

2018

Reporte
Anual



 BCP



Contenido

VISIÓN
GLOBAL

04

CARTA
DEL PRESIDENTE

06

ENTORNO
ECONÓMICO

09

NUESTRO
BANCO

15

VISIÓN
GRÁFICA

19

LÍNEAS DE
NEGOCIO

33

PREMIOS

75

ESTADOS
FINANCIEROS

79

ANEXOS

93

Visión global

Principales resultados

Durante el 2018, BCP se mantuvo como el banco líder en el sistema bancario peruano, a pesar del complejo contexto macroeconómico y la alta volatilidad registrada en los mercados financieros internacionales. Los resultados

alcanzados demuestran el claro enfoque en ser el líder en casi todos los segmentos y productos que ofrecemos para generar valor a nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país.



Ingresos totales¹

S/ 10,993 millones

Su crecimiento fue 5.6% respecto al 2017.



Cartera de colocaciones

S/ 101,194 millones

Manteniéndose como líder en el mercado.



Utilidad neta atribuible

S/ 3,368 millones

Aumentó 11.7% con relación al del año anterior.



Clientes

> 8 millones

Cada vez más clientes atendidos por BCP.



PDM* de colocaciones

33.0%

Líder en el mercado de colocaciones.



PDM* de depósitos

32.7%

Líder en captación de depósitos.

* Participación de mercado a diciembre del 2018. Incluye BCP Individual y Mibanco.

¹ Los ingresos totales incluyen el ingreso neto por intereses, comisiones por servicios no financieros, ganancia en operaciones de cambio, ganancia en venta de valores, ingreso por derivados, resultado por diferencia en cambios y otros.

Otros indicadores

Indicadores		2015	2016	2017	2018
Crecimiento de cartera ^{1,2}	En moneda nacional (%)	38.8	18.1	-0.7	9.5
	En moneda extranjera (%)	-9.3	-10.4	10.2	7.6
Rentabilidad	Margen neto por intereses (MNI,%)	5.65	5.57	5.57	5.59
	Retorno sobre activo promedio (ROAA,%)	2.2	2.1	2.3	2.4
	Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE,%)	25.1	21.7	20.7	20.8
Eficiencia	Gastos operativos / ingresos promedio (%) ³	43.7	43.7	43.2	43.3
	Gastos operativos / activos promedio (%)	3.3	3.3	3.3	3.3
Calidad de cartera	Índice de cartera atrasada (%) ⁴	2.62	2.90	3.17	2.94
	Índice de cartera deteriorada (%) ⁵	3.51	3.86	4.17	4.19
Capital ⁷	Ratio BIS (%) ⁶	14.34	15.35	15.05	14.17
	Ratio Tier 1 (%) ⁸	9.61	10.41	10.84	10.28
	Ratio Common Equity Tier 1 (%) ⁹	9.34	11.08	11.83	11.55

¹ Saldos promedios diarios anuales.

² Las cifras difieren a lo reportado previamente, considerar estas cifras.

³ Los ingresos operativos incluyen ingresos por intereses netos, ingresos por comisiones, ganancia neta en operaciones de cambio, resultado por diferencia en cambio y ganancia por derivados. Los gastos operativos incluyen las remuneraciones y beneficios sociales, los gastos administrativos, depreciación y amortización.

⁴ Cartera atrasada / total de cartera. Cartera atrasada = cartera vencida + cartera judicial.

⁵ Cartera deteriorada/ total de cartera. Cartera deteriorada = cartera atrasada + cartera refinanciada.

⁶ BCP Individual en contabilidad local.

⁷ Capital Regulatorio / Activos ponderados por riesgos totales (mínimo legal = 10% desde julio de 2011).

⁸ Tier 1 / Activos ponderados por riesgos totales.

⁹ Common Equity Tier 1 = Capital + Reservas - 100% deducciones (inversiones en subsidiarias, goodwill, activos intangibles y tributarios diferidos netos basados en rendimientos futuros) + Utilidades Retenidas + Ganancias no realizadas.

Carta del Presidente

Estimados accionistas, tengo el agrado de dirigirme, nuevamente, a ustedes en nombre del Directorio del Banco de Crédito del Perú, para informarles los aspectos más destacados de los resultados de nuestras operaciones correspondientes al año 2018.

Con gran satisfacción, debo informales que hemos logrado un notable desempeño durante el año, a pesar de que el 2018 estuvo marcado por cambios importantes en el contexto político local y también por ciertas complejidades en el plano internacional. Los resultados alcanzados corroboran la fortaleza y el claro enfoque en ser el banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos, para generar valor a nuestros accionistas y para apoyar al desarrollo sostenido del país.

La economía peruana creció 4.0%, y la demanda interna creció a un ritmo ligeramente mayor: 4.3%, esto es notable después de 3 años consecutivos en que la demanda interna creció a una tasa considerablemente menor a la de la economía. La ligera recuperación en el crecimiento de la economía este año se debe, principalmente, a un efecto estadístico, dados los daños que causó en la economía en el 2017 el Fenómeno El Niño, que golpeó fuertemente la zona norte de la costa del Perú; y también al hecho de que en el 2018 se tuvo la mejor campaña de pesca de la última década. Adicionalmente, el caso Lava Jato continúa siendo un limitante para la recuperación de la inversión privada, factor clave para continuar con el crecimiento y desarrollo de nuestro país. Es notable la resiliencia de la economía peruana tomando en cuenta el complejo escenario político, que se complicó particularmente con la renuncia del presidente Pedro Pablo Kuczynski en marzo.

Entre los principales hechos ocurridos en el año destacan:



La consolidación de la Gerencia de Transformación, desde la cual se definió la aspiración de convertirnos en el banco con el mejor servicio al cliente en el 2021. Al cierre del 2018 ya nos encontramos en primer lugar en varios segmentos, y continuamos trabajando para consolidar este liderazgo en todos los segmentos.



Alineados con el objetivo de brindar la mejor experiencia para nuestros clientes, hemos continuado desarrollando productos y canales digitales, como por ejemplo la aplicación Yape y la apertura de cuentas de ahorro en Kioskos.



El continuo progreso del programa de eficiencia en BCP, donde hemos conseguido sentar los cimientos para asegurar la sostenibilidad de este proyecto, principalmente sobre la base de una cultura de crecimiento eficiente.



Mibanco ha seguido presentando un crecimiento sobresaliente dentro del grupo, a la par con una mejor eficiencia, lo que ha dado lugar a una organización con un modelo de negocios fortalecido, que nos permite seguir apoyando a nuestros clientes de la micro y pequeña empresa.

Nuestros resultados se reflejaron en el crecimiento anual de 11.7% de la utilidad neta, según normas internacionales de información financiera y luego de intereses minoritarios, con lo cual alcanzamos S/ 3,368.0 millones, que representan un retorno anual sobre el patrimonio promedio de 20.8% en el 2018. Estos resultados son reflejo de la evolución positiva del crecimiento de las colocaciones, la reducción del costo del riesgo, la recuperación del margen por intereses ajustado por riesgo y el crecimiento de los ingresos por comisiones.

Estos resultados son reflejo de la evolución positiva del crecimiento de las colocaciones, la reducción del costo del riesgo, la recuperación del margen por intereses ajustado por riesgo y el crecimiento de los ingresos por comisiones.

Hemos mantenido una sólida participación de mercado de 33% al cierre del 2018 en colocaciones. Si bien fue un año desafiante dado que el entorno se mantuvo altamente competitivo. Las colocaciones alcanzaron un crecimiento de 10.5% en el año, cifra significativamente superior a la del 2017. Por lo anterior, pudimos expandir en 6.2% los ingresos netos por intereses, lo cual sumado a un menor costo de los fondos permitió que margen financiero se recuperara ligeramente, llegando a un nivel de 5.59% para el 2018.

En términos de calidad de la cartera de créditos, el índice de cartera deteriorada se incrementó ligeramente de 4.17% en el 2017 a 4.19% en el 2018. Sin embargo, el costo del riesgo se redujo de 1.87% en el 2017 a 1.46% en el 2018. La reducción del costo de riesgo refleja la mejora en la calidad de riesgo de las nuevas cosechas de créditos generadas desde el 2016, mientras que el índice de cartera deteriorada aún no muestra la mejora debido a los créditos que ya están completamente provisionados pero que no pueden ser castigados por la existencia de garantías reales, cuyo proceso de ejecución toma en promedio 5 años.

Asimismo, el ingreso por comisiones por servicios bancarios, principal ingreso no financiero, registró una expansión de 6.4% respecto al 2017, lo cual refleja la mayor actividad transaccional en medio de una intensa competencia. Es notable la recuperación del negocio de operaciones de cambio, asociada a la mayor volatilidad en el mercado cambiario, especialmente en el segundo semestre del 2018.

En este escenario, el adecuado gobierno y control de gastos permitió que mantuviésemos nuestra eficiencia operativa. Así, mientras que los ingresos operativos crecieron 5.6%, los gastos operativos aumentaron 5.7%, con lo cual el ratio de eficiencia se mantuvo relativamente estable, cerrando el año en 43.3%. El crecimiento de los gastos operativos se explica principalmente por el incremento de las remuneraciones y beneficios de empleados, en línea con los mejores resultados, lo cual se tradujo en un mayor pago de remuneraciones variables. Además, los gastos administrativos y generales crecieron principalmente por el mayor gasto en iniciativas destinadas a construir capacidades que nos permitan sostener el crecimiento del negocio en el futuro.

Otro aspecto importante para la estrategia de crecimiento a largo plazo está relacionado con nuestro compromiso con los más de ocho millones de clientes; venimos trabajando en aumentar la proporción de clientes digitales, que actualmente es alrededor del 28%, ya que estamos convencidos que la digitalización es un habilitador clave para ofrecer a nuestros clientes una mejor experiencia. Sin embargo, es importante también mantener el alto nivel de capilaridad y accesibilidad de nuestra red de puntos de contacto; así, en el 2018 incrementamos en 368 los puntos de contacto, logrando alcanzar 9,781 puntos al cierre del 2018.

Nuestra subsidiaria

Mibanco

En relación al 2017, año en que el Fenómeno El Niño afectó de manera importante a la industria de la micro y pequeña empresa, el 2018 significó un entorno más estable para Mibanco, lo cual significó un mayor enfoque en los retos de rentabilizar y optimizar la captación de créditos, pero siempre manteniendo al cliente como foco principal del negocio.

En un entorno de alta competencia, las colocaciones brutas de Mibanco crecieron 6.1%, con lo cual incrementamos nuestra participación de mercado en el segmento Pyme de 22.5% en diciembre de 2017 a 22.7% en diciembre de 2018. El índice de cartera atrasada creció ligeramente a 5.2% y el costo del riesgo pasó de 4.07% a 4.27%. Esto fue producto del vencimiento de los últimos créditos de clientes afectados por el Fenómeno El Niño y por un desbalance temporal, que ya ha sido superado, en la asignación de tiempo de los funcionarios de negocios para originación de créditos y para cobranzas, relacionado a nuevas iniciativas que se implementaron durante el año para impulsar el crecimiento de colocaciones.

De esta manera, la utilidad neta de Mibanco ascendió a S/ 462 millones, que equivalen a 25.7% de rentabilidad sobre el patrimonio promedio, mayor al 24.4% del 2017.

Dividendos y capitalización

El Directorio, en su sesión del 27 de febrero del 2019, propuso someter a aprobación de la Junta Obligatoria Anual de Accionistas la distribución de un dividendo en efectivo de S/ 0.1715 por acción, que representa el 45% de la utilidad generada, de acuerdo con contabilidad local en soles.

Perspectivas

A lo largo del 2019, seguiremos esforzándonos para asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio y fortalecer la confianza que nos conceden nuestros accionistas, clientes y diversos grupos de interés.

En el negocio bancario, continuaremos con nuestra estrategia de mejorar la experiencia de nuestros clientes en todos nuestros segmentos, mejorando e innovando en la banca digital, lo cual implica en muchos casos educar y acompañar a nuestros clientes en el uso de canales digitales. Asimismo, continuaremos gestionando un adecuado balance entre participación de mercado, rentabilidad y eficiencia operativa. Por último, seguiremos trabajando en una gestión más fina del balance y de la tesorería.

Respecto al negocio de la micro y pequeña empresa, seguiremos invirtiendo para aumentar capacidades a nivel local y con miras al crecimiento en la región, con la experiencia en nuestro modelo actual y sin descuidar la experiencia del cliente y de nuestros colaboradores. Continuaremos impulsando el negocio de captaciones con el público, lo cual además de ser beneficioso para la estructura de fondeo, nos va a permitir analizar y aprovechar de la mejor manera la información para una mejora continua de nuestro modelo de negocio y la propuesta de valor para nuestros clientes.

Vemos con optimismo el 2019 dado que el Perú no solo sigue creciendo, sino que la economía ha mostrado claros signos de resiliencia ante el ruido político y algunos vientos cruzados en el contexto internacional. Además, reconocemos que la calidad de nuestra gente nos diferencia y es la base de nuestro éxito. Gracias a nuestro gran equipo de colaboradores, a la lealtad y confianza de nuestros clientes y a la invaluable confianza de nuestros accionistas, estamos preparados para lograr los nuevos objetivos que nos hemos trazado.

Muchas gracias por la confianza otorgada a nuestra gestión.



Dionisio Romero Paoletti

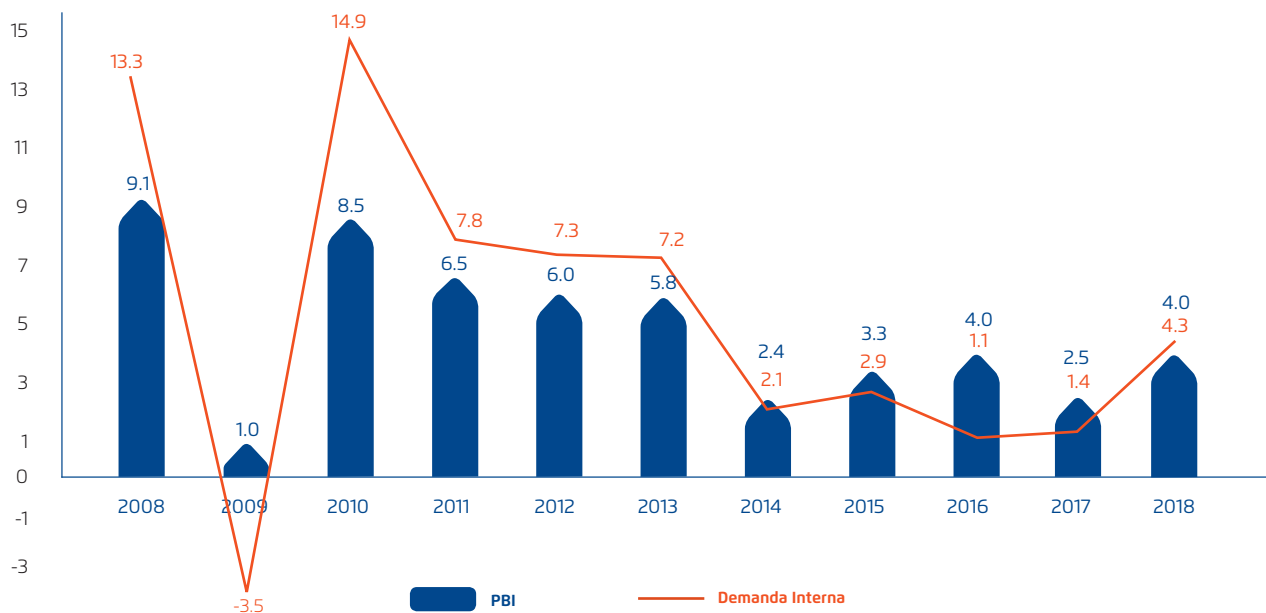
Presidente del Directorio

Entorno económico



Crecimiento

Producto Bruto Interno y Demanda Interna (variaciones anuales, %)



Fuente: INEI, BCRP.

La economía peruana creció 4.0% durante el 2018, tasa mayor a la registrada en el 2017 (2.5%), producto de: (i) un mayor avance del gasto privado (consumo e inversión), (ii) una mayor inversión pública, y (iii) un notable aporte del sector pesca. Es importante destacar que varios sectores se vieron favorecidos este año debido a un efecto rebote luego de que eventos como el Fenómeno El Niño, el desarrollo del caso Lava Jato, y el contexto de elevado ruido político afectaran la economía en el 2017.

La demanda interna registró un destacable avance de 4.3% frente al 1.4% del 2017 y alcanzó su mayor registro en 5 años. Asimismo, en línea con un mejor avance del mercado laboral formal, el consumo privado se incrementó 3.8% versus el 2.5% del año anterior. Por su parte, la inversión privada creció 4.4% respecto al 0.2% obtenido en 2017 y alcanzó su mayor expansión en 5 años. Cabe resaltar que la inversión minera creció 26% en el 2018 por el desembolso de proyectos como la Ampliación de Toquepala, Ampliación de Marcona, y en

menor medida Quellaveco, el cual comenzó su periodo de inversión en este año. En cuanto a la inversión pública, esta se recuperó y tuvo un gran avance, ya que pasó a 8.4% en el 2018, luego de disminuir en -2.3% en el 2017, el primer registro positivo en 4 años.

Por el lado sectorial, el sector pesca registró un crecimiento de 40%, una gran diferencia frente al 2017 que obtuvo solo un 5%. Esto fue posible gracias al favorable desempeño de las temporadas de pesca durante el año. La captura de anchoveta alcanzó los 6,054 miles de toneladas métricas, su mayor nivel en 7 años. Así, entre sus efectos directos e indirectos sobre la manufactura primaria, el sector aportó aproximadamente medio punto de crecimiento al 2018. En cuanto a los sectores no primarios registraron un avance de 4.2% versus 2.3% del año anterior, gracias al crecimiento de 5.4% del sector construcción y 4.4% del sector servicios versus 2.1% y 3.3% en el 2017 respectivamente.

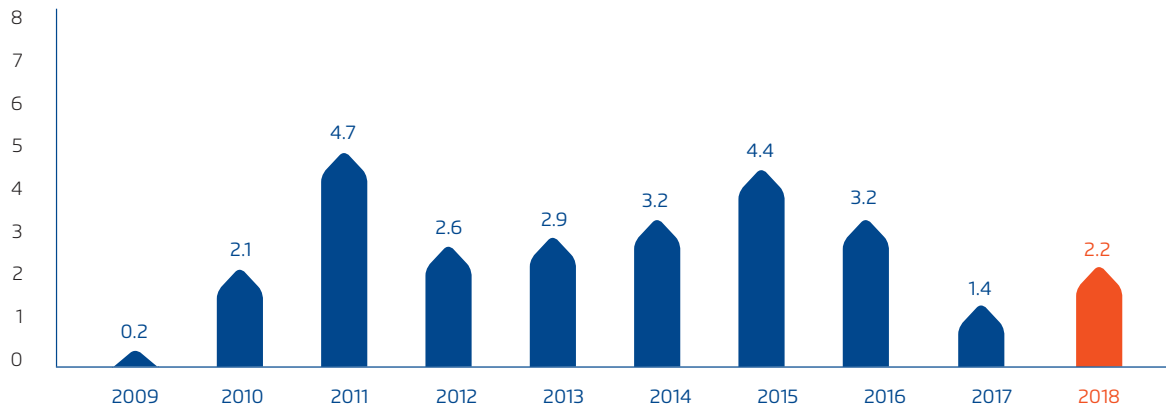


La economía peruana creció 4.0% durante el 2018, tasa mayor a la registrada en el 2017 (2.5%).

Inflación

Inflación

(%)



Fuente: INEI.

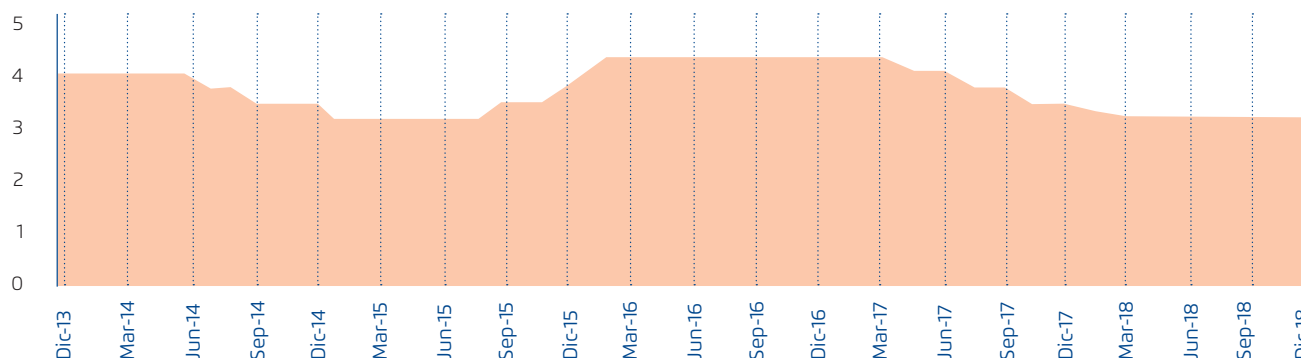
En el 2018, el índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana se incrementó 2.2%, por encima del 1.4% del 2017, y en torno al punto medio del rango meta (1%-3%) del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). El resultado fue explicado principalmente por el avance de apenas 1.9% en el índice de precios de Alimentos y Bebidas luego de una normalización en precios de alimentos afectados por el choque de oferta ante el Fenómeno El Niño en 2017. Por su parte, la inflación sin

alimentos y energía cerró el 2018 también en 2.2% como el año anterior y acumuló 3 años dentro del rango meta. En el mes de mayo se decretó un alza del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) a productos como gasolina, bebidas gaseosas, tabaco, vehículos, entre otros; según el BCRP, el impacto de esta medida fue de 30pbs en la inflación del 2018.

Tasa de referencia

Tasa de referencia

(%)



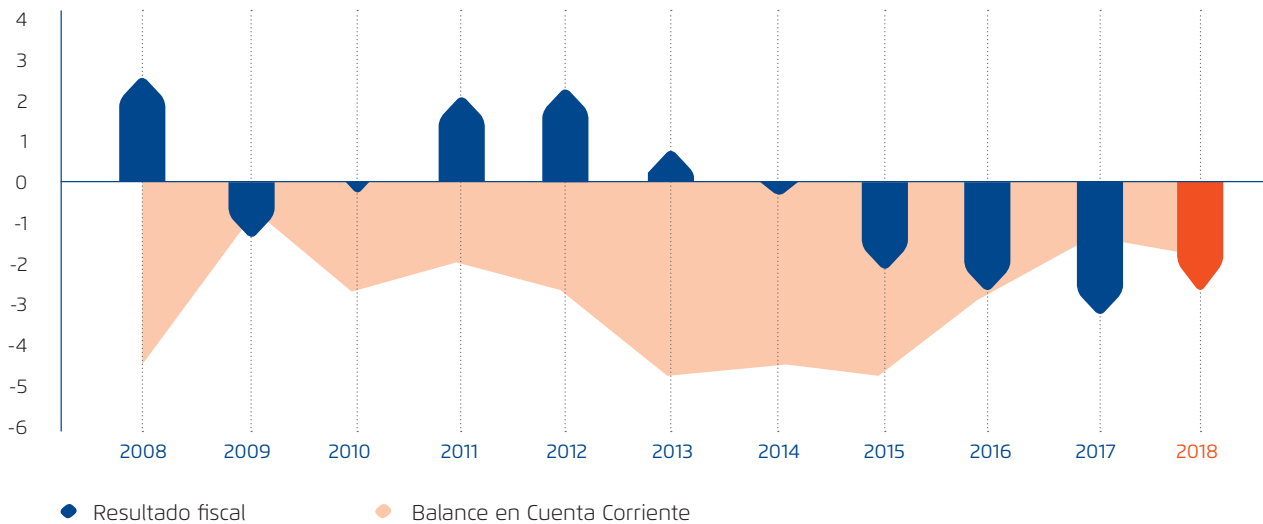
Fuente: Banco Central de Reserva.

La tasa de referencia del BCRP pasó de 3.25% al cierre de 2017 a 2.75% en diciembre de 2018, con lo cual se redujo 50 puntos básicos en el año. Es importante destacar que el BCRP llevó a cabo un ciclo de recortes desde el segundo trimestre del 2017 en un contexto de desaceleración económica luego de que la economía fuese afectada por el Fenómeno El Niño. La tasa de referencia pasó de 4.25% en abril del 2017 a 2.75% en marzo del 2018, con lo cual se recortó 150pbs en 12 meses. El estímulo monetario del BCRP contribuyó con la recuperación económica y expansión del crédito en moneda nacional en un contexto de expectativas de inflación ancladas dentro del rango meta.

Finalmente, en el 2018 el BCRP redujo la tasa de encaje marginal en ME desde 40% en diciembre del 2017 hasta 35% en julio del 2018. Cabe resaltar que el BCRP ha recortado la tasa de encaje en moneda extranjera desde diciembre 2016 (70%) con el objetivo de flexibilizar las condiciones financieras y crediticias, en un contexto de tasas de interés internacionales al alza producto de la reversión del estímulo monetario de la Reserva Federal de Estados Unidos (en el 2018 la Reserva Federal subió su tasa de referencia en 100 puntos básicos y la tasa Libor en dólares a tres meses se incrementó 111 puntos básicos).

Finanzas públicas y sector externo

Resultado fiscal y Balance en Cuenta Corriente (Porcentaje del PBI)



Fuente: Banco Central de Reserva.

El déficit fiscal cerró el 2018 en 2.5% del PBI frente al 3.1% del 2017 y así alcanzó un mínimo desde el 2016. Los ingresos corrientes del gobierno general representaron 19.3% del PBI versus el 18.1% del 2017. En el 2018, los ingresos fiscales se incrementaron 11.6% en términos reales, el mayor incremento en 7 años. En cuanto al gasto no financiero, en términos reales este se incrementó 5.8% en el año. La inversión pública del gobierno general alcanzó una expansión de 13.3% frente al +1.6% del 2017, un máximo desde el 2012. Asimismo, según el BCRP, la Reconstrucción con Cambios alcanzó una ejecución de 45% del Presupuesto Institucional Modificado.

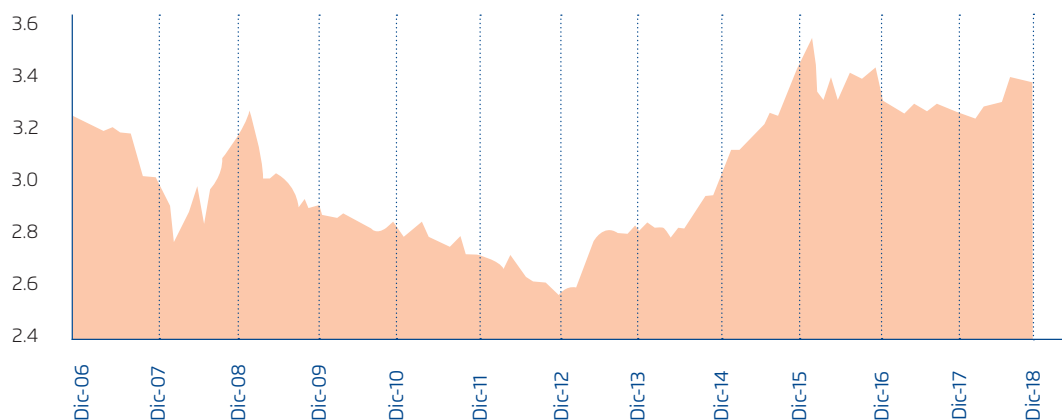
En 2018, la balanza comercial alcanzó un superávit de US\$ 7,049 millones versus US\$ 6,571 millones del 2017, un máximo desde el 2011. Las exportaciones anuales cerraron el año en US\$ 48.9 miles de millones (+8.1%), un

máximo histórico que confirmó la tendencia al alza en los últimos tres años. Asimismo, las exportaciones de cobre ascendieron a US\$ 14.9 mil millones, también un máximo histórico y representaron 30% del total (la cotización promedio del cobre fue de US\$/lb. 2.96, un máximo de 4 años). Por su parte, las importaciones se ubicaron en US\$ 41.9 miles de millones (+8.2%). Las importaciones de bienes de consumo avanzaron 2.8%, mientras que las de bienes de capital se incrementaron 2.9%. Finalmente, las importaciones de insumos avanzaron 14.8% debido a mayores importaciones de combustible por el aumento del precio internacional del petróleo. Así, el déficit en cuenta corriente representó 1.5% del PBI versus el 1.2% del PBI obtenido en el 2017. Este déficit en cuenta corriente fue plenamente financiado por la Inversión Extranjera Directa que representó 2.7% del PBI.

Tipo de cambio

Tipo de Cambio

(S/ por Dólar Americano)



Fuente: Banco Central de Reserva.

Al cierre de 2018, el tipo de cambio se ubicó en S/ 3.37 por Dólar Americano, con lo cual el Sol Peruano registró una depreciación de 4.1% frente al nivel de cierre de 2017 (S/ 3.24). En el último trimestre del año los mercados financieros estuvieron expuestos a correcciones (el S&P 500, el Euro Stoxx 50 y la Bolsa de Shanghai cayeron 14.0%, 11.7% y 11.6% respectivamente durante el último trimestre del año) y a una mayor aversión al riesgo global, lo cual llevó al tipo de cambio a oscilar entre S/ 3.35 - S/ 3.40.

Con excepción del Peso Mexicano (se mantuvo estable respecto al cierre del 2017), el Sol Peruano fue la moneda que menos se depreció en el 2018. El Real Brasileiro se depreció 17.2%, el Peso Chileno 12.8% y el Peso Colombiano 9.0%.

En enero de 2018, el BCRP realizó compras netas por US\$ 184 millones en el mercado cambiario frente a los US\$ 5,246 millones del 2017, el mayor ritmo desde el 2012. Sin embargo, este también realizó intervenciones para mitigar las presiones depreciatorias sobre el Sol, en particular en el último trimestre del año, mediante la colocación bruta de *Swaps* Cambiarios (Venta) por US\$ 1,542 millones en el 4T18. Las Reservas Internacionales Netas cerraron el 2018 en USD 60,121 millones versus USD 63,621 millones el 2017. Si bien estas cayeron en el año, se mantienen como una de las más elevadas de la región en términos de PBI (27% del PBI).



El tipo de cambio se ubicó en S/ 3.37 por Dólar Americano al cierre del 2018, con lo cual el Sol Peruano registró una depreciación de 4.1% frente al nivel de cierre de 2017 (S/ 3.24).

Nuestro banco



Propósito, Aspiración y Principios Culturales



Nuestro Propósito

Transformar Planes en Realidad

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



Nuestra Aspiración

Gestión WOW!. Ser referentes regionales en gestión, potenciando nuestro liderazgo histórico y transformador de la industria financiera en el Perú.

Experiencia del Cliente WOW!. Ser la empresa peruana que brinda la mejor experiencia a los clientes. Simple, cercana y oportuna.

Equipo WOW!. Ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú, que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales.

Principios Culturales

1

Clientecéntrico

Nuestros clientes están en el centro de todas nuestras decisiones. Por eso, cada producto, cada servicio, cada solución y cada decisión es para los clientes, por los clientes y con los clientes. Buscamos entregarles siempre una experiencia única, basada en un servicio más simple, ágil y cercano.

2

Potenciamos tu mejor tú

Nuestro crecimiento personal y profesional no tiene límites. El límite lo pones tú. Mientras más grandes seamos como personas, más grande será el BCP. Sacamos lo mejor de cada uno cuando nos retamos, reconocemos, aprendemos y compartimos entre todos, sin importar el puesto que tengamos.



Sumamos para multiplicar

Nuestras metas y desafíos están conectados. Ganamos todos o perdemos todos. Somos un único equipo. Nos organizamos para agilizar nuestro trabajo. Colaborando con generosidad y sumando nuestros talentos, multiplicamos nuestro valor.



Mínimo damos lo máximo

El compromiso con la excelencia es parte de nuestro día a día. Dejamos todo en la cancha en cada cosa que hacemos y no estamos dispuestos a ceder ni un centímetro. Nos apasionan los desafíos y enfrentamos cada reto con actitud y disposición para llegar al mejor resultado.



Emprendemos y aprendemos

Somos un banco innovador y no le tenemos miedo al cambio. Damos la bienvenida a las ideas, vengan de quien vengan. Entendemos que las innovaciones no nacen perfectas: necesitan probarse, observarse y mejorarse continuamente. Convertimos cualquier resultado en valioso al transformarlo en un aprendizaje para todos.



Seguros y derechos

Las oportunidades pueden traer riesgos. Por eso, todos somos responsables de conocerlos, evaluarlos y administrarlos. Es lo que nos hace dignos de confianza. Esa confianza es algo que jamás arriesgaremos. Nuestro comportamiento ético y siempre positivo para la sociedad no es negociable. Nunca hacemos algo que no podamos contarle a nuestros hijos.

Nuestra estrategia y quiénes la hacen posible

Somos el banco que ha acompañado desde siempre el progreso del Perú y que sigue siendo partícipe de su historia.

Nos mantenemos al alcance de todos los peruanos y, de esta manera, contribuimos fundamentalmente al crecimiento y desarrollo del país. Sin embargo, en los últimos años, el mundo ha cambiado radicalmente, y el Perú no es ajeno a estos cambios, y si bien los cambios demoran, cada vez la brecha de tiempo se reduce. Por eso, en el 2016 iniciamos un proceso de cuestionamiento sobre nosotros mismos y si es que estábamos trabajando para que, en un futuro muy cercano, podamos seguir siendo el banco que necesitan los peruanos.

En este proceso reafirmamos el compromiso con nuestros clientes, porque ellos son nuestra razón de

ser, los acompañamos y asesoramos para que hagan realidad sus planes porque con cada peruano que se realiza, el país crece y con él crecemos todos. Son ellos los que empujan el progreso del Perú y a su lado queremos escribir esta nueva historia.

Todo esto nos llevó a trazarnos un nuevo reto: transformarnos como banco; teniendo claro que, para lograrlo, primero debemos transformarnos los que trabajamos en él. Esta transformación nos llevó a replantear y crear, en equipo, nuestro nuevo Propósito y los Principios Culturales que nos ayudaron a conseguir nuestra Aspiración, la cual se convierte ahora en el eje central de nuestra estrategia, sostenida en sus tres frentes:

1

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

2

Ser la empresa peruana que brinda la mejor experiencia a los clientes. Simple, cercana y oportuna.

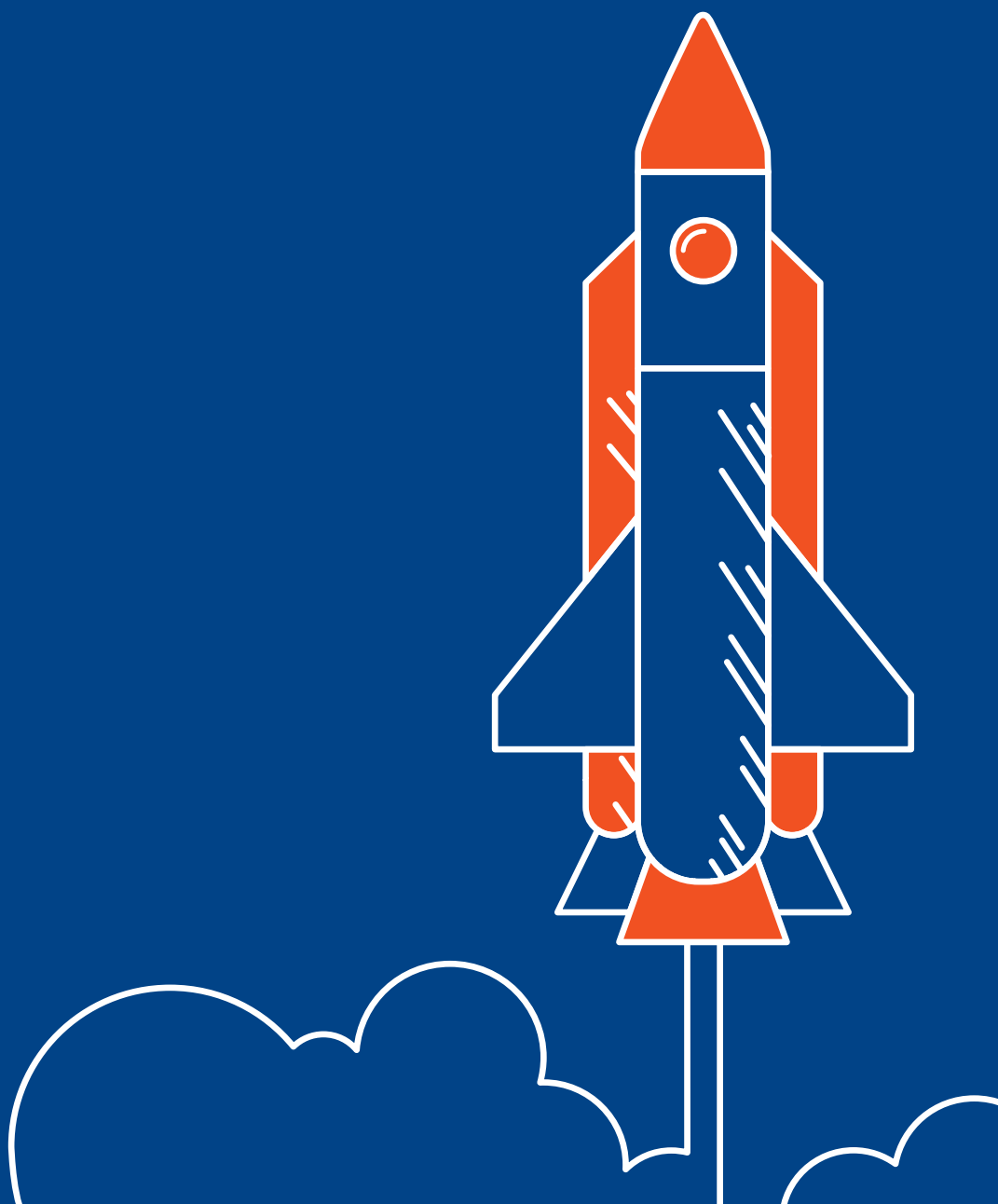
3

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

Todos los equipos del banco tienen el compromiso de construir sus estrategias, contemplando cada uno de los

frentes de nuestra Aspiración y, a su vez, de generar acciones que contribuyan al alcance de los mismos.

Visión gráfica



Activos y colocaciones

Al culminar el 2018, los activos de BCP Consolidado se situaron en S/ 144,602 millones, nivel mayor a los S/ 139,542 millones registrados en el 2017. Dicho incremento se explica principalmente por el mayor nivel de colocaciones (+10.5%), medidas en saldos contables, respecto al nivel alcanzado en el 2017. Esto pudo contrarrestar el decrecimiento de los fondos disponibles que generan intereses y en menor medida, la ligera reducción de las inversiones.

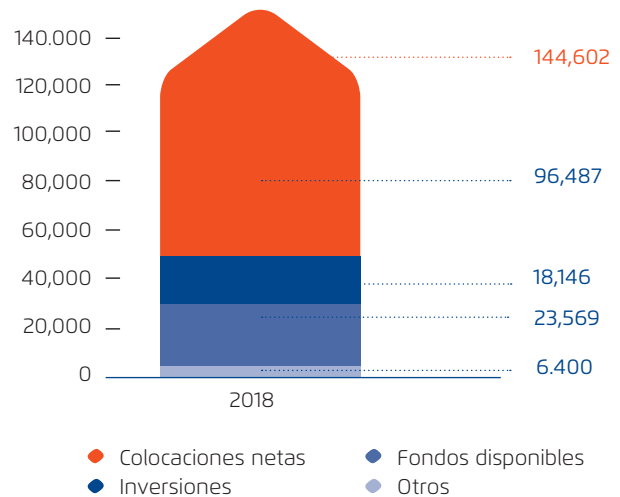
Para efectos del análisis por segmento, el crecimiento de las colocaciones en saldos promedios diarios del año fue 9.3%, respecto al nivel alcanzado en el 2017. Esto fue resultado principalmente de:

- » Banca mayorista, que incremento en 9.7% principalmente por banca empresa por financiamientos de mediano y largo plazo y, en menor medida, por el incremento registrado en créditos de capital de trabajo.
- » Banca Minorista, donde destaca la expansión del segmento Hipotecario, el cual registró un aumento anual de 9.4% en saldos promedio diarios principalmente por créditos en moneda nacional.
- » Mibanco, que aumentó en 8.7% su portafolio de colocaciones, en línea con la mejora de la productividad de los ejecutivos de negocios, lo que a su vez permite continuar con la estrategia de esta subsidiaria basada tanto en inclusión financiera como de acompañamiento a clientes que siguen creciendo.

Como resultado de todo lo anterior, el portafolio de Banca Mayorista aumentó su participación de 47% a 48% en saldos promedios diarios, mientras que las colocaciones de Banca Minorista (incluyendo Mibanco) registraron una participación de 52% (menor a la de 2017, la cual fue de 53%).

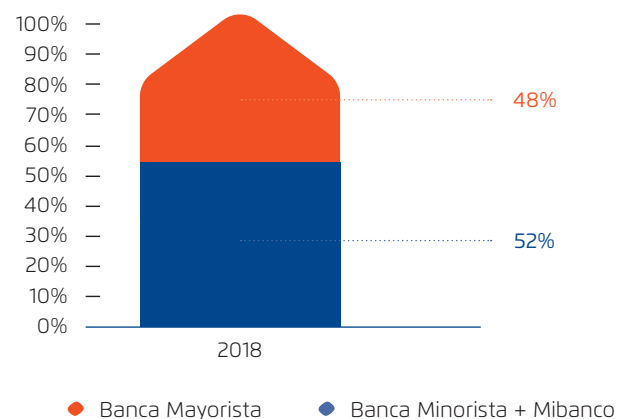
Al cierre de diciembre, BCP Consolidado mostró una participación de 33.0%¹ en el mercado de colocaciones, con lo cual mantuvo su posición de liderazgo en el sistema. Este logro es destacable en la medida en que fue obtenido en un contexto caracterizado por alta incertidumbre y una fuerte competencia en casi todos los segmentos.

Composición de activos* (S/ millones)



* Cifras Proforma - No auditado, de acuerdo con NIIF.
Composición medida en saldos contables.

Composición de la cartera de colocaciones* (%)



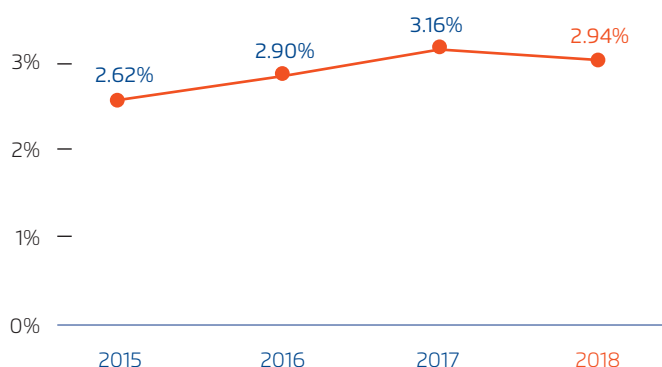
* Saldos promedios diarios anuales.

¹Participación de mercado a diciembre del 2018.

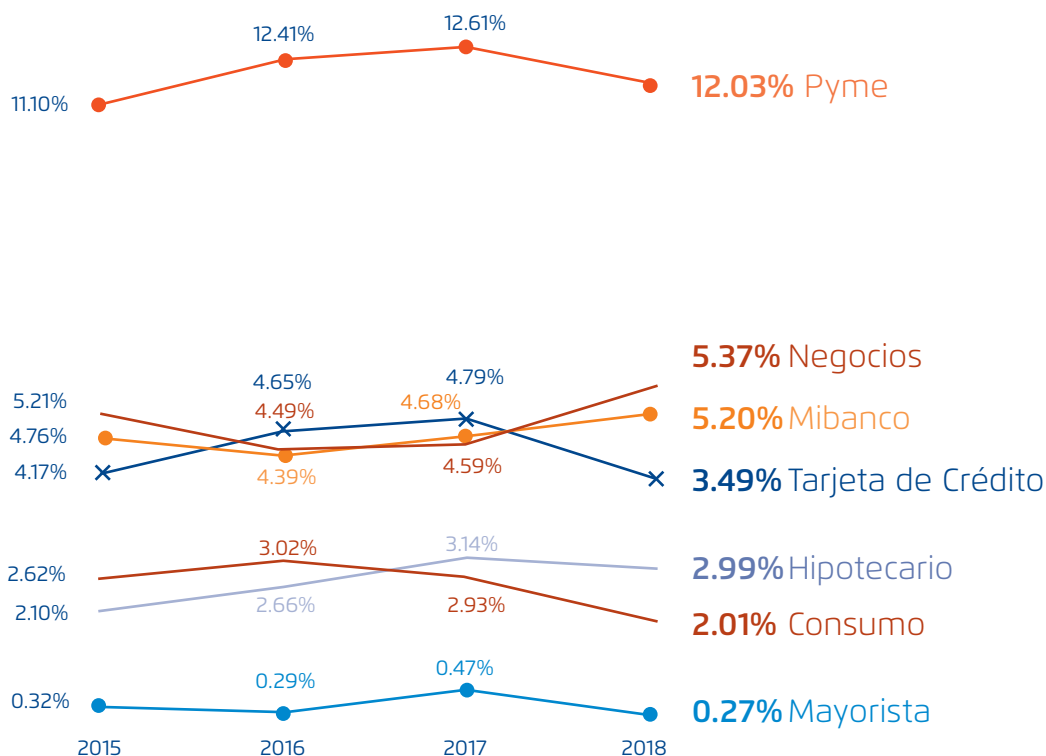
Calidad de cartera y cobertura

Al culminar el 2018, el índice de cartera atrasada de BCP Consolidado disminuyó de 3.17% registrado al cierre del 2017 a 2.94% al cierre del 2018. El índice, al igual que en el año 2017, muestra una evolución estable y se encuentra dentro de los límites de apetito de riesgo que define la organización.

Índice de cartera atrasada (%)



El siguiente gráfico muestra la evolución del índice de la cartera atrasada por segmento de negocios:



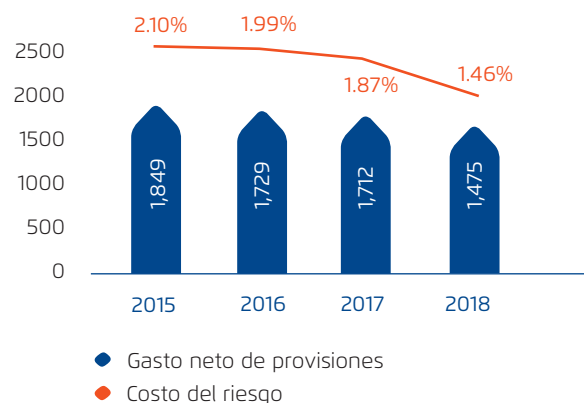
Al analizar el ratio por segmento de negocio se observa que:

- » Banca Mayorista presentó una mejora y mantuvo niveles bajos y estables de morosidad, lo cual caracteriza a este negocio (0.27% en el índice de cartera atrasada en el 2018 y 0.47% en 2017). Sin embargo, durante el año se presentaron algunos casos puntuales que presionaron ligeramente el índice de cartera deteriorada, específicamente por algunos créditos que fueron refinanciados en el año.
- » El índice de morosidad en el segmento Negocios, se incrementó en 78 pbs con relación al nivel del 2017 (5.37% y 4.59% en el 2018 y 2017, respectivamente). Esto fue producto, principalmente, del crecimiento de la cartera atrasada en línea con el deterioro de clientes puntuales. Asimismo, es importante resaltar que los clientes de este segmento cuentan con un alto nivel de cobertura en garantías reales (inmuebles), el cual asciende aproximadamente a 70%.
- » El segmento Pyme registró una mejora de 58 pbs en el índice de cartera atrasada, situándose en 12.03%, frente al 12.61% del año anterior. Esto se produjo, en mayor medida, a la mejora de la calidad de riesgo en las nuevas colocaciones después de los ajustes aplicados al modelo de negocio. Además, se debe tener en cuenta que el nivel de garantías reales en este negocio es aproximadamente de 50%.
- » Los ratios de morosidad disminuyeron en el segmento Hipotecario principalmente por la venta de cartera vencida que hubo el primer trimestre del año, pasando de 3.14% en el 2017 a 2.99% en el 2018.
- » El nivel de morosidad en el sector Consumo registró una disminución, pasando de 2.93% en el 2017 a 2.01% en diciembre de 2018. Esto se debió principalmente a la reducción de la cartera atrasada, en línea con la mejora en la calidad de riesgo de las nuevas cosechas y en menor medida por la aceleración del crecimiento de colocaciones en el segmento, luego de los ajustes en las pautas de originación y las campañas que se lanzaron ofreciendo más ventajas a los clientes. Es importante tener en cuenta que la cartera sigue dentro del apetito de riesgo de la organización y que el perfil de riesgo continúa mejorando en comparación con el nivel de las cosechas del 2015 o anteriores. Esta mejora se logró gracias a diferentes iniciativas de gestión de riesgos y cobranzas. La nueva composición de la cartera refleja un perfil calibrado, generado por el cambio en la política de riesgos para admisiones.

- » Tarjeta de crédito también presentó una reducción fuerte de 130 pbs en el índice de morosidad, el cual se situó en 3.49% en diciembre de 2018, frente al 4.79% registrado en el 2017. Esto se debe a (i) la reducción de la cartera atrasada en línea con la mejora en la calidad de cartera de las nuevas cosechas y del mix de portafolio, relacionada con las medidas correctivas aplicadas a raíz del problema de morosidad que empezó a mostrarse a fines del 2015 y (ii) la aceleración del crecimiento de colocaciones en el segmento.
- » Mibanco mostró un aumento en el índice de cartera atrasada, en línea con el deterioro en la calidad de la cartera durante el tercer trimestre del año, lo cual requirió de un re-enfoque de la fuerza de ventas hacia cobranzas. Esto incrementó el índice de cartera atrasada, de 4.68% en el 2017 a 5.20% en el 2018.

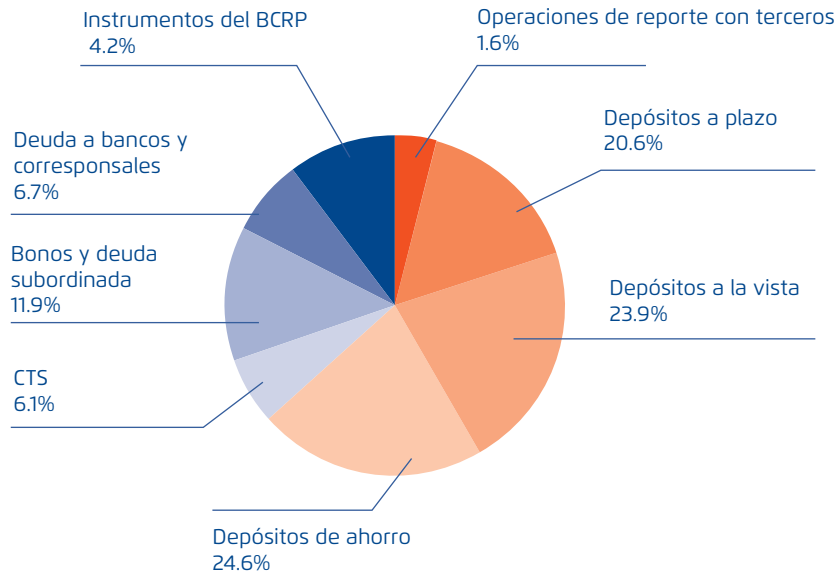
Respecto al gasto por provisiones netas para colocaciones, este se redujo en -13.9% en línea con (i) la mejora de la calidad de riesgo en los portafolios de Consumo y Tarjeta de crédito y, en menor medida, por la reversión de provisiones de clientes relacionados al caso Lava Jato y (ii) las mayores provisiones que se requirieron el año anterior relacionadas al Fenómeno del Niño y al caso Lava Jato. Esto pudo contrarrestar el incremento de las provisiones de Mibanco. De esta manera, el costo del riesgo se redujo de 1.87% en el 2017 a 1.46% en el 2018 en BCP Consolidado. Es importante recordar que este nivel de costo de riesgo es el más bajo que se ha alcanzado desde el 2012, antes de la adquisición de Mibanco.

Evolución del gasto neto de provisiones y costo del riesgo (\$/ millones)



³Fórmula = gasto neto de provisiones/colocaciones totales.

Fondeo y depósitos



* Cifras Proforma - No auditado, de acuerdo con NIIF.

El fondeo total de BCP Consolidado ascendió a S/ 123,524 millones al cierre del 2018, cifra mayor a la del 2017 en 2.5%. Este ligero incremento se da en un contexto en donde la velocidad de crecimiento de las colocaciones se ha acelerado, lo cual incrementa la necesidad de fondeo.

Al analizar la estructura de fondeo de BCP Consolidado, se aprecia que los depósitos continúan siendo la principal fuente de fondeo con una participación de 75.3% en del total de Fondeo. Es importante recalcar que el mayor incremento provino de los depósitos a plazo. Así, al cierre de diciembre 2018, BCP Consolidado mantuvo el liderazgo de depósitos en el mercado, con una participación de 32.7%.

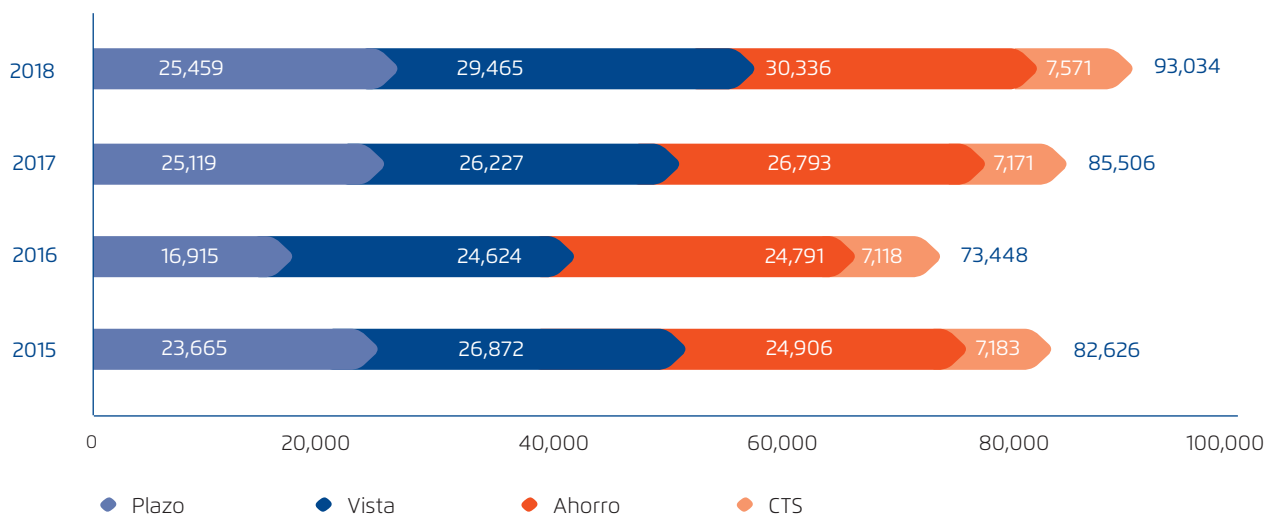
Dentro de las otras fuentes de fondeo, los bonos y deuda subordinada mantuvieron su participación de total de fondeo estable, representando 11.9% del total respectivamente. Respecto a los instrumentos del BCRP, estos redujeron su participación de 7.7% a 4.2%, en línea con las menores operaciones de reporte de sustitución y expansión en el año.

Finalmente, el costo de fondeo de BCP Consolidado se situó en 2.18% en el 2018, nivel menor al registrado en el 2017. Lo anterior se atribuye a que los depósitos, que son una fuente de fondeo más barata y estable, han incrementado su participación dentro del total de fondeo.

A diciembre de 2018, los depósitos clave (ahorro y a la vista), representan el 48.4% del total de fondeo y también presentaron el mayor crecimiento dentro del total de pasivos siendo 13.2% y 12.3% respectivamente.

Composición de los depósitos*

(S/ millones)



* Cifras Proforma - No auditado, de acuerdo con NIIF. (El total de depósitos incluye los intereses por pagar). Las cifras desde el 2016 no incluyen a BCP Bolivia.

Canales de atención¹

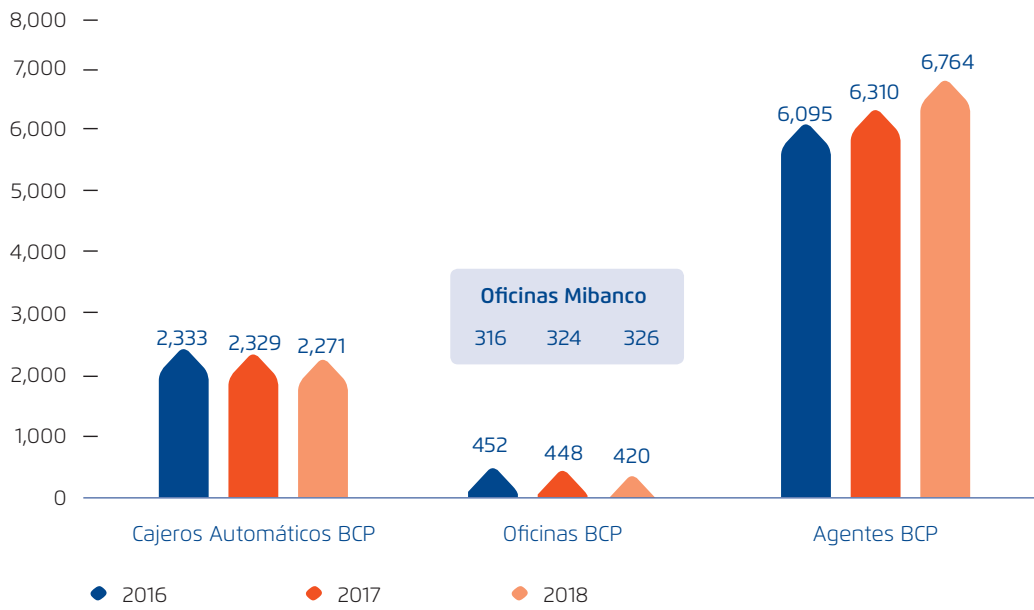
Otro aspecto importante para la estrategia de crecimiento a largo plazo, relacionado con el compromiso de BCP con la bancarización, es poseer una red eficiente y rentable de canales de atención. Por ello, en línea con la estrategia de migración de clientes hacia canales costo-eficientes, se incrementó el número de Agentes BCP (+454), mientras que se redujeron los canales más costosos, como lo son las oficinas de BCP Individual (-28), respecto al nivel alcanzado en el 2017. Es importante considerar que la estrategia de migración hacia canales costo-eficientes también implica cerrar oficinas de mayor tamaño, que representan mayores costos operativos para reemplazarlas por otras de formato reducido. Respecto a Mibanco, terminó el 2018 con 326 oficinas a nivel nacional. Este aumento de 2 oficinas está en línea con su compromiso de incrementar la inclusión financiera y la penetración bancaria en el Perú.

Así, BCP Consolidado consiguió constituir una red de 9,781 puntos de contacto, lo que le permite estar más cerca de sus clientes actuales y de la población que todavía no accede al sistema financiero.

Cabe mencionar que el volumen de transacciones de BCP Individual se incrementó en 24.6% durante el 2018, destacando el crecimiento significativo del volumen de transacciones registradas en canales costo-eficientes y digitales, como Banca celular y Agentes BCP. Por otro lado, las transacciones realizadas a través de canales tradicionales disminuyeron su participación. Esto demuestra los frutos de la estrategia de incentivar a nuestros clientes a utilizar canales costo-eficientes, en reemplazo de los tradicionales.

¹ Canales de distribución solo en Perú.

Evolución de canales de atención - BCP Consolidado¹ (unidades)

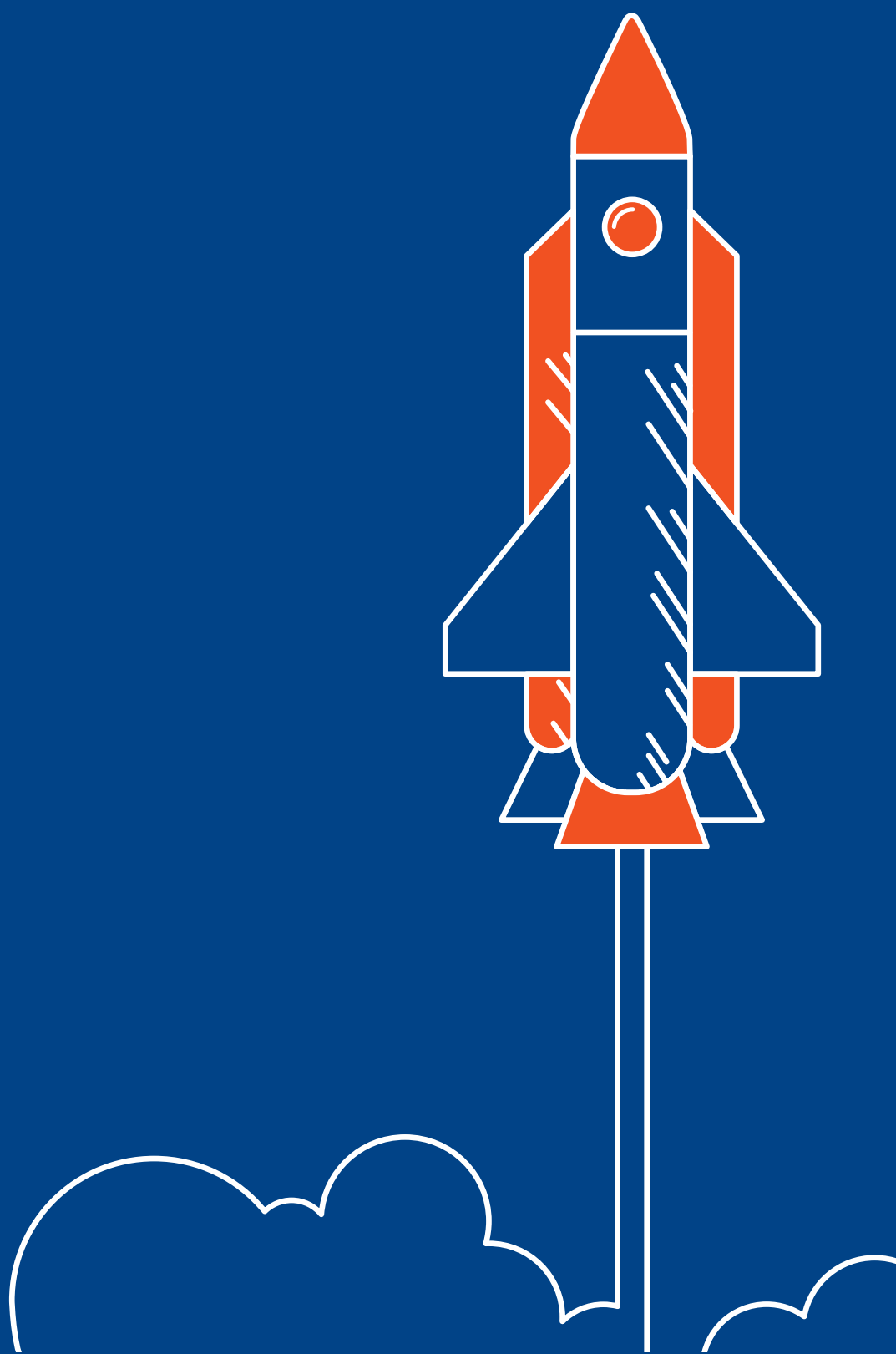


¹ BCP Consolidado (Incluye BCP Individual y Mibanco) registró 768, 772 y 746 oficinas para los años 2016, 2017 y 2018, respectivamente.



El volumen de transacciones en BCP Individual se incrementó en 24.6% durante el 2018.

Líneas de negocio



Banca mayorista

Banca Mayorista presentó un buen desempeño durante el 2018, pese al lento crecimiento económico y al ruido político derivado del Caso Lava Jato. Además, en un entorno que es cada vez más competitivo, siempre buscamos preservar el liderazgo y rentabilidad a través de iniciativas importantes. Entre ellas destacaron:



El lanzamiento de mejores herramientas de información

Para potenciar la efectividad comercial del Ejecutivo de Negocios. Esto incluye nuevos *leads*, modelos más sofisticados de *pricing* para créditos directos y depósitos a la vista, y una nueva herramienta de *Customer Relationship Management* (CRM).



El lanzamiento de una nueva estructura ágil

Donde los productos de Servicios para Empresas (SPE) se integraron con Negocios Internacionales y *Leasing*, y el equipo de tecnología de información. De esta manera, pudimos potenciar la estrategia y gestión de productos.



El desarrollo de la nueva herramienta Benchmark Sectorial

La cual permite comparar los principales indicadores financieros de un cliente con los de su sector, potenciando la asesoría que brindan los Ejecutivos de Negocios.



La creación de un nuevo canal de recaudación, Cashless

Que bancariza a las bodegas y reduce el uso del efectivo.



La participación en importantes proyectos de nuestros clientes, tales como:

- » El financiamiento sindicado de mediano plazo a las subsidiarias de Brea Inmobiliaria por **US\$ 230 millones** para el reperfilamiento de pasivos; así como para la construcción de un nuevo edificio corporativo.
- » El financiamiento de mediano plazo a Refinería La Pampilla S.A.A. por **US\$ 100 millones** a un plazo de 4 años.
- » El financiamiento sindicado de mediano plazo a CORPORACIÓN PRIMAX por **S/ 447.2 millones** para la adquisición de Pecsca, en la que BCP participó con 50%.
- » El Financiamiento para Inversiones Centenario por **US\$ 100 millones** para la compra de más del 90% del terreno de propiedad de la empresa Almonte S.A.
- » El financiamiento en *leasing* por **US\$ 180 millones** para la ampliación de una nueva Acería en Pisco.
- » El financiamiento puente para Cementos Pacasmayo por **US\$172 millones** para la recompra de bonos internacionales.

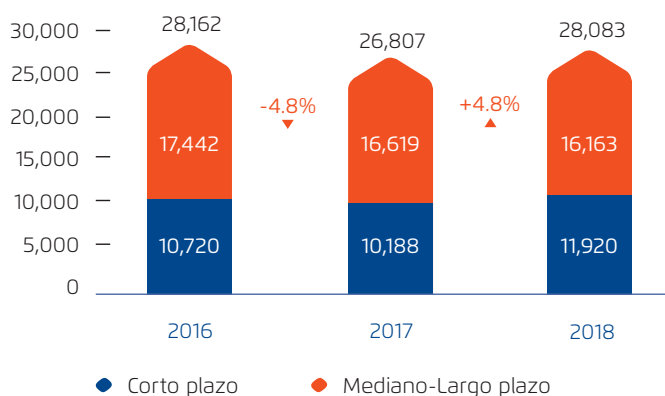
Banca corporativa

Banca Corporativa cerró el 2018 con S/ 29,379 millones en colocaciones directas y S/ 12,627 millones en créditos contingentes (cartas fianzas, cartas de créditos de importación o de exportación y *stand-by*). Esto representó un crecimiento anual de 5.2% en créditos directos. En cuanto a los saldos promedios diarios anuales de colocaciones, la Banca Corporativa alcanzó S/ 28,083 millones en el 2018, lo cual implica un crecimiento de 4.8% respecto al 2017 (sin excluir colocaciones a otras empresas del Grupo).

Nos mantuvimos como líderes en el sistema bancario nacional, con una participación de 40.3% en colocaciones directas, en diciembre del 2018, frente a 41.5%¹ registrado en diciembre del 2017. Asimismo, tuvimos una participación de 34% en créditos contingentes, en diciembre del 2018, frente al 36% alcanzado en diciembre del 2017.

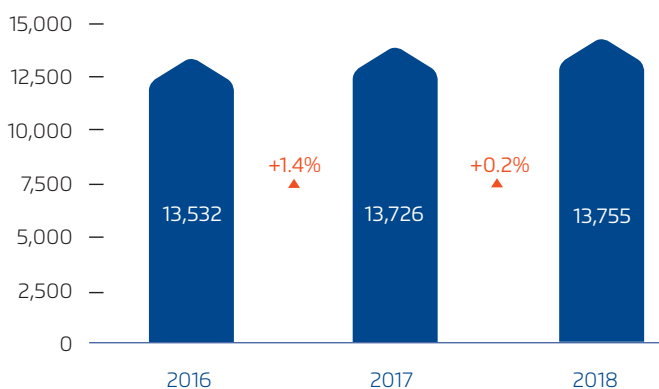
En el caso de los depósitos, el promedio de saldos se incrementó en un 0.2% durante el 2018, pasando de un volumen promedio de S/ 13,726 millones en el 2017 a S/ 13,755 millones en el 2018.

Colocaciones directas por plazo (Promedio Anual) (S/ millones)

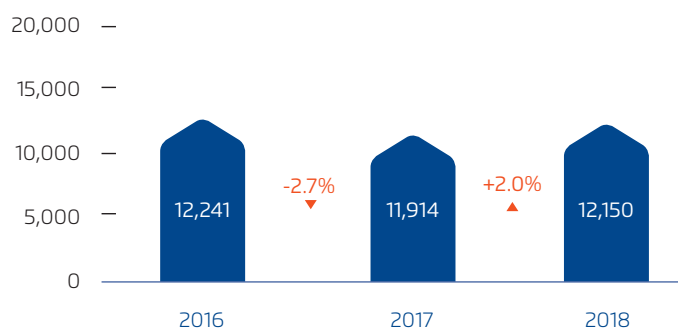


* El total de saldos promedios diarios difiere a lo reportado en el capítulo de visión gráfica porque no incluye cuentas especiales.

Depósitos (Promedio Anual) (S/ millones)



Contingentes (Promedio Anual)* (S/ millones)



* Cartas fianzas, cartas de créditos de importación, cartas de créditos de exportación y *stand-by*.

¹ Este dato difiere con respecto a la cifra de la Memoria del 2017 por cambio de metodología, incluye Oficinas de Representación (OR).

Negocios internacionales

Durante el 2018, continuamos liderando el mercado de comercio exterior gracias a la confianza de nuestros clientes y a nuestro servicio de asesoría. Por eso, seguimos marcando la diferencia en un entorno considerablemente competitivo.

Asimismo, se registró un superávit en la balanza comercial peruana, explicado principalmente por las mayores exportaciones de productos tradicionales, los altos precios de los metales y la mayor producción minera y petrolera. Finalmente, contribuyó el crecimiento de nuestros socios comerciales y los mejores términos de intercambio.

En los productos tradicionales de comercio exterior continuamos liderando las exportaciones con un 47% e importaciones con un 39.1% en el 2018. Asimismo, en pagos internacionales lideramos con una participación de mercado del 45.4%.

Nuestro negocio de *Factoring* Internacional alcanzó el volumen de S/ 989.5 millones, lo que representa una disminución del 2.3% respecto al 2017, año en que registramos S/ 1,013 millones. Este resultado nos sigue posicionando como líder en el Perú con una participación de mercado de 83.9% (menor al 88.6% alcanzado en el 2017) en el marco de la cadena FCI (*Factor Chain International*), cadena internacional de factoraje que

congrega a instituciones financieras internacionales de primer nivel. En el 2018, el Perú sigue liderando el negocio latinoamericano entre los miembros de FCI, con una participación del 36.3%.

El BCP siguió destacando en su negocio de corresponsalía profundizando la relación con los principales bancos globales y atendiendo las necesidades de los bancos de la región. En ese sentido el negocio de colocaciones a bancos tuvo un buen desempeño durante este año. Así, cerramos con un portafolio de US\$ 433 millones, adecuadamente diversificado en riesgos de bancos en Brasil, Chile, Colombia, Panamá, Guatemala, Paraguay, Costa Rica y Perú.

El inicio del año 2018 fue complicado en el negocio de contragarantías, debido a la contracción de la inversión pública y privada en nuevos proyectos de infraestructura, por lo que se experimentó un decrecimiento en la emisión de garantías a largo plazo y una fuerte guerra de precios en comisiones. A pesar de esto, el BCP mantuvo el liderazgo en el sistema. Sin embargo, durante el último trimestre del año se registró una mejora en el ritmo de la inversión en proyectos de infraestructura que requerían fianzas locales respaldadas con garantías del exterior. Así, al cierre del año, el *stock* de contragarantías ascendió a S/ 2,537 millones, registrando un incremento del 7% en relación al 2017.



Al cierre del año, el stock de contragarantías ascendió a S/ 2,537 millones, registrando un incremento del 7% en relación al 2017.

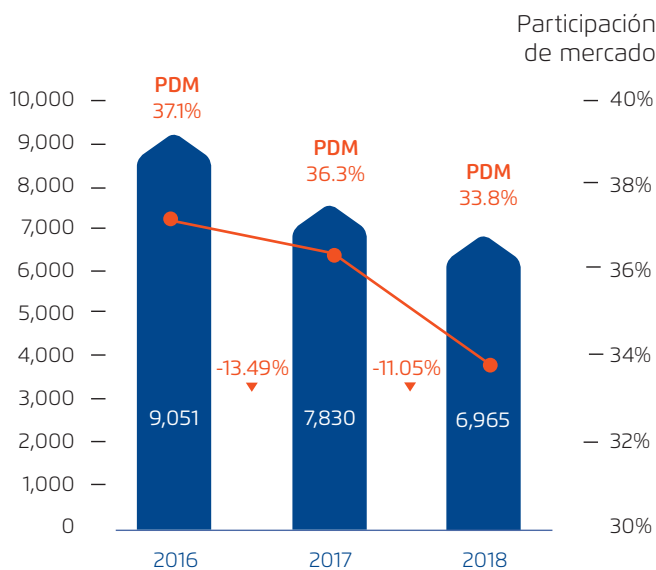
Leasing

Lideramos el mercado con una participación de 33.8% en el sistema financiero al cierre del 2018. Cabe resaltar que los volúmenes totales de arrendamiento financiero del sistema registraron una disminución de 8% en el 2018, pasando de S/ 20,450 millones en el 2017 a S/ 18,817 millones en el 2018.

El portafolio de *leasing* del BCP alcanzó los S/ 6,520 millones. En el 2018, la cartera de clientes activos con operaciones de *leasing* fue de aproximadamente 4,300 empresas, lo que representa 8,200 contratos vigentes y más de 39,200 activos financiados.

Además, la importante presencia del BCP en el segmento corporativo y nuestro sólido liderazgo en el mercado nos consolidaron entre las 6 principales entidades de arrendamiento financiero de Latinoamérica, The Alta LAR 100 elaborado por The Alta Group en agosto 2018.

Saldo colocaciones Leasing (Promedio anual) (S/ millones)



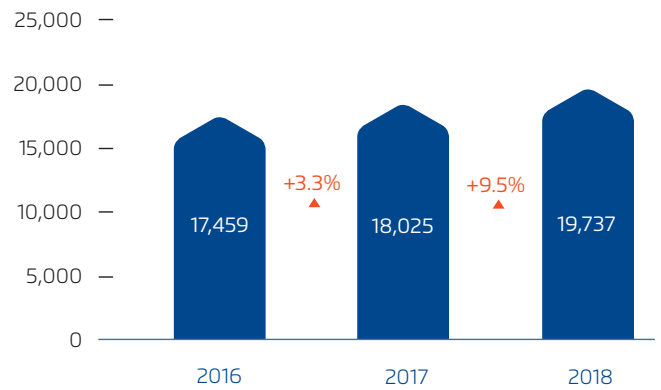
Fuente: SBS – Saldos fin de mes al cierre del periodo.

Financiamientos de Mediano y Largo Plazo

En el BCP ofrecemos productos de financiamiento de mediano y largo plazo a nuestros clientes en los diversos sectores económicos, a nivel nacional y regional. De esta manera los apoyamos en su crecimiento, necesidades de inversión y en la optimización de sus finanzas estructurales.

En el 2018, el saldo de colocaciones de los productos de financiamiento de mediano plazo y largo plazo en el BCP alcanzó un crecimiento del 9.5%.

Saldo colocaciones Mediano Plazo (Promedio anual) (S/ millones)



Fuente: BCP – Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Servicios para empresas (Cash management y servicios transaccionales)

Seguimos consolidando nuestro liderazgo, basado en innovación y amplia cobertura.



Telecrédito (Banca Electrónica)

- » El número de transacciones¹ realizadas a través de nuestro canal digital se incrementó en 10.6% durante el 2018, al pasar de 57.2 millones, a un acumulado de 63.3 millones de transacciones. Lo anterior representa un monto superior a S/ 783.5 mil millones, 19.4% más respecto al 2017.
- » El número de empresas afiliadas a la Banca Electrónica superó las 66 mil empresas 10% más respecto al 2017.



Servicio de recaudación

- » El monto recaudado a través de este servicio se incrementó en 7.3%, alcanzando más de S/ 82,200 millones anuales en el 2018.
- » El número de operaciones para el 2018 fue de 108.5 millones.
- » Mantenemos más de 9,000 puntos de recaudo (Agencias, Agentes BCP y Cajeros Automáticos) al cierre del 2018, lo que posiciona al BCP como una de las principales redes de recaudación del país.



Servicio de pago de haberes

- » Al cierre del 2018, el número de personas que recibe su sueldo a través de los servicios del BCP es de 1.3 millones 7.2% más respecto al 2017.
- » El monto de pagos mensuales en haberes canalizados por intermedio del BCP ascendió a S/ 3,975 millones 13% más respecto al 2017.
- » Mantenemos un claro liderazgo en este servicio al canalizar 44% de los haberes pagados en el sistema financiero.



Servicio de pago a proveedores

- » El monto de los pagos mensuales en este servicio pasó de S/ 14,098 millones a S/ 15,956 millones en el 2018, es decir, 13.2% más.
- » Mantenemos un claro liderazgo en este servicio al canalizar 41.4% de los pagos a proveedores en el sistema financiero al mes de diciembre de 2018.



Financiamientos electrónicos

- » Contamos con productos de financiamiento innovadores que complementan un portafolio de productos de financiamiento electrónico, por ejemplo, el autodesembolso, el financiamiento electrónico de compras locales y del exterior, el *factoring* electrónico, entre otros. Estos generan valor en términos de ahorro de tiempo y el número de trámites para los clientes, ya que se autoatienden en línea.
- » El portafolio de *factoring* electrónico llegó a S/ 1,443 millones de colocaciones promedio al cierre del 2018, lo que representa 23% de crecimiento con respecto al cierre del 2017.

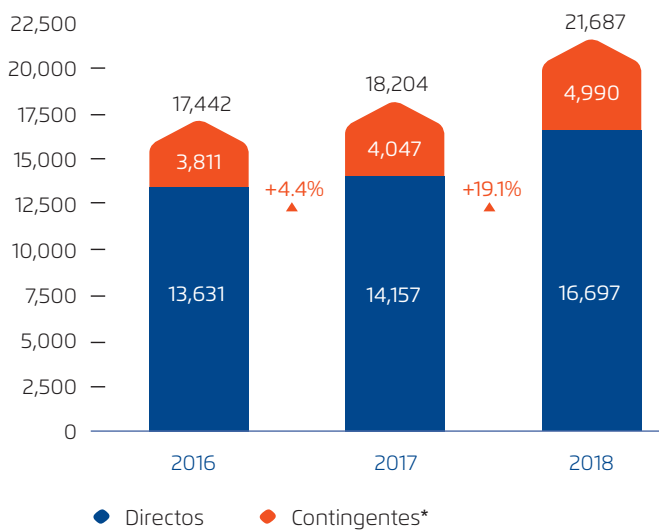
¹ Incluye pago de servicios, Disposición de efectivo, Pago tarjeta visa, Pago de letras, Pago de CTS, Pago de Haberes, Pago a proveedores y transferencias a Terceros.

Banca empresa e institucional

Obtuvimos un buen desempeño durante el 2018 a pesar de un entorno cada vez más competitivo. Nuestras colocaciones, medidas en saldos promedios diarios, fueron S/ 16,697 millones (+17.9%) y nuestros créditos contingentes promedio llegaron a S/ 4,990 millones. En este año, las colocaciones directas en soles representaron el 52.0% del total.

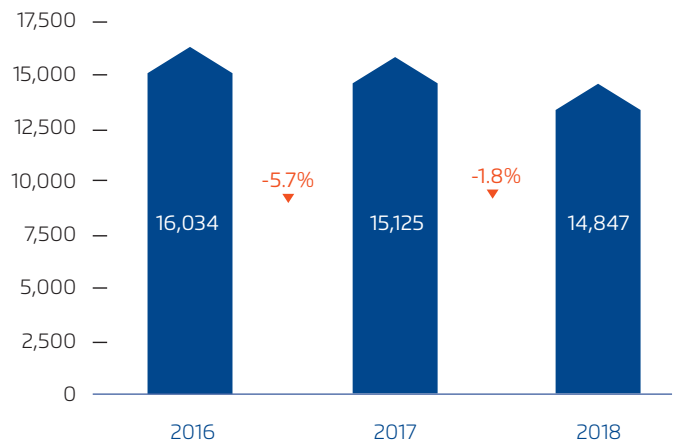
En el caso de los depósitos, el promedio de saldos registró una disminución de -1.8%, pasando de un volumen promedio de S/ 15,125 millones en el 2017 a S/ 14,847 millones en el 2018.

Colocaciones totales (Promedio Anual) (S/ millones)



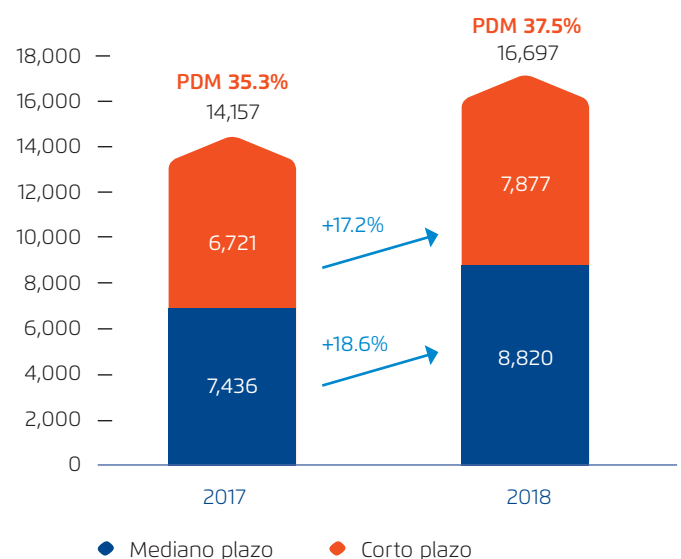
* Contingentes: Colocaciones indirectas (e.g. cartas fianzas, cartas de crédito de importación, cartas de crédito de exportación y stand-by). El total de saldos promedios diarios difiere a lo reportado en el capítulo de visión gráfica porque no incluye cuentas especiales.

Dépósitos (Promedio Anual) (S/ millones)



Nos mantuvimos como líderes en el sistema bancario nacional, gracias a nuestra participación de 37.1% en colocaciones directas a diciembre del 2018, frente al 34.8% registrado en diciembre del 2017.

Colocaciones directas (Promedio Anual) (S/ millones)



PDM: Participación de Mercado.

Banca Minorista

El crecimiento de los últimos años se ha basado en lograr un mayor nivel de vinculación y fidelidad con nuestros más de 8 millones de clientes.

Por eso, nuestra estrategia de construir relaciones de largo plazo con los clientes se basa en cuatro pilares principales:

1 Diseñar productos según las necesidades de los distintos segmentos de clientes y definir la manera más adecuada para distribuirlos.

2 Poner al servicio de los clientes la mejor red de distribución para brindarles un alto nivel de conveniencia.

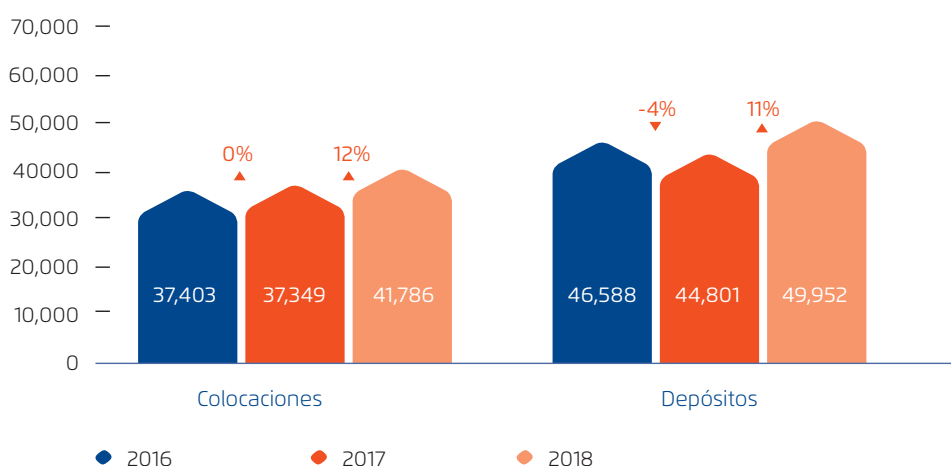
4 Apalancar nuestro negocio en una mayor inteligencia comercial.

3 Establecer precios en función del riesgo.

En el 2018, la Banca Minorista, excluyendo Mibanco, representó 46.2% de las colocaciones y 59.8% de los depósitos del total del banco. Las colocaciones promedio

fueron S/ 41,786 millones (+11.9%) mientras que los depósitos promedio aumentaron en 11.5% en relación al 2017, llegando a S/ 49,952 millones para este año.

Colocaciones y Depósitos¹ (S/ millones)



¹ Saldos promedio de diciembre. Las colocaciones no incluyen colocaciones indirectas. Se trata de colocaciones y depósitos de BCP Perú +SE y son directamente gestionadas por la Banca Minorista.

Segmento consumo

El segmento compuesto por clientes con ingresos mensuales menores a S/ 5,000, cuenta con 8 millones de clientes al cierre de este año, 13% más que lo registrado en el 2017. El segmento consumo creció 8% tanto en colocaciones como en depósitos.

Los clientes Consumo tienen en promedio 1.4 productos en 1.2 familias de productos, siendo el principal producto la cuenta de ahorro (61% de los clientes), seguido por la CTS (19% de los clientes).

La participación de mercado de este segmento en los principales productos activos es: 31.41% en crédito hipotecario, 25.54% en crédito vehicular, 22.74% en tarjeta de crédito y 17.33% en crédito efectivo.

La satisfacción de clientes Consumo alcanzó un Top2Box (T2B) de 35%, 1200 pbs mayor al año anterior. Esta mejora se debe principalmente a acciones realizadas para mejorar el servicio ofrecido y el acceso al créditos.

Segmento Banca Exclusiva (BEX)

El segmento Exclusivo cerró el año con 387,000 clientes cuyos ingresos brutos mensuales son mayores a S/ 5,000 y menores a S/ 20,000. El grueso de estos clientes se gestiona en dos modelos de atención: Los clientes con perfil transaccional físico se atienden de manera presencial con Ejecutivos de Negocios ubicados en la mayoría de Agencias a nivel nacional (57,000 clientes), y los que tienen un perfil transaccional digital se atienden de manera remota con Ejecutivos de Negocio Digitales ubicados en las nuevas Agencias Digitales. Actualmente tenemos 15 Agencias Digitales ubicadas en Lima que atienden a nivel nacional a 135,000 clientes en todas sus necesidades de adquisición de productos, transacciones y operaciones de servicio.

Cerramos el 2018 con crecimientos importantes (YoY) en colocaciones de 18% y en depósitos de 15%. Adicionalmente incrementamos la relación que los clientes de banca exclusiva tienen con nosotros, casi el 70% de los clientes tiene 2 o más familias de productos activos y / o pasivos. Finalmente, la digitalización de clientes también aumentó, más del 77% de los clientes banca exclusiva tiene Token y el 10% ya cuenta con Yape.

En cuanto a la satisfacción con el BCP, cerramos en un récord histórico de 47%, el T2B más alto de los últimos 2 años. Gracias a estos resultados, el BCP se mantuvo como líder frente a los demás competidores durante todo el año.

Enalta

El segmento Enalta incluye clientes con ingresos mayores a S/ 20 mil o pasivos mayores a US\$200 mil. La banca cuenta con casi 25,000 clientes titulares y 13,000 secundarios. Todos estos clientes se atienden en nuestras 12 agencias: 11 de ellas ubicadas en Lima y 1 en Arequipa. Cerramos el 2018 con crecimientos importantes (YoY) en colocaciones de 20% y en depósitos de 17%. Adicionalmente incrementamos la relación que los clientes de banca Enalta tienen con nosotros, casi el 90% de los clientes titulares tiene 2 o más familias de productos activos y/o pasivos. Finalmente, la digitalización de clientes también aumentó, más del 77% de los clientes banca Enalta tiene Token y el 17% ya cuenta con Yape.

En cuanto a la satisfacción con el BCP cerramos con un promedio anual de T2B de 70% y un B2B de 9%. Como en años anteriores mantenemos una distancia importante de más de 3000 pbs frente a la competencia.

Segmento Banca Pyme

El segmento Pyme está compuesto por clientes con deudas de hasta S/ 1.2 millones en el sistema financiero o con ventas anuales de hasta S/ 5.6 millones. La banca cuenta con 614 mil clientes, 7% más que al cierre del 2017.

Además, tuvimos un crecimiento en saldo de activos de 8%* respecto al año anterior. Por el lado pasivo, los depósitos en Pyme crecieron en 14%*.

Finalmente, la Satisfacción de Banca Pyme mostró una evolución positiva durante todo el año, pasando de 35% a 49% T2B. Este indicador dejó al BCP como líder en satisfacción en el segmento.

Segmento Banca de Negocios

El segmento Banca de Negocios está compuesto por clientes con deudas desde más de S/ 1.2 millones hasta S/ 10 millones en el sistema financiero, o con ventas anuales desde S/ 5.6 millones hasta S/ 32 millones. La banca cuenta con 13,376 clientes directamente gestionados por el equipo comercial. Los principales sectores económicos atendidos son: Comercio con un 64%, Industria Manufacturera con un 12% e Inmobiliario y Transportes con un 12%. Además, en provincias se concentra el 30% de nuestro total de clientes.

Cerramos el 2018 con crecimientos importantes en colocaciones de 6.3%* y en depósitos de 2.7%*, pese a que las colocaciones del sistema financiero experimentaron una caída de -1%* (S/ -171MM) en este segmento. Nuestra participación de mercado de colocaciones directas mejoró sustancialmente durante el 2018 (308pbs) alcanzando un nivel récord de 30.57% sin deteriorar nuestros indicadores de riesgo de crédito. Cabe mencionar que, con estos resultados, nos encontramos a 250pbs del BBVA, quien ocupa la primera posición en el mercado actualmente.

Asimismo, la Satisfacción de Banca de Negocios ha mostrado una evolución positiva durante todo el año, pasando de 74% a 78% T2B. Este indicador dejó al BCP como líder en satisfacción en el segmento.



Banca Pyme

La Satisfacción de Banca Pyme mostró una evolución positiva durante todo el año, pasando de 35% a 49% T2B. Este indicador dejó al BCP como líder en satisfacción en el segmento.

(*) Resultados medidos de enero 18 a diciembre 18, excluyendo el efecto de Re-Segmentación con otras bancas.

Productos



Tarjeta de Crédito

Durante el 2018, mantuvimos el liderazgo del mercado de tarjetas de crédito; cerrando el año con más de S/ 5,000 millones en saldos vigentes administrados, lo que significó un crecimiento de +20%. Este crecimiento en saldos se apalancó en un parque de más de 740 mil cuentas y un crecimiento interanual de uso en compras de 18%, todo esto acorde con nuestra estrategia de gestionar el producto como un medio de pago y reducir el uso del efectivo. Adicionalmente, continuamos con las mejoras en cuanto a entrega y fomento de consumo; así como el foco en captar clientes con buen perfil crediticio para mejorar la rentabilidad. En el plano digital, lanzamos al mercado la plataforma de venta digital de tarjetas. Se espera que esto sea un canal relevante en el *share* de ventas.



Créditos Personales

En el 2018, mantuvimos la estrategia de captación de clientes de buenos riesgos logrando un crecimiento en ventas de 34%, lo que significó un incremento de saldos administrados de 12%. Las ventas por nuestro canal 100% digital significaron un 35% en cantidad de operaciones (hacia fines de año se logró un 50% de participación) y apalancando la venta de productos dirigidos a la base de la pirámide como los microcréditos, préstamos de hasta 3 meses de montos acotado. Los productos Adelanto de Sueldo y Créditos con Garantía Hipotecaria continuaron su buen desempeño y contribución a la rentabilidad de los créditos personales.



Créditos Vehiculares

En el 2018, la venta de autos ligeros disminuyó 14% respecto al 2017, una situación opuesta al 2017 en que creció 5% frente al 2016. Esta caída se debe principalmente al incremento del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) que hizo incrementar el precio de los vehículos en un 12% y por la falta de eventos promocionales de las instituciones financieras o de la Asociación Automotriz del Perú.

Por otra parte, en este año aparecieron nuevos competidores en el Sistema Financiero que comenzaron a ofertar servicios de financiamiento a segmentos que anteriormente no eran atendidos.

Sin embargo, pese a esta situación en el sector, el BCP logró mantener su liderazgo en participación de mercado con 25.81% pese a la situación del sector mediante una serie de estrategias que permitieron que la rentabilidad del producto no se afecte.

Este crecimiento también vino acompañado por una disminución en la morosidad del portafolio, la cual alcanzó niveles mínimos históricos de 2.8%.



Créditos Hipotecarios

El portafolio de créditos hipotecarios creció 14.6%, lo que significó un fuerte repunte frente al 4.7% de incremento en el 2017. Eso nos permitió expandir nuestro liderazgo en el mercado y alcanzamos una participación de 31.7% al cierre del 2018, cifra mayor al 30.3% registrado en diciembre del 2017. Todo esto fue posible gracias a un incremento en la venta de créditos nuevos de 44% y una reducción de las fugas de S/ 21 millones en promedio por mes. Ambos resultados fueron producto de mejoras en el ticket promedio, un seguimiento más cercano a los canales de venta y a una gestión más agresiva de *leads* de venta.



Ahorros e Inversión

En ahorros, mantuvimos el liderazgo con una participación de mercado del 42.1%, más del doble de la participación del competidor más cercano. El mercado creció 12% y cerró el año con 71.4 mil millones de soles. Durante el 2018, desplegamos 2 iniciativas que buscan mejorar la experiencia de nuestros clientes al abrir cuentas de ahorro: 1) Instalamos 150 Plataformas Digitales adicionales a las 250 instaladas en 2017, logrando cubrir el 100% de nuestras agencias 2) Habilitamos la funcionalidad de apertura de cuentas de ahorro a través de ViaBCP; ambas iniciativas han reducido considerablemente los tiempos de apertura de una cuenta e impactado de manera positiva la satisfacción de nuestros clientes.

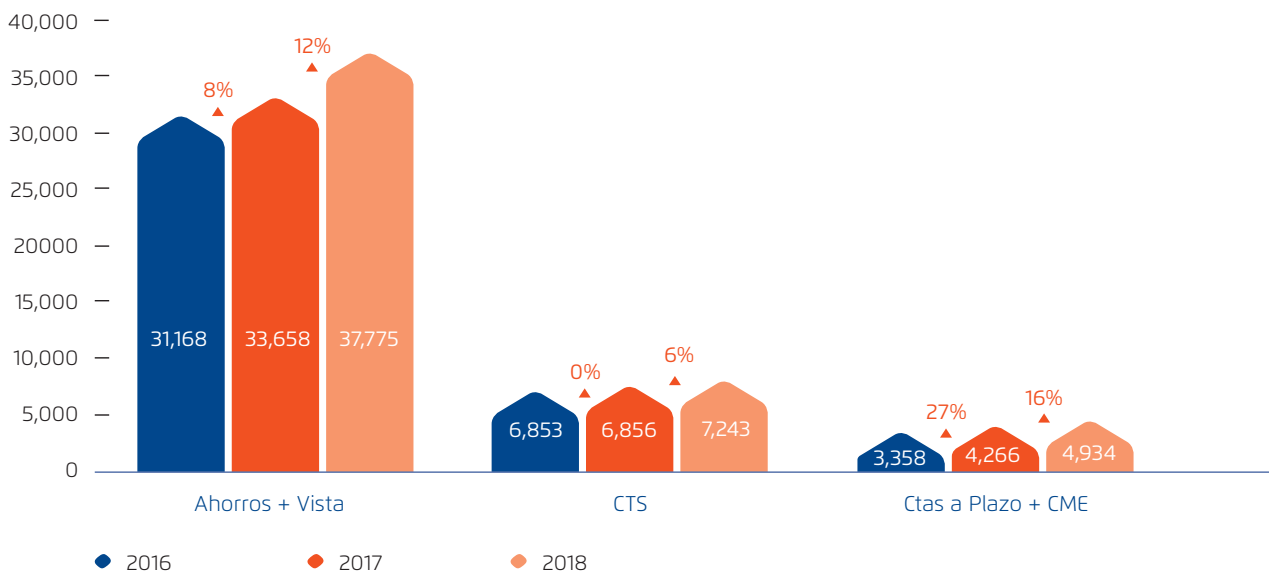
En fondos mutuos mantenemos el primer lugar del sistema con una participación del 43.8% en un mercado que creció 6.7% y que representa más de 24.5 mil millones de soles. Finalmente, en depósitos a plazo nos mantuvimos en el primer lugar logrando una participación del 14.6% en un mercado que creció 9.3% y que representa 41.6 mil millones de soles. En diciembre 2018, las aperturas de depósitos a plazo a través de nuestra herramienta digital en Banca Móvil concentraron el 20% del total de aperturas.



Tarjeta de Débito

Durante el 2018, logramos un crecimiento de 24% en la facturación de compras y mantuvimos el liderazgo de mercado; además, superamos los S/ 10,000 millones en compras presenciales y en comercio electrónico. El crecimiento se logró por un incremento de la cantidad de personas que usan la tarjeta como medio de pago (+10%) y por un mayor tamaño del parque de tarjetas (+18%). Las tarjetas de valor agregado mantienen su participación en un 20% del parque y continúan mostrando mejores ratios de uso respecto a las tarjetas de débito regulares.

Depósitos (S/ millones)





Seguros

Crecimos en 6% en número de pólizas *versus* el 2017, esto se produjo gracias al crecimiento en ingresos de 9% y 7% a nivel de utilidad. Adicionalmente, gestionamos de manera óptima los reclamos durante el año manteniéndonos en un ratio promedio del 3.6% (reclamos/ventas). En el 4to trimestre repotenciamos el Seguro Retorno, ahora Devolución Plus, pensando en las necesidades de nuestros clientes y logramos un crecimiento de 34% *versus* el promedio mensual.



Cambios

Cerramos el año con un cumplimiento 109% sobre el presupuesto. Esto gracias a 2 grandes proyectos:

- » Pyme Potencial: con el cual seguimos incrementado nuestra penetración de mercado en uno de los segmentos más importantes. En el 2016 teníamos una penetración de 28% y a la fecha ya estamos en 42% en nuestro segmento Pyme más top.
- » Gestión WoW en Oficinas: que busca mantener/incrementar los ingresos generados por nuestros clientes de banca personas a través del canal de venta más relevante: la red de agencias. Esto a través de diversas iniciativas que buscan posicionar el producto tipo de cambio y empoderar a la fuerza de ventas para que con la capacitación y motivación adecuada ofrezca proactivamente nuestro producto.

Canales de atención



Agencias

En el 2018 cerramos con 375 agencias estándar y 33 agencias Puntos BCP/Pago de Haberes, en total 6% menos agencias que en 2017. La disminución obedece a una estrategia de optimización del canal y creación de la Banca Bex Digital. A consecuencia de esta última, disminuimos el número de funcionarios BEX en agencias a 71, con esto se liberó espacio en las mismas. Asimismo, durante el año, se trabajaron múltiples iniciativas en agencias enfocadas en aumentar la satisfacción de nuestros clientes. Aumentamos el número de reclamos solucionados en el punto de contacto e incrementamos la meta de satisfacción, esto nos ayudó incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes con nuestras agencias subió de 65% a 75% T2B.



Centro de contacto

Aumentamos la capacidad del equipo de telemarketing en 45% y lanzamos una nueva estrategia de priorización de *leads*. Esto nos permitió incrementar las ventas en 104%. Al igual que el canal agencias, todos los canales del centro de contacto estuvieron bastante enfocados en satisfacción de clientes. Por eso, trabajamos en agilizar la atención de los clientes con la creación de SOP (*Standard Operating Procedure*) que sirve como guía para atender consultas complejas con mayor rapidez y eficiencia, optimizando tiempos de atención. Además, se piloteó nuevas funciones y roles de los siguientes equipos: Bloqueo, Reclamos y Consultas Generales. Adicionalmente desplegamos una nueva Planilla de Desempeño enfocada en la Satisfacción de nuestros clientes y Conexión Efectiva para incrementar la productividad y reducción de tiempo de atención.



Cajeros automáticos

Al cierre del 2018, contamos con 2,276 cajeros automáticos.

Además, seguimos ampliando nuestra red con cajeros multifuncionales y llegamos a 373 (+16), de los cuales 96 reciben depósitos. Esto se hizo con el objetivo de seguir brindando facilidades a nuestros clientes y apoyar la migración a canales auto-atendidos. Nuestras transacciones monetarias incrementaron en 22.8%, al ser los depósitos la transacción de mayor crecimiento anual (57.4%).



Plataformas Digitales (Kioskos)

Al cierre de año, contamos con un parque de 731 Plataformas Digitales, ubicadas en nuestras agencias a nivel nacional. El volumen de transacciones en el año fue de 26 millones. Por medio del Kiosko nuestros clientes han podido abrir más de 1 millón de cuentas y han duplicado el número de atenciones respecto al año pasado. A su vez atendimos en promedio el 60% de las cuentas que realizaban en el canal tradicional, lo cual permitió lograr una satisfacción del 97% T2B. Con el objetivo de brindar mayores opciones de autoatención a los clientes, en el último trimestre implementamos dos nuevas funcionalidades que están disponibles las 24 horas del día: reposición de tarjeta de débito, donde el cliente puede obtener una nueva tarjeta que haya bloqueado previamente; y la funcionalidad de recojo de tarjeta asociada a una cuenta sueldo.



Agentes BCP

Al cierre del año 2018, existen 6,764 Agentes BCP (454 puntos más respecto al 2017), de los cuales 89% son rentables. Tenemos cobertura en todos los departamentos del Perú, en 70% de las provincias y en 24% de los distritos. El Agente BCP creció más de 25% en transacciones: alcanzó más de 267 millones de transacciones al año, superó el millón de giros nacionales por mes, y contribuyó con la actualización de datos de 100M clientes. A lo largo del año, se realizaron capacitaciones a los socios agentes sobre detección de billetes falsos en 12 ciudades a nivel nacional. Además, tenemos un programa enfocado en mejorar la gestión comercial de los negocios y fortalecer su relación con los clientes desarrollando temas como ventas, marketing, finanzas entre otros. Las provincias seleccionadas para la capacitación presencial fueron Cajamarca e Ica, en total, logramos capacitar a 649 agentes.



Banca por internet

El 2018 fue un año de consolidación para el canal. Logramos la migración del 100% de los clientes a una nueva plataforma más robusta y mejor preparada para suplir sus necesidades y los 17 millones de operaciones mensuales que realizan. A su vez, pusimos un gran foco en el rediseño completo de la experiencia de usuario e iniciamos un proceso continuo de mejora basada en los *insights* obtenidos en sesiones de encuentro con nuestros clientes. En el mes de junio, el proyecto del Nuevo Homebanking fue declarado oficialmente por el CONCYTEC como Proyecto de Innovación Tecnológica, lo cual trae consigo beneficios tributarios para el BCP.



Banca móvil

En el 2018, la aplicación fue utilizada por 1.3 millones de clientes de manera mensual. Esto significó un 44% de crecimiento vs el año anterior y llegó a representar el 33% del total de transacciones (monetarias y no monetarias) del banco.

En base a los comentarios de nuestros usuarios y a las necesidades de diferentes proyectos estratégicos de la Banca Minorista, nos enfocamos en reducir las barreras para el acceso a los canales digitales y desplegamos nuevas funcionalidades de servicio.

En julio, lanzamos el Token Digital que, al cierre de año, permitió que más de 700 mil clientes puedan confirmar operaciones teniendo el token en su celular y ya no en un llavero. Cabe mencionar que el 60% de estos clientes, no tenía un token antes y esta iniciativa permitió digitalizarlos, logrando que hagan operaciones por un total de más de S/ 450 millones mensuales (12% del monto mensual del canal en solo 5 meses).

Desde noviembre, los clientes tuvieron la opción de activar y desactivar las compras por internet de sus tarjetas desde la Banca Móvil, teniendo 10 mil interacciones mensuales.

Finalmente, cerrando el año, la aplicación ganó por quinto año consecutivo el premio a Mejor Aplicación para Operaciones Bancarias en la XVIII Encuesta Anual de Ejecutivos realizada por la CCL.



Arturito BCP

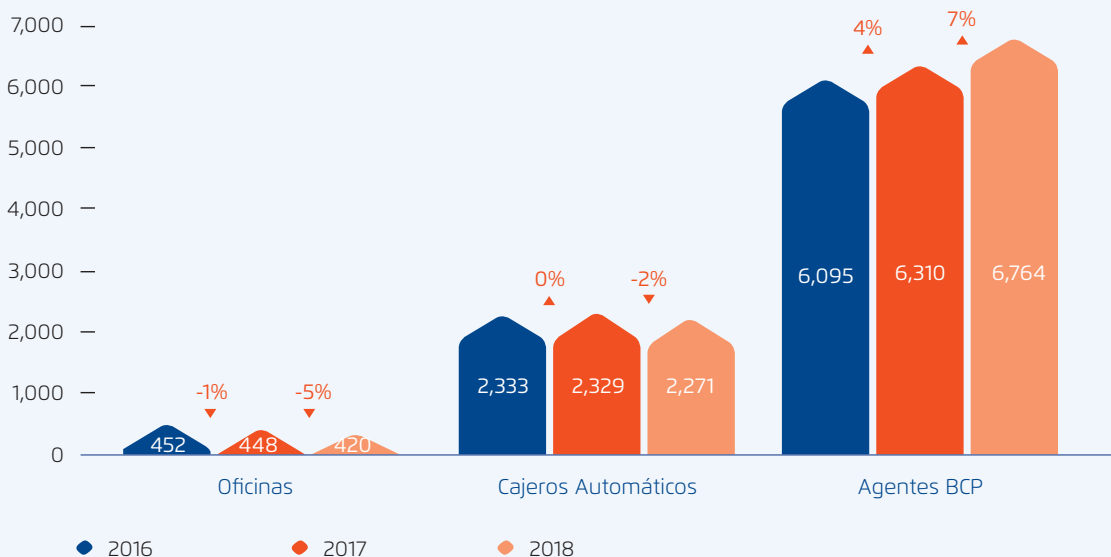
En el 2018, más de 150 mil usuarios comenzaron una conversación con Arturito BCP en Facebook Messenger, alcanzando el récord de un millón de operaciones. Además, el Chatbot del BCP fue premiado como Mejor Chatbot Enterprise en el concurso organizado por Planeta Chatbot, compitiendo con otros bancos a nivel internacional.



Redes Sociales

En el 2018, el equipo de Redes Sociales conformado por diez *community managers* del BCP se siguió consolidando como un canal de atención del banco. En promedio, el equipo respondió mensualmente 17 mil consultas y reclamos de clientes sobre productos y servicios del BCP. Los niveles de satisfacción de la atención del canal fueron récord y el equipo alcanzó un nivel de satisfacción de más de 80% de T2B.

Red de distribución - BCP individual (Número de unidades)



Transformación BCP WOW!

Durante el 2018, expandimos el alcance de la Transformación, iniciando 6 nuevos frentes de trabajo. Estos frentes son:

- » Riesgos Digitales
- » Transformación del Modelo de Distribución
- » Operaciones Digitales
- » Cultura y Liderazgo Digital
- » Gobierno
- » Transformación Ágil

Alineamos nuestra estrategia a los dos grandes objetivos del Banco: ser el Banco líder en experiencia del cliente y ser el Banco con el mejor ratio de eficiencia al 2021. Así, nuestros 10 frentes de trabajo están enfocados y trabajando en una serie de iniciativas asociadas a alcanzar estos objetivos al 2021.

Experiencia al cliente

Luego de preguntarle a poco más de 6,500 clientes, identificamos cuatro *drivers* que mueven la experiencia al cliente: (i) confianza en la marca, (ii) servicio, (iii) producto y (iv) valor. En el 2018, nos enfocamos en el *driver* de servicio. Tenemos una metodología que nos permitió revisar los principales *journeys* de los clientes a través de sus distintas interacciones con el Banco. A través de los cambios realizados en distintos procesos, logramos mejorar significativamente la experiencia de nuestros clientes.

Digital journeys

Este frente de trabajo está orientado a mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de la innovación digital. En el 2016, implementamos una plataforma virtual de autoservicio para abrir cuentas de ahorros en nuestras agencias, una plataforma de pagos de persona a persona a la que llamamos Yape. Esta utiliza el número

de teléfono celular del cliente en lugar del número de cuenta y una plataforma web de autoservicio para ofrecer préstamos personales a nuestros clientes.

En el 2017, lanzamos el proyecto "Carta Fianza Digital", nuestro primer proyecto orientado a la banca mayorista, que atendió a 253 empresas con un nivel de satisfacción del 90%. Con este proyecto logramos reducir el tiempo de emisión de 2 días a unas pocas horas, impactando positivamente a nuestros clientes. En ese mismo año ejecutamos una herramienta web de inversiones para nuestros clientes afluentes. Con esta, aprendimos que los clientes pueden evaluar las opciones por sí mismos con una herramienta digital.

En el 2018, lanzamos una plataforma web de autoservicio para que nuestros clientes puedan solicitar una tarjeta de crédito -un servicio que previamente solo estaba disponible en nuestras agencias- así como cuentas de ahorros. Así, en el 2018 el 6% de nuestras ventas (en unidades) se realizó a través de canales digitales.

Data & analytics

Este equipo tiene la tarea de ser un habilitador para convertirnos en una organización que se basa en datos para la toma de decisiones. Dedicamos equipos para trabajar en una nueva arquitectura de datos, infraestructura y modelo de gobierno de la información que sirvan de pilares para esto. Asimismo, ya estamos usando datos para mejorar las ventas y la eficiencia a través de un nuevo motor de CRM (*Customer Relationship Management*) y modelos de *analytics* avanzados. De la misma manera, adquirimos datos no tradicionales a través de plataformas web y móviles para enriquecer la información de nuestros clientes. Un punto importante en el 2018 es que aumentamos los ingresos en nuestro negocio de tipo de cambio usando una herramienta de análisis que permite a los *traders* definir qué tipo de cambio ofrecer a los clientes. Estamos trabajando en diferentes modelos para extender estas capacidades a otros negocios.

División de TI

Consideramos nuestra tecnología de la información, o plataforma de TI, como una de nuestras principales fortalezas competitivas, por eso continuamos invirtiendo en esta área para mantener una posición competitiva en el sector bancario. Durante 2012, TI cambió su modelo operativo, externalizando la administración y operación de la infraestructura de TI, el desarrollo de aplicaciones y el mantenimiento de algunas de nuestras aplicaciones a tres compañías, que son líderes en su campo: IBM, Tata Consulting Services y Everis. En los últimos años, TI ha seguido ampliando el alcance de sus servicios. En el 2017, reorganizamos la unidad hacia una estructura matricial. La dimensión horizontal se centra en el desarrollo de especializaciones técnicas y en la evolución de las carreras de nuestros colaboradores. La dimensión vertical se enfoca en la participación activa y conjunta con el negocio a través de equipos ágiles. A fines del 2018, contamos con más de 80 equipos ágiles que trabajan alineados y en conjunto con las distintas áreas de negocio, a fin de ofrecer nuevas funcionalidades, productos y servicios que atiendan mejor a nuestros clientes y nos permitan alcanzar nuestros objetivos al 2021.

Con respecto a la arquitectura digital, fortalecimos el equipo con miembros con amplia experiencia internacional y trabajamos en la implementación de una nueva arquitectura. Asimismo, iniciamos una serie de proyectos estructurales que nos permitirán integrar canales con sistemas de productos de manera más segura, eficiente y flexible.

En términos de nuestra inversión en TI, -que cubre nuestras operaciones diarias y nuestras iniciativas de transformación- alcanzó los S/ 227 millones en 2016, S/ 260.5 millones en 2017 y S/ 331.2 en 2018. Los gastos de TI totalizaron S/ 702 millones en 2016, S/ 705.2 millones en 2017 y S/ 718.5 en 2018. Aunque el Banco realizó importantes inversiones relacionadas con su transformación digital, el control continuo y los esfuerzos de optimización nos llevaron a obtener niveles de gastos similares a los de 2017. Finalmente, debido a nuestro nuevo modelo operativo, nuestra proporción de gastos de TI como porcentaje de los ingresos mejoró de 8.09% en el 2017 a 7.79% en el 2018.

Riesgos digitales

Este frente está enfocado en transformar la práctica de riesgos dentro del Banco para que estemos más preparados para un mundo digital. Incluye liderar nuestra agenda de ciberseguridad, desarrollar las capacidades y herramientas tecnológicas para permitir las ventas digitales y extender nuestro alcance al 50% de la PEA.

Como parte del trabajo realizado, desarrollamos políticas de riesgo y modelos estadísticos que generaron más créditos personales pre aprobados y por montos más altos. También nos permitieron llegar a más clientes con dos nuevos productos (microcréditos y créditos mono cuota) al mismo tiempo que logramos reducir el costo en 9 veces.

Transformación del Modelo de Distribución

Este equipo está enfocado en redefinir el modelo de distribución del BCP para alinearlo con las necesidades de los clientes. Establecimos 4 iniciativas principales para lograr una mejor experiencia y eficiencia para el cliente:

- 1) Desarrollar una nueva propuesta de valor para atender a los clientes con necesidades financieras básicas que actualmente reciben servicio a través de canales costosos y una oferta de productos por debajo del nivel óptimo.
- 2) Transformar la huella física, incluida la consolidación de oficinas sin afectar la experiencia del cliente (en 2018, se consolidaron 25 oficinas como parte de este esfuerzo), implementación de nuevos formatos de oficinas, migración de transacciones a otros canales y redefinición del rol de las oficinas.
- 3) Desarrollar capacidades digitales para migrar ventas físicas y servicios a canales digitales e iniciativas de educación digital.
- 4) Crear un laboratorio para evaluar y aprender nuevos enfoques para mejorar la experiencia del cliente dentro de las oficinas.

Operaciones Digitales

Este equipo está enfocado en intervenir los procesos de *front* y *back office* para incorporar un amplio conjunto de herramientas de automatización para ofrecer procesos más rápidos, menos riesgosos y más eficientes, contribuyendo así a aumentar la satisfacción del cliente y la reducción de costos.

Cultura y liderazgo digital

Este frente está enfocado en dos objetivos principales: El primero es cambiar la cultura del Banco a una que cumpla nuestro propósito: transformar planes en realidad. Esto implica comunicar nuestros valores y movilizar a toda la organización para cambiar nuestro comportamiento y reflejar los siguientes valores: cliente-céntricos, sumamos

para multiplicar, emprendemos y aprendemos, seguros y derechos, potenciamos tu mejor tú, y mínimo damos lo máximo. El segundo objetivo es convertirse en el Banco número 1 en términos de experiencia al colaborador. Creemos que al ofrecer a nuestros propios colaboradores la mejor experiencia en el trabajo, podremos ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia con nuestros productos y servicios. Para lograr estos objetivos, tenemos un conjunto de iniciativas en torno al desarrollo de nuevas habilidades, modelos de roles, comunicación y gestión del desempeño.

Gobierno

Este equipo está centrado en implementar un nuevo modelo de gobierno de gastos e inversiones. El propósito es evolucionar de un modelo de control a uno de *accountability*. Desarrollamos una metodología tomada de la industria de *venture capital* para analizar iniciativas de acuerdo con su etapa de crecimiento y madurez. Esto permitirá a los equipos de innovación probar ideas y decidir rápidamente sobre su crecimiento y escalabilidad.

Transformación ágil

Este frente trabaja en la implementación de metodologías ágiles junto con el negocio más allá de nuestra división de TI para que podamos transformarnos en una organización totalmente ágil. Para llevar a cabo esto, creamos el Centro de Excelencia Agile, que nos permite intercambiar conocimientos, promover la innovación y predecir nuevas oportunidades y desafíos.

Actualmente contamos con un equipo de agile *coaches* que brinda capacitación diaria a los equipos ágiles para mejorar nuestras prácticas y avanzar hacia la mentalidad ágil que perseguimos. Bajo este nuevo enfoque, ya tenemos el 50% de los grandes proyectos del Banco utilizando metodologías ágiles, y seguiremos avanzando en esta ruta. También estamos trabajando en nuestra nueva estructura organizativa para las unidades involucradas en la entrega de nuevos productos y servicios, alejándonos de los equipos funcionales y orientándonos hacia equipos multidisciplinarios que trabajen para alcanzar nuestros objetivos de negocio. Iniciamos recientemente la operación de 3 equipos de entrega de valor, llamados Tribu, enfocados en mejorar la experiencia de nuestros clientes de manera eficiente.

Resultados clave

Al cierre del 2018, 31% de nuestros clientes son clientes digitales¹, lo cual representa un incremento de 90% en los últimos dos años, llegando a ser 2 millones de clientes.

En términos de transacciones, el porcentaje de transacciones realizadas en canales digitales continúa creciendo y el porcentaje de transacciones realizadas en las oficinas continúa disminuyendo.

Con respecto a ventas digitales, 6% de nuestras unidades vendidas en el 2018 fueron atendidas a través de nuestros canales digitales y 27% adicional a través de canales de auto-servicio. En solo el mes de diciembre, los resultados fueron 8.3% y 26.3% respectivamente. Tenemos 6 productos ofrecidos en canales digitales y esperamos que nuestras ventas digitales continúen creciendo al incrementar nuestra oferta de productos digitales.

En términos de depósitos, introducimos la apertura de cuentas de ahorro en un canal digital en diciembre del 2018, asimismo en el primer mes de operación atendimos 2% de las aperturas en este canal y un 39% adicional de apertura de cuentas fueron atendidas en nuestros Kioskos. A su vez, en el mes de diciembre, el 21% de nuestros depósitos a plazo fueron vendidos en canales digitales.

Finalmente, por el lado de los créditos, en el mismo mes lanzamos una plataforma web para solicitar tarjetas de crédito, esto contribuyó con el 2% de la venta mensual de tarjetas y nuestro producto adelanto de sueldo atendió un tercio de las solicitudes a través de canales digitales.

Seguimos trabajando en el desarrollo de nuestra oferta de productos en canales digitales, ya que estamos convencidos que a través de la digitalización brindamos una mejor experiencia a nuestros clientes y de una forma más eficiente.


¹ Clientes que compran productos del Banco en canales digitales o que realizan más del 50% de sus transacciones monetarias o no monetarias en canales digitales.

Tesorería

Optimizamos la gestión de balance

El 2018 fue un año de importantes logros en la gestión del balance. Aplicamos con éxito estrategias que contribuyeron con el margen financiero e indicadores de rentabilidad de manera relevante.

Dentro de las acciones destacadas están:

	» Conservamos niveles de liquidez adecuados gracias a la gestión proactiva del fondeo. Además, continuamos desarrollando el mercado de repos interbancarios ampliando y diversificando contrapartes.
	» Mantuvimos un buen desempeño del margen financiero por la estrategia de inversiones implementada en el <i>Banking Book</i> y la estrategia de fondeo de largo plazo.
	» Dentro de las operaciones de fondeo realizadas, resaltamos las dos emisiones locales ejecutadas exitosamente en el segundo semestre del año. Estas operaciones permitieron acompañar el crecimiento del Banco y lograr un calce eficiente del balance en MN.
	» Mantuvimos sólidos indicadores de solvencia, llevando el <i>Common Equity Tier 1</i> a 11.55%, al cierre del 2018.



La estrategia de fondeo de largo plazo tuvo un impacto positivo en el margen financiero.

Diversificamos el portafolio de inversiones

Continuamos con un portafolio de inversiones diversificado, priorizando la calidad crediticia y liquidez de los instrumentos. Continuamos diversificando el portafolio de inversiones, ampliándolo en los mercados donde participamos.



- » Durante el año 2018, la estrategia de inversiones continuó enfocada en instrumentos de gobiernos, priorizando los mercados con mayor liquidez y mejor calidad crediticia dependiendo del perfil de cada portafolio (*Trading y/o Banking Book*). Dicha estrategia nos permitió alcanzar los objetivos planteados y, en otros casos, poder tener capacidad de reacción para mitigar los riesgos que habíamos asumido ante un mercado donde las tasas subieron de manera acelerada. Asimismo, nos ha permitido continuar en línea en términos del apetito de riesgo definido por nuestros accionistas.
- » Continuamos desarrollando estrategias de arbitraje, aprovechando oportunidades con buena rentabilidad, tanto dentro como fuera de la curva local.
- » Diversificamos eficientemente las posiciones en el *Banking Book*, a través de la compra de bonos corporativos en dólares de baja duración, aprovechando la subida de tasas en esa moneda.



*Continuamos
desarrollando estrategias
de arbitraje, aprovechando
oportunidades con buena
rentabilidad.*

Mantenemos nuestro liderazgo en la distribución de productos de la Tesorería a clientes



- » En el 2018, mantuvimos nuestro liderazgo en la venta de productos spot a clientes mediante el uso intensivo de la inteligencia comercial y de la mejora continua de nuestros procesos. De la misma manera, contamos con la mesa de distribución más importante del mercado peruano, compuesta por los mejores asesores de la industria. También realizamos importantes mejoras en el negocio de operaciones de cambio de moneda a través de nuestra red de agencias y diferentes plataformas de negociación; por otro lado, nos encontramos trabajando en diversos proyectos relacionados con nuestros canales digitales para brindar a nuestros clientes una experiencia WOW!
- » Somos *market makers* en el mercado de *Spot* y *Forwards* USDPEN, lo que nos permite ofrecer precios competitivos a nuestros clientes locales y extranjeros, así como también administrar nuestros portafolios considerando el apetito de riesgo y los límites internos y regulatorios.

Somos socios de nuestros clientes en el manejo estratégico de su balance



- » A través de nuestros productos derivados, hemos acompañado a nuestros clientes en sus necesidades de cobertura y fondeo.
- » La flexibilidad de nuestros productos y la experiencia de nuestro equipo de funcionarios han permitido atender necesidades de cobertura tanto de monedas como de tasa de nuestros clientes, incluso aquellas necesidades de cobertura de gran complejidad en mercados de baja liquidez.
- » El uso de libros propios de derivados, sujetos a límites regulatorios e internos, nos ha permitido ser competitivos en términos de precios, brindándoles importantes beneficios a nuestros clientes.
- » Finalmente, hemos contribuido en mejorar los costos de financiamiento de nuestros clientes a través de créditos estructurados con derivados.

Riesgos

Transformación de riesgos

En el marco de la transformación digital del Banco, nace la necesidad de transformar también uno de sus componentes más relevantes: la gestión de riesgos. Dicha gestión es pieza clave para alcanzar nuestros objetivos de largo plazo, ya que permite que nuestros productos y servicios crezcan de manera segura y estable, controlando los diversos riesgos que puedan surgir en el camino. Es así que nace la División de Transformación de Riesgos, con el propósito de transformar planes en realidad para más personas y por muchas generaciones más.

Para alcanzar nuestro objetivo, buscamos transformar la forma de trabajo en la Gerencia Central de Riesgos, incorporando metodologías ágiles que nos permitan ir a la par del negocio y del mercado. Además, estamos desarrollando las capacidades y medidas de ciberseguridad necesarias para afrontar el nuevo entorno digital en el que nos encontramos.

Durante el 2018, conformamos *squads* que buscan incrementar la pre-aprobación de créditos de consumo y pyme en segmentos que tradicionalmente no atendíamos; todo esto en el marco de la metodología *scrum*.

Apetito por riesgo y cultura

APETITO POR RIESGO

El apetito por riesgo se define como el monto y el tipo de riesgo que el BCP puede y está dispuesto a asumir en la consecución de sus objetivos de negocio, al mismo tiempo que establece las máximas desviaciones que la organización está dispuesta a tolerar.

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

El seguimiento del marco de apetito por riesgo está a cargo del Comité de Riesgos. Además, cabe resaltar que el esquema de gobierno ha sido diseñado de tal

manera que las unidades de negocio son las principales responsables de gestionar los riesgos inherentes a los activos que administran. Si alguna métrica sobrepasa el límite establecido, la unidad de negocio es responsable de diseñar estrategias y planes de acción correctivos que permitan regresar a los niveles de tolerancia aprobados.

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

Durante el 2018, incorporamos tres métricas que permiten la medición del riesgo de ciberseguridad:

- (i) Indicador de obsolescencia tecnológica.
- (ii) Observaciones de auditoría de TI vencidas.
- (iii) Pérdidas operativas por ciberseguridad.

Además, aprobamos declaraciones cualitativas del apetito por riesgo, con el objetivo de complementar el tablero de métricas en aquellos riesgos donde no disponemos de indicadores cuantitativos maduros.

CULTURA DE RIESGOS

Con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos alineada con las mejores prácticas de la industria, el Banco cuenta con programas de formación y capacitaciones continuas.

En el 2018, por el lado de la Banca Mayorista, continuamos con la Certificación Básica de Riesgos, tanto en modalidad presencial como virtual, consolidando el desarrollo de las capacidades de análisis crediticio de nuestros colaboradores. Además, mantuvimos el despliegue del Programa Descubre Créditos, cuyo objetivo es culturizar en gestión de riesgos a otras unidades dentro del Banco. Adicionalmente, seguimos con los Seminarios Intermedio y Avanzado de Riesgos, orientados a colaboradores de un mayor nivel jerárquico con casos más especializados del análisis de riesgos. A su vez, integramos a la malla de formación el Programa de Inducción al Analista de Créditos, el cual busca reducir la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores.

Por el lado de la Banca Minorista, mantuvimos la Certificación de Riesgos Minoristas, así como el curso de Gestión Global de Riesgos *Retail*. Además, integramos a la malla de formación el Programa de Inducción a Riesgos Banca Minorista, buscando, al igual que en la Banca Mayorista, reducir la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores.

Gobierno de la gestión de riesgos

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

En tal sentido, y con el fin de formalizar y descentralizar las decisiones vinculadas a la gestión de riesgos, el BCP ha constituido el Comité de Riesgos, que representa al Directorio en la toma de decisiones para la gestión de riesgos.

Con el fin de lograr una gestión efectiva, el Comité de Riesgos se apoya en los siguientes comités:

- » Comité de Riesgo de Crédito No Minorista
- » Comité de Riesgo de Crédito Minorista
- » Comité de Riesgos de Tesorería y ALM¹
- » Comité de Riesgos de Operación
- » Comité de Modelo.

Riesgo de crédito

PROCESO CREDITICIO

Admisión

En la Banca Mayorista, desde inicios del 2018, se ha venido desplegando de manera progresiva un nuevo proceso de evaluación y aprobación de líneas de crédito. Este nuevo proceso busca, sin incrementar el riesgo asumido: (i) elevar la satisfacción y mejorar la experiencia de nuestros clientes en el proceso de revisión de sus líneas, y (ii) mejorar la eficiencia del proceso mediante la automatización de ciertas tareas.

En la Banca Minorista, en el segmento Pyme, ajustamos las políticas de montos otorgados en campañas proactivas, logrando superar ampliamente lo conseguido en la campaña estacional de navidad del año pasado. Además, repotenciamos nuestra segmentación de riesgo para los clientes del portafolio, así como nuestras políticas y nuestros pilotos para la captura rentable de nuevos clientes.

En el segmento Personas, tuvimos nuestros primeros avances en el marco de la metodología de trabajo ágil. El primero estuvo enfocado en el desarrollo de modelos de admisión de créditos, mientras que el segundo, en la construcción de herramientas para estimar el ingreso de nuestros clientes. Por otro lado, los resultados en provisiones brutas fueron mejores que en el 2017, aumentando la diferencia en el desempeño comparados con el resto del sistema financiero.

Seguimiento y recuperaciones

El proceso de seguimiento involucra la identificación temprana de clientes con potencial de deterioro a través de un sistema de alarmas preventivas, que permite asignar niveles de deterioro e implementar acciones correctivas específicas para cada caso.

Durante el 2018, en la Banca Mayorista, implementamos el nuevo esquema de gobierno para la gestión del deterioro, el cual potencia la detección, el diagnóstico y el tratamiento de los clientes susceptibles de deterioro crediticio.

En la Banca Minorista, nuestro equipo de recuperaciones se transformó en el equipo de Soluciones de Pago, cuyo objetivo es brindar asesoría al cliente durante todo el proceso de cobranza, impactando en la reducción de provisiones y logrando la mejora constante de los ratios de mora. Adicionalmente, se realizaron ventas de cartera castigada y judicial a inversionistas nacionales e internacionales, lo que generó mejoras en el ratio de cartera deteriorada.

MODELOS Y METODOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

La utilización de modelos estadísticos es parte fundamental de nuestra gestión del riesgo de crédito. Por ello, contamos con herramientas tecnológicas y estándares documentados que orientan la construcción y el monitoreo de los mismos.

Durante el 2018, atendimos las necesidades establecidas en el Plan Director y en el gobierno de modelos en cuanto a la construcción de nuevos modelos y la recalibración de los ya existentes. Con ello, se aseguró la adecuada salud y el adecuado nivel de cobertura del mapa de modelos del Banco, en línea con el apetito por riesgo aprobado. Esto incluyó mejoras en los modelos de calificación y estimación de parámetros, así como su despliegue en la gestión, tanto en la Banca Mayorista como en la Banca Minorista.

¹ Asset and Liability Management.

Adicionalmente, a lo largo del año, revisamos los modelos internos de cálculo de pérdida esperada, en línea con la normativa internacional de cálculo de provisiones NIIF 9. Además, logramos avances en I+D+i¹ en materia de analítica avanzada, incluyendo el uso y despliegue de modelos de *machine learning* en línea con las exigencias del gobierno de modelos, lo cual implicó el despliegue del esquema de seguimiento y validación específico para este tipo de modelos. Finalmente, exploramos nuevas fuentes de información mediante distintos canales.

Riesgo de mercado

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

En el *Trading Book*, realizamos la adecuación al nuevo reglamento para la gestión de riesgos de mercado de la SBS, la cual incluye la elaboración mensual del informe de riesgos de mercado. Por otro lado, realizamos mejoras en la estimación de las curvas de valorización de los instrumentos derivados, las cuales fueron validadas y aprobadas en los comités respectivos. Además, logramos configurar de manera exitosa dichas lógicas de construcción en los sistemas del Banco.

En el *Banking Book*, realizamos la revisión integral de límites, alertas y autonomías de los indicadores del ALM y liquidez. Adicionalmente, mejoramos el proceso de generación de información de créditos (de frecuencia semanal a diaria), insumo crítico para la generación de los ratios de liquidez. Además, generamos un sistema automático de reportes del ratio de cobertura de liquidez (RCL), el cual incluye proyecciones del indicador. Por otro lado, se estimó la duración conductual de los productos Tarjeta de Crédito y Mediano Plazo, con aprobación en los comités correspondientes.

Riesgo de operación

Durante el 2018, continuamos realizando el cálculo para el alojamiento de capital regulatorio por riesgo operativo mediante el método estándar alternativo (ASA, por sus siglas en inglés), cuya autorización fue renovada hasta el 30 de junio del 2020 mediante resolución SBS N° 3364-2017, de fecha 23 de agosto de 2017.

Además, consolidamos el marco de gestión de crisis mediante la definición de estrategias preventivas y protocolos de respuesta y comunicación. En tal sentido, realizamos un ejercicio simulado ante un escenario de ciberseguridad, el cual buscó aplicar los protocolos definidos ante este tipo de escenario y propiciar la preparación de los integrantes de los comités estratégico y táctico de la estructura de gestión de crisis.

Por otro lado, culminamos el diseño del marco de gestión de riesgo reputacional, el cual tiene un plan director de despliegue para los siguientes años.

Cálculo de provisiones NIIF 9

La Norma Internacional de Información Financiera 9 entró en vigencia el 1 de enero de 2018, introduciendo un nuevo modelo de deterioro sobre la base de las pérdidas crediticias esperadas, a diferencia de su norma predecesora, la NIC 39, la cual se basaba en la estimación de pérdidas crediticias incurridas.

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

¹ Investigación, Desarrollo e innovación.

Durante el 2018, realizamos mensualmente la estimación de la pérdida esperada sobre todos los portafolios del BCP. Además, iniciamos la construcción de la herramienta estratégica NIIF 9, que reemplazará a la actual herramienta táctica de cálculo de provisiones. Adicionalmente, llevamos a cabo una serie de validaciones, tanto metodológicas como de procedimientos, por parte del Área de Riesgo de Modelo, Auditoría Interna y Auditoría Externa, con el objetivo de garantizar la adecuada estimación de las provisiones.

Ciberseguridad

La transformación digital que vive la industria nos expone con mayor frecuencia y severidad a diversos intentos de ciberataque, por lo que la seguridad de nuestros activos de información es, hoy más que nunca, una prioridad para el BCP.

En tal sentido, y con el objetivo de contar con una estructura robusta de ciberseguridad, el Banco ha establecido un modelo de tres líneas de defensa: la primera, ubicada en TI, donde se implementan los controles necesarios para proteger nuestra información, la segunda, ubicada en Riesgos, donde se definen la estrategia y las políticas con base en estándares internacionales, y la tercera, ubicada en Auditoría, donde se supervisa la correcta implementación de los controles.

Además, hicimos una alianza con un proveedor especializado para contar con los servicios de un centro de operaciones de seguridad de segunda generación, que nos permita tener un mayor control y monitoreo de la red y la infraestructura, así como un mejor proceso de prevención, detección y respuesta ante incidentes.

Adicionalmente, contamos con un programa de ciberseguridad, el cual incluye la generación de indicadores para medir la efectividad del mismo y un programa de concientización, que, a través de campañas, boletines y cursos, busca mantener a nuestros colaboradores permanentemente informados y capacitados.

Administración del riesgo de modelo

Durante el 2018, creamos la función de administración de riesgo de modelo en el BCP, la cual responde a la necesidad de gestionar el riesgo de asumir pérdidas por fallas en la construcción, el mantenimiento o la utilización de los modelos de gestión de riesgos.

Esto significó la evolución de la Gerencia de Validación Interna hacia la Gerencia de Área de Administración de Riesgo de Modelo, cuyo foco es apoyar al Banco a construir un ambiente de confianza, seguridad y control sobre el ciclo de vida y el gobierno de los modelos, con principal atención en los modelos de riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, *ALM* y *pricing*.

Adicionalmente, iniciamos la construcción de la herramienta de gestión de modelos, con el objetivo de tener una visión consolidada de todos los modelos que mantiene el BCP, y así poder tomar decisiones que maximicen la efectividad en su gestión.

Administración y procesos

Continuamos generando valor y eficiencias con un enfoque clientecéntrico

Reclamos

En el 2018, continuamos con la transformación de los procesos vinculados al servicio para sus clientes, siendo la atención de reclamos uno de los más relevantes. El objetivo es dar continuidad a las mejoras implementadas en dicho proceso e implementar nuevas iniciativas para mejorar la experiencia del cliente y reducir las insatisfacciones en los reclamos: (i) mejorando los tiempos de atención, (ii) la calidad de las respuestas y (iii) atacando la causa raíz de los mismos.

Gracias a ello, logramos un aumento en la satisfacción de los clientes en cuanto a los procesos de reclamos de 41% en el 2017 a 53% en el 2018. El enfoque se centró, además, en atender los reclamos en la primera interacción del cliente, siendo el nivel actual de atención bajo este enfoque de 50%. Además, se redujeron los tiempos de atención en 33%, comparando el promedio 2017 contra el promedio 2018%.

Compras

El equipo de negociación adjudicó contratos con proveedores por un valor de S/ 2,100 millones, obteniendo un ahorro de 8% y logrando gestionar el 81% de las compras.

Cobranzas

Trabajamos en una identidad que refleje nuestro compromiso con los clientes para seguir brindándoles una experiencia WOW; por eso, cambiamos de nombre y pasamos a ser la División de Soluciones de Pago. Este cambio refleja la transformación que iniciamos en el 2017.

Durante el 2018 trabajamos en base a cuatro pilares: (i) Reducir Provisiones e Incrementar recuperó, (ii) Dotar de capacidades, procesos, metodología, datos, talento, sistemas, (iii) Mejorar la experiencia del cliente; y (iv) Gestionar de manera colaborativa y transparente.

Es importante destacar que en este año realizamos ventas de cartera para los portafolios Judicial y Castigo a inversionistas nacionales e internacionales. En marzo 2018 ejecutamos la primera venta de Cartera Judicial con garantía hipotecaria por un total de S/ 200 millones de saldo. Esta venta representó una mejora en el ratio de Cartera Deteriorada pasando de 4.11% a 3.77% respecto al mes anterior. Por otro lado, llevamos a cabo 3 ventas de Cartera Castigada por un total de S/ 390 millones de saldo.

Gestión del fraude y seguridad

En el entorno de transformación digital y agilidad, durante el 2018 acompañamos en el despliegue de productos y canales digitales, además reforzamos el Modelo de Seguridad en el que adoptamos tecnología avanzada, incorporamos especialistas en Ciberinteligencia y *Data Analytics* y continuamos consolidando el enfoque preventivo en riesgos de seguridad y prevención a través del desarrollo de: (i) Evaluaciones por Riesgo de Fraude bajo el Marco COSO 2013 Principio 8, (ii) Evaluaciones de Seguridad Documentaria y (iii) Evaluaciones y Estimaciones Gestión de Riesgo de Desastre con alcance en procesos E2E y aplicativos informáticos.

En el 2018 afianzamos el acompañamiento al Grupo Credicorp, por eso cambiamos de nombre a Seguridad Corporativa, la cual está conformada por unidades altamente especializadas.

Complementariamente, en el 2018 el BCP participó en el Estudio de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe publicado por la Organización de Estados Americanos (OEA).

Proyectos de Excelencia Operacional y Automatización

En el 2018, el Área de Gestión y Transformación de Procesos, se ha enfocado en dos frentes: (i) el proyecto de simplificación de procedimientos y (ii) *Digital Operations*. El primero está orientado a mejoras tácticas de los procedimientos y de las normas del banco con el propósito de optimizar la experiencia del cliente en sus interacciones con el banco, retando a la fecha +260 procedimientos e implementado +110.

El programa *Digital Ops*, en cambio, está orientado a aplicar un conjunto de herramientas de transformación de procesos con nuevas herramientas de *smart technologies* (ej. *Robotic Process Automation*, OCR/ICR, *Machine Learning*, Inteligencia Artificial, etc), con el *approach* de re-imaginar los procesos *end-to-end*. En octubre-noviembre de 2018, *Digital Ops* inició sus primeros 3 nuevos *squads* de acuerdo al roadmap definido, y tiene el compromiso de transformar junto con los líderes del negocio los procesos de crédito de consumo, consultas y reclamos y banca negocios.

Control Interno

Enfocados en nuestra misión, durante el 2018 evaluamos la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno del BCP, con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación al proporcionar aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos. Este año, trabajamos con énfasis en temas de Analítica de Datos y Ciberseguridad.

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

Entre las actividades más resaltantes del 2018, destacamos las siguientes:

- » Efectuamos una evaluación interna, en cumplimiento con la Norma 1311 del Instituto de Auditores Internos Global (IIA por sus siglas en inglés) por octavo año consecutivo, el resultado fue "Cumple Generalmente" (máxima calificación posible según el IIA) como resultado del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad. Cabe señalar que, en julio de 2018, obtuvimos nuevamente (al igual que en el 2013) la Certificación Internacional de la Calidad a la Actividad de Auditoría Interna con una calificación de "Cumple Generalmente" otorgada por el IIA en la Evaluación Externa de la Calidad, conforme a la Norma 1312 del IIA. Esto evidencia que la función de Auditoría Interna cumple con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional, los Principios Fundamentales y el Código de Ética del IIA.
- » Logramos un resultado de 4.30 sobre 5, por encima de la meta de 4.0 en el Índice de Satisfacción de Auditado (ISA), lo cual evidencia el alto valor percibido por la labor de Auditoría Interna BCP.
- » En el 2018, el Auditor Corporativo participó como miembro del *Financial Services Guidance Committee* del IIA Global, cuya misión es dirigir estratégicamente el desarrollo del Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (IPPF por sus siglas en inglés) para apoyar en el avance de la práctica profesional de auditoría en la industria de los servicios financieros a nivel global identificando, priorizando, poniendo en marcha y, en última instancia, aprobando guías específicamente orientadas a las necesidades especiales de los auditores internos que prestan servicios a la industria de servicios financieros.

- » En línea con las mejores prácticas internacionales de empresas del sector financiero, se aplicó el *Cybersecurity Assessment Tool* (CAT) del *Federal Financial Institutions Examination Council* (FFIEC) de los Estados Unidos.
- » Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría basado en Riesgos, emitiendo 204 informes de Auditoría, los cuales incluyen los trabajos que los auditores de BCP realizan en su rol corporativo.

Número de informes emitidos¹

	2016	2017	2018
BCP Perú	222	185	153
BCP Bolivia	1	4	2
BCP Miami	5	6	6
Mibanco	2	1	1
Otras empresas de Credicorp	32	33	42
Total	262	229	204

¹ El número de informes por año ha sido ajustado a la cantidad de unidades auditadas.

- » La UAI está conformada por un equipo especializado y multidisciplinario. Al finalizar el 2018, el 100% del personal de la División de Auditoría cuentan con el grado profesional y el 37.36 % cuenta con grado académico de Magister / Master / MBA. De los 89 auditores de la División de Auditoría de BCP, 34 han finalizado estudios de maestría, y cuentan con 68 certificaciones internacionales por parte de instituciones mundialmente reconocidas, tales como el IIA, ISACA, IIPER, FIBA, entre otros.



La unidad de Auditoría Interna está conformada por un equipo especializado y multidisciplinario.

Cumplimiento

Tenemos un Sistema Corporativo de Cumplimiento, basado en estándares internacionales, el cual nos permite proteger la reputación del Banco al desarrollar procedimientos que aseguren el cumplimiento de las exigencias regulatorias y mantener negocios responsables con el fin de ofrecer a nuestros clientes un respaldo legal y reputacional. Dentro de nuestro sistema, contamos con los siguientes programas implementados: Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), Control de Listas Internacionales, Transparencia Fiscal, Cumplimiento Normativo, Ética y Conducta, Anticorrupción, Prevención y Detención del Abuso de Mercado, Estabilidad Financiera, Protección de Datos Personales (PDP), Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Conducta de Mercado.



PLAFT

- Pusimos en práctica metodologías ágiles, con la creación de la Tribu PLAFT, compuesta de cuatro *squads* en los que se ejecutan permanentemente mejoras a nuestros procesos y controles internos sobre conocimiento del cliente, registro de operaciones, proveedores, contrapartes e investigaciones; e implementamos nuevos controles para mitigar riesgos emergentes. Asimismo, en este periodo, actualizamos las evaluaciones de los factores de riesgo de lavado de activos asociados a clientes, productos, nuevas iniciativas, canales y jurisdicciones del Banco; y determinamos el perfil de riesgo de lavado de activos al que estamos expuestos. Por el lado del Programa de Control de Listas Internacionales, reforzamos los lineamientos corporativos para operar o rechazar operaciones con países restringidos y considerados de alto riesgo.



Transparencia Fiscal

- Gestionamos los programas de Intercambio de Información Tributaria de las regulaciones FATCA y CRS en CREDICORP. En noviembre de 2018, se publicó el Decreto Supremo N° 256-2018-EF, que disponía la vigencia de la regulación CRS (Estándar Común de Reporte) y, en ese sentido, llevamos a cabo las acciones de implementación que permitieron desplegar todas las actividades asociadas a la Fase I - Diligencia Clientes Nuevos (desde el 01 de enero de 2019). En el 2019, continuaremos con las acciones para la implementación de la Fase II, la cual estará asociada a la revisión de clientes del stock y a la preparación del reporte, al regulador de la administración tributaria (SUNAT) para el año 2020.



Cumplimiento Normativo

- Mejoramos nuestros procesos y logramos automatizar la herramienta de seguimiento de los reportes regulatorios periódicos, con el fin de ayudar a los usuarios a llevar un control adecuado de sus envíos. En este periodo, también participamos de manera activa en la implementación de normas nuevas, asesorando al negocio en las normas más complejas, con el fin de prevenir cualquier incumplimiento. En el frente de normas existentes, iniciamos las mejoras para priorizar las mismas o los procesos que tienen impacto en los negocios y/o clientes. En el 2019, continuaremos con el acompañamiento a los usuarios responsables de las normas, para asegurar el cumplimiento de toda la normativa aplicable.



Ética y Conducta

- Trabajamos en dos proyectos destinados al fortalecimiento de la gestión y tratamiento de los riesgos asociados al conflicto de interés. Esto se hizo con el propósito de robustecer la cultura de integridad, transparencia y ética en las empresas. Así pues, iniciamos el diseño y elaboración de un nuevo formulario web para actualizar la información del colaborador respecto al registro de actividades externas, familiares, relacionados y declaración patrimonial. Esta información, además de la publicación y ratificación corporativa, servirá para revisar los conflictos de interés que pudieran existir en Credicorp.



Anticorrupción

- Reforzamos las pautas y los lineamientos que deben cumplir todos los colaboradores a fin de disminuir el potencial riesgo de corrupción y/o soborno, las cuales fueron alineadas según lo dispuesto por la regulación vigente. En ese sentido, durante este periodo, desplegamos capacitaciones y mensajes de refuerzo a fin de robustecer nuestra cultura de tolerancia cero a la corrupción y/o soborno. También, actualizamos la evaluación de riesgos anticorrupción e identificamos las áreas más expuestas por estar relacionadas a funcionarios públicos, proveedores y clientes. Dicha actualización permitirá verificar la idoneidad de los controles internos. Finalmente, monitoreamos los procesos más sensibles para validar el cumplimiento de los lineamientos y controles establecidos en las políticas y procedimientos.



Prevención y Detección del Abuso de Mercado

- Establecimos lineamientos y controles para prevenir el uso indebido de información privilegiada y manipulación de mercados. De la misma manera, impartimos reglas que permitieron gestionar escenarios de potenciales conflictos de interés que podían surgir en los negocios de inversión y/o de asesoría financiera. Por ello, en el 2018, desarrollamos actividades de prevención como asesorías y capacitaciones, e incluimos lineamientos relacionados a normas y buenas prácticas internacionales asociadas al Programa. Asimismo, realizamos actividades de detección, como monitoreo de cumplimiento a los lineamientos y controles, y monitoreo de operaciones bursátiles e investigación de potenciales casos de abuso de mercado o conflicto de intereses.



Estabilidad Financiera

- Desarrollamos acciones para cumplir con los requerimientos regulatorios "*Variation Margin Rules*", "*Bail-In*" y "*Resolution Stay*". A su vez, implementamos los requerimientos dispuestos por la Regla Volcker. Finalmente, gestionamos el cumplimiento de las obligaciones dispuestas por Dodd Frank y EMIR y atendimos todos los requerimientos de nuestras contrapartes internacionales relacionadas a dichas regulaciones.



Protección de Datos Personales (PDP)

- Actualizamos la Política Corporativa, la cual incluyó el buzón de Alerta Genética como un canal de denuncias relacionadas al inadecuado tratamiento de los datos personales. Asimismo, atendimos de manera oportuna, y cerca del negocio, los cambios regulatorios que impactaron en el programa. En esa misma línea, iniciamos el proyecto Clientecéntrico de PDP; en el cual proponemos obtener su consentimiento para tratar sus datos personales una sola vez (por cliente) y que ya no sea por cada producto/servicio que saque con el Banco. Por otro lado, brindamos asesoría y soporte a las unidades de negocio para viabilizar iniciativas de productos, servicios, canales nuevos, entre otros. Finalmente, realizamos actividades de comunicación y capacitación destinadas a reforzar en nuestros colaboradores, el cumplimiento de los aspectos dispuestos en la Regulación de Protección de Datos Personales.



Conducta de Mercado

- Contribuimos con la experiencia WOW de nuestros clientes promoviendo tres frentes de interés: (i) Buenas prácticas de negocio para brindar productos y servicios óptimos hacia nuestros clientes, (ii) Transparencia en la información relevante para nuestros clientes, tanto antes como después de adquirir algún producto o servicio con nosotros, y (iii) Adecuada gestión de reclamos. En ese sentido, durante el 2018 realizamos talleres, monitoreos y capacitaciones en coordinación con las diferentes unidades involucradas, enfocándonos principalmente en asesorarlos para sacar adelante iniciativas con especial énfasis en aquellas de formato digital y de impacto directo en clientes. Asimismo, logramos desplegar la Campaña de Venta Responsable logrando reforzar en nuestros colaboradores comerciales la aplicación de prácticas comerciales saludables en línea con nuestro primer frente de interés.



Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

- Promovimos la cultura de prevención de riesgos laborales, con la finalidad de mantener ambientes de trabajo seguros y saludables. Para ello, desarrollamos lineamientos de prácticas de trabajo seguro dentro o fuera de las instalaciones, capacitaciones y despliegue de comunicados enfocados en la prevención de riesgos. Así también, contamos con la participación de los trabajadores a través de sus representantes ante el Comité de SST, en el cual se realiza: seguimiento al Programa Anual de SST, actualización de la identificación de los peligros y riesgos laborales, determinación de controles, investigación de accidentes e incidentes que puedan presentarse, así como propuestas de mejora continua en beneficio de todos los colaboradores.

Gestión y Desarrollo Humano

Asesoría



Nuestra misión es ser un socio estratégico del negocio, brindando asesoría en gestión de personas y buscando transformar necesidades en proyectos que impulsen el logro de los resultados del Banco. Desde el 2017, el objetivo como área ha sido acompañar el despliegue del Propósito, Aspiración y Principios del banco, es decir, Samay. Además de brindar soporte desde la gestión de personas en los proyectos de negocio e iniciativas transformacionales.

En estos dos últimos años, logramos sostener un resultado de clima laboral histórico: 86% en el 2018 frente a 85% en el 2017, así mantuvimos nuestro posicionamiento dentro del top 10 de las empresas con mejores resultados del mercado regional de HAY GROUP. Esto se dio gracias al asesoramiento brindado por todo GDH al rol del Líder como gestor del desempeño de su equipo. Adicionalmente, agregamos el rol de liderar la gestión de cambio en todos los frentes de transformación.

Compensaciones



Durante el 2018, el equipo de Compensaciones contribuyó con el diseño del blueprint de Agile@scale, el cual tuvo por finalidad escalar el Modelo de Agilidad a todo el banco, desarrollándose 5 frentes: modelo operativo, gestión de desempeño, desarrollo, selección y gestión del cambio. Esto les permitió participar en el desarrollo de la gestión de consecuencias dentro de todos los frentes y procesos de personas.

Como parte de este diseño, el aporte de Compensaciones se centró en el Modelo de Desarrollo de Carreras de Especialistas (Chapters), el cual permitirá que el avance y crecimiento de las personas en la organización, no sólo considere la estructura de Gestión, sino también los diferentes niveles de seniority que los Especialistas pueden adquirir, siguiendo una línea de carrera paralela a la de gestión, contribuyendo así con su atracción y desarrollo.



En este año conformamos un equipo de trabajo multidisciplinario integrado por ejecutivos de las áreas de Planeamiento Banca Minorista, División de Canales de Atención (DCA), Compensaciones y Asesoría GDH, quienes aplicando Metodologías ágiles y trabajo colaborativo, diagnosticaron los principales problemas que afectan la experiencia del colaborador de la DCA dentro de su Sistema de Pagos de Remuneración Variable y con la participación de los mismos usuarios diseñaron y priorizaron planes de acción orientados a reducir los errores operativos de pago, así como a mejorar el entendimiento del proceso por parte del colaborador.

Finalmente, merece destacarse la realización del 2do. Foro de Compensaciones Credicorp, que reunió nuevamente a los equipos de Gestión y Desarrollo Humano, y Especialistas de Compensaciones de todas las empresas del Grupo, así como a destacados Consultores nacionales e internacionales. El evento tuvo entre sus temas más destacados: el Modelo de Alineamiento de las Prácticas de Compensaciones en Credicorp, el impacto de la Transformación Organizacional del BCP bajo la Metodología Ágil y sus retos para la Gestión de Compensaciones, la Ley de igualdad salarial y un resumen de las Tendencias Globales en Gestión Humana por parte de la consultora MERCER.

Experiencia del Colaborador



En el 2017, se creó el Área de Experiencia del Colaborador, conformada por Bienestar, Reclutamiento y Selección, Aprendizaje y Procesos, con la finalidad de acompañar al BCP en el logro de su propósito y aspiración. Creemos que un colaborador podrá brindar una experiencia WOW! a un cliente en la medida que también viva esa misma experiencia al interior de la organización. En ese sentido, el foco principal del área es diseñar nuevos procesos y ajustar los actuales teniendo como centro al colaborador, en cualquiera de sus roles.

Gestión del Bienestar



En el 2018, continuamos orientados en mejorar el bienestar de nuestros Colaboradores en los frentes de salud, beneficios financieros, facilidades, servicios internos y descuentos.

Nos preocupamos no solo de tener los mejores beneficios para nuestros colaboradores sino también tener el canal apropiado para brindarlos; así nace nuestra App Vive BCP, que permite tener toda la información que los colaboradores necesiten en la palma de sus manos: descuentos corporativos, convenios educativos, planes de salud, beneficios financieros, entre otros.



En el ámbito de salud, ampliamos nuestro límite de cobertura para el plan Base, así como los servicios médicos que ofrece nuestra EPS, extendimos a 8 nuestros departamentos y tópicos médicos, los cuales están ubicados en nuestras principales sedes, donde además ofrecemos orientación psicológica y un plan nutricional que incluye menús balanceados en los comedores y complementamos la oferta con nuestros gimnasios. En nuestras principales sedes, tuvimos feria de Salud con el fin de mantener una cultura de prevención. Asimismo, lanzamos nuestro programa Vive Saludable que nos permitió fomentar la actividad física y la buena alimentación para controlar el estrés del día a día.

En cuanto a facilidades y servicios internos, seguimos robusteciendo nuestro Modelo de Atención y la gama de beneficios a nuestros colaboradores, entre los cuales destacan:

- » Créditos personales, hipotecarios y tarjetas de crédito a tasas y condiciones preferentes a todos nuestros colaboradores.
- » Contamos mensualmente con Leads aprobados para colaboradores de TC, Créditos personales y vehiculares.
- » Esquema de horario flexible según el puesto de trabajo.
- » Diferentes posibilidades de aguinaldo para navidad, a elección del Colaborador.
- » Club Las Garzas para actividades de esparcimiento familiar (en Lima).
- » Sistema de transporte: buses para trasladar a los colaboradores desde diferentes puntos de Lima hacia nuestras sedes y sistema de vans o pequeños buses, para el traslado entre sedes.
- » Ferias a lo largo del año en las diferentes sedes, con más de 300 marcas ofreciendo descuentos especiales para nuestros Colaboradores.

Reclutamiento y selección



En el 2018, consolidamos el posicionamiento de nuestra Marca Empleador BCP, difundiendo nuestra propuesta de valor a través de nuestros distintos canales, tradicionales y digitales para lograr una cobertura de casi 5,000 vacantes. Recibimos el premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral (RSL), de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú), el reconocimiento más importante a la gestión de recursos humanos en el país.

Este año logramos la cobertura de nuestros procesos en un 99%, cumpliendo los tiempos establecidos en 90% y con un nivel de adecuación de un 89% en promedio.

Nos esforzamos, también, por garantizar la difusión interna y transparencia de las oportunidades en el BCP, además de la difusión de oportunidades en el grupo Credicorp.

Finalmente, trabajamos por consolidar nuestro modelo de evaluación por competencias en los procesos de selección, y nuestro nuevo modelo *Recruitment Process Outsourcing* (RPO).

Gestión del Aprendizaje



En el 2018, nuestra gestión se centró en impulsar la innovación del aprendizaje a través de nuestras plataformas digitales.

Se desarrolló *Digital Academy*, programa que requirió la definición y creación de un nuevo espacio, en el que participaron 445 Gerentes BCP, logrando un promedio de satisfacción aproximado de 94%.

Efectuamos el relanzamiento de Catálogo BCP ahora denominado “@prendeBCP” poniendo a la disposición de los 17,000 colaboradores una oferta aproximada de 50 recursos virtuales a los cuales acceder gratuitamente y teniendo la posibilidad de descargar un certificado por su participación.

Implementamos el nuevo espacio “Hola BCP” al que podrán acceder todos los nuevos colaboradores BCP, así como también los de stock mediante Campus BCP.

Asimismo, financiamos programas de especialización dentro y fuera del país (cursos, congresos y seminarios) para más de 400 colaboradores de todas las unidades del BCP.

Gestión del Talento Corporativo



El objetivo del área es gestionar el talento Credicorp con una visión corporativa de acuerdo con las necesidades del negocio. Esta gestión corporativa nos permite asegurar un proceso uniforme en el que se utilicen los mismos conceptos y una propuesta de valor homogénea en todas las empresas del grupo.

En el 2018, gestionamos a 575 colaboradores que forman parte de talento *high potential*, *core team*, especialistas y tops, los cuales representan el 2.16% del total de colaboradores de BCP consolidado.



Hace 3 años, nos cuestionamos qué necesitábamos hacer para enfrentar todos los cambios que vienen ocurriendo en el mundo, sobre todo los relacionados a los clientes, y así poder mantener nuestro liderazgo en el sector financiero a futuro. Nuestro objetivo era claro, convertirnos en el Banco con el mejor servicio al cliente al 2021 y ser la empresa con el mejor servicio al cliente al 2024. Para lograrlo debíamos reinventarnos y evolucionar, replanteando nuestra forma de trabajo, nuestra forma de gestionar y sobre todo transformando nuestra cultura. Es así que, bajo el liderazgo y compromiso del Comité de Gestión, nace Samay BCP, el proyecto de la gran transformación del Banco, a través del cual, co-creamos con nuestros colaboradores, los Principios Culturales que nos llevarán a conseguir nuestra aspiración: tener una gestión WOW!, con un equipo WOW! que nos permitan brindar una experiencia al cliente WOW! y así alcanzar el propósito que juntos definimos: Transformar Planes en Realidad.

Esta gran transformación estará evidenciada a través de múltiples iniciativas, llamadas vientos, que serán el sustento de nuestra aspiración.

¿Qué relación tiene Samay BCP con Somos BCP?

Samay BCP es el alma de toda la transformación que se está gestando en el BCP, y al ser así es lógico pensar que el protagonista principal es el colaborador. Es por esto por lo que Somos BCP se adhirió al ADN de Samay BCP.

Recordemos que Somos BCP nació con el objetivo de construir una propuesta de valor que satisfaga las necesidades de nuestros colaboradores. Y en 7 exitosos años logramos decir que hemos consolidado nuestra propuesta de valor, siendo reconocidos como la mejor opción para trabajar en el país, reflejado, además, en el incremento de nuestro clima Laboral, llevándola del 58% obtenido en el año 2010 a un 86% en el 2018.

Estos logros nos han servido de evidencia para ratificar que estábamos listos para evolucionar y asumir juntos un compromiso mayor, el de transformarnos culturalmente para convertirnos en el Banco que queremos ser. Y seguiremos trabajando en nuevas iniciativas que acompañen este proceso de transformación y que contemplen siempre mantener una propuesta de valor relevante y a la medida de las necesidades de nuestros colaboradores.

Responsabilidad social

En el BCP, tenemos una tradición importante de apoyo a la educación, que hemos conservado durante las últimas décadas. Hoy con un renovado espíritu, redirigimos nuestras iniciativas de responsabilidad social a diversos proyectos educativos.

Programa Becas BCP

El Programa Becas BCP, anteriormente llamado Semillero de Talentos BCP, nació en el 2012 como una iniciativa de responsabilidad social que provee acceso a educación superior de calidad a jóvenes talentosos y altamente motivados, pero de escasos recursos. El objetivo es transformar sus vidas y generar movilidad social para contribuir con el desarrollo del país.

Inicialmente, este programa estuvo enfocado en proveer acceso a educación universitaria, otorgando 65 becas en el 2018 y teniendo más de 2,000 jóvenes beneficiados a la fecha. Sin embargo, este año se tomó la decisión de ampliar su alcance y abarcar también la educación técnica y de post grado, por lo que en el 2019 se otorgarán las primeras becas de estos dos nuevos programas.

2,000 jóvenes beneficiados a la fecha

65 becas universitarias

Voluntarios BCP

Mediante este programa, buscamos que nuestros colaboradores se conviertan en agentes de cambio social, al entregar su tiempo, conocimientos, recursos y habilidades a todos los beneficiarios de una manera comprometida y entusiasta.

Para conseguirlo, desde hace más de 12 años, involucramos a los voluntarios en el proceso de fortalecimiento de la educación y en el apoyo ante situaciones de emergencia en el país. A la fecha, contamos con más de 2,000 voluntarios a nivel nacional.

Programa medioambiental

Gracias a este programa, incorporamos la gestión ambiental en nuestras operaciones. Esto lo hicimos, a través del cálculo de la huella de carbono y con el diseño de proyectos que buscan un mejor uso de recursos que reduzcan las emisiones de CO2. Los proyectos están relacionados a la gestión de residuos sólidos y eficiencia energética.



Contamos con más de 2,000 voluntarios a nivel nacional.

Mibanco

Mibanco tiene como objetivo ser el principal promotor de la inclusión financiera del país y liderar el dinámico mercado de la micro y pequeña empresa. En ese sentido, para darle un mayor impulso, desde abril de 2018, Credicorp creó la línea de Negocios Microfinanzas, conformada por Mibanco y Encumbra.

Líder indiscutible en el sector microempresa



Primer lugar en Participación de Mercado en el segmento de la micro y pequeña empresa

En el 2018, Mibanco consolidó su participación de mercado en su segmento objetivo de la micro y pequeña empresa (segmento que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 150 mil), alcanzado 26.2 al cierre del 2018.

Primer lugar en número de clientes de la microempresa

Mibanco se ubicó en el primer lugar en cuanto a número de clientes de la microempresa (segmento que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 20 mil), alcanzando una participación de mercado de 29.6% (581,638 clientes) al cierre del 2018.

Primer lugar en colocaciones al segmento de la microempresa

Mibanco ocupó el primer lugar en el segmento microempresa (segmento que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 20 mil) con un monto de colocaciones de S/ 2,170 millones, obteniendo una participación de mercado de 27.0% al cierre del 2018.

Sólido crecimiento en colocaciones

Al cierre del 2018, Mibanco alcanzó S/ 9,950 millones en su cartera de colocaciones, dado el crecimiento de su cartera en S/ 573 millones versus 2017, lo que le permitió ubicarse en el sexto lugar dentro del sistema bancario.



Importante crecimiento de las utilidades

Durante el 2018, Mibanco consolidó su liderazgo a través de una estrategia enfocada en la mejora de la productividad y optimización del costo de fondos. Así como también, reforzó los controles de aprobación de gastos, promovió las compras corporativas y los proyectos para mejorar la eficiencia operativa. Todo esto ha permitido generar valor para la organización e incrementar sus utilidades en un 15.8%, logrando obtener, al cierre de la gestión, S/ 462 millones respecto a los S/ 399 millones alcanzados en el 2017.

Excelente rentabilidad

Al cierre del 2018, Mibanco obtuvo una rentabilidad sobre el patrimonio (ROAE) de 25.7%, ubicándose en la segunda posición dentro de las empresas del sistema financiero; y la primera, dentro de la banca múltiple y Credicorp.

Comprometidos con la inclusión financiera

Al cierre del 2018, Mibanco bancarizó a 154 mil clientes (24.0%) y, en los últimos cinco años, a más de 600 mil peruanos, quienes recibieron un crédito por primera vez a través de esta entidad, lo que constituye una expresión de su genuino compromiso con la inclusión financiera.

Asimismo, Mibanco cuenta con la red de agencias más grande de la industria de las microfinanzas, con presencia en 24 departamentos, donde el 70% de ellas se encuentran ubicadas en el interior del país.

En noviembre de 2016, Mibanco se sumó, junto a 15 instituciones a nivel mundial, a la iniciativa del Grupo del Banco Mundial para facilitar el Acceso Financiero Universal al 2020. En el mundo, existen dos millones de personas que permanecen excluidas del sistema financiero formal. Mibanco, comprometido con su misión y reconociendo su rol como institución líder de las microfinanzas, ha decidido sumarse a este esfuerzo a favor de la inclusión financiera universal, comprometiéndose en abrir dos millones de cuentas de ahorro entre los años 2017 y 2020.

Continuamos fortaleciendo la gestión financiera



Mejora en la productividad de los Asesores de Negocios

Durante el 2018, se realizó un trabajo intenso para mejorar la productividad de nuestro equipo comercial. El número de operaciones por asesor se incrementó a 23.2 operaciones al cierre del 2018 versus las 21.4 operaciones realizadas al cierre del año anterior. Esto se suma al inicio de nuestro proyecto Gestión Efectiva, que busca mejorar aún más la productividad de nuestros asesores, así como la mora y retención de nuestros clientes.

Gestión Integral de Riesgos

En el 2018, Mibanco superó grandes desafíos como las secuelas que dejó el Fenómeno El Niño del 2017 y afectó la capacidad de pago de clientes de manera directa o indirecta, lo que llevó al atraso en el pago de créditos refinanciados o reprogramados otorgados en el 2017. A pesar de ello, y del impacto económico por el menor crecimiento de la economía, no se evidencia un deterioro relevante en la calidad de cartera de la institución, ya que se dieron diversas medidas en políticas y procesos crediticios, así como la implementación de nuevos modelos predictivos de riesgo, que lograron aminorar el impacto en calidad de cartera. En el ámbito de la cobranza, apoyada en nuevos modelos predictivos, se implementaron estrategias diferenciadas y cambios en gestión para alinearla a su vez a la nueva metodología de cálculo de provisiones por IFRS9.

Gestión de la Eficiencia Operativa

En el 2018, se ha consolidado la gestión de la eficiencia operativa, reforzando los controles de aprobación de gastos, impulsando las licitaciones y compras corporativas, e implementando proyectos para mejorar la eficiencia. Estas acciones permitieron mejorar el indicador de eficiencia operativa a 48.6% al cierre del 2018 versus el 50.6% al cierre del año anterior.

Calificación crediticia

A nivel local, al cierre del 2018, Mibanco mantiene la categoría A, la más alta otorgada tanto por la empresa Apoyo & Asociados Internacionales (asociada a Fitch Ratings), como por la empresa Equilibrium (afiliada a Moody's). Así también, a nivel internacional, Standard & Poors mantuvo en BBB+ el grado de inversión otorgado a Mibanco por sus fortalezas, tales como subsidiaria *core* del Banco de Crédito del Perú, posición de liderazgo y experiencia en microcréditos, mejora en el desempeño operativo y sólidas métricas de calidad de activos del BCP.

Premios



Mibanco dentro de las 20 marcas más valoradas

En febrero, Mibanco se ubicó en la posición 19 del ranking BrandZ Perú TOP 20 elaborado por Kantar Millward Brown y el Grupo WPP que reúne a las marcas más valoradas en el Perú durante el 2018.

Gran Effie de Oro – Campaña “Escolares Útiles”

Los Effie constituyen la principal distinción profesional que reconoce el aporte de estrategia y creatividad al logro de objetivos y obtención de resultados en una organización. En mayo, Mibanco fue reconocido en los Effie Awards 2018, con el Gran Effie de Oro por su campaña “Escolares Útiles”. A través de esta campaña, Mibanco diseñó, con la Fundación Ayuda en Acción, un programa de educación emprendedora que le permita fomentar la cultura emprendedora entre los niños y niñas entre 2do y 4to grado de educación secundaria.

Asimismo, obtuvo tres premios Effie de Oro en las categorías Éxito Sostenido: “Tres años de inclusión financiera y crecimiento ininterrumpido”; Relanzamiento de Servicios con la campaña “Tigres del ahorro” y Servicios financieros con la campaña “Escolares Útiles”, 1 Effie de Plata en la categoría Servicios Financieros con la campaña “Tigres del Ahorro” y 1 Effie de Bronce en la categoría Servicios Financieros con la campaña “Fuerza Emprendedora”.

Mejor banco de microfinanzas - Global Banking & Finance Review

En diciembre, Mibanco fue reconocido por la prestigiosa publicación británica Global Banking & Finance Review por tercer año consecutivo, como el “Mejor Banco de Microfinanzas en el Perú 2018”.

Los Global Banking & Finance Review Awards fueron creados en el 2011 para reconocer a las empresas que destacan de manera sobresaliente en la industria en la que se desenvuelven. Los premios reflejan el liderazgo, estrategia comercial, logros en el ámbito financiero y la innovación dentro de la comunidad financiera global.



Mibanco reconocido en la V Edición del Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral

En setiembre, Mibanco recibió dos importantes reconocimientos en la V Edición del Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral:

1. Reconocimiento de sus trabajadores, con su Programa de Reconocimiento Pachikuy, cuyo objetivo es crear un ambiente positivo como vía para afianzar el sentido de pertenencia, elevar el nivel de motivación y compromiso y, principalmente, lograr que sus colaboradores se sientan valorados; lo cual se ha reflejado en una menor tasa de rotación, mejor clima laboral y mayor productividad. Este modelo de reconocimiento tiene tres grandes pilares: comportamientos ejemplares, innovación y resultados.
2. Ética e integridad, con su programa de buenas prácticas laborales "Juguemos Limpio", que tiene como principal objetivo convertir a Mibanco en un referente de integridad en la gestión del negocio, aportando en la consolidación del atributo confianza de la empresa y, al mismo tiempo, lograr que sus colaboradores comprendan el impacto de sus acciones en la construcción de relaciones a largo plazo con sus clientes basadas en la confianza.

El Premio ABE es el reconocimiento más importante a la gestión de recursos humanos en el país. Su objetivo es reconocer y difundir las prácticas laborales más destacadas y que toman en consideración el respeto a los trabajadores, la innovación de la práctica, el impacto, tanto en la empresa como en la sociedad, y el alcance interno. De esta manera, se busca reconocer el mérito y liderazgo de empresas que se constituyen en un modelo a seguir.

Premios



Premios

BCP



PRIMER PUESTO - Monitor Empresarial de Reputación Corporativa 2018 (MERCOS)

Por 7^{mo} año consecutivo, el BCP fue reconocido como la empresa con mejor reputación corporativa del Perú. La relación de las 100 empresas y los 100 líderes con mejor reputación en el Perú es elaborada por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS).

PRIMER PUESTO - Ranking Empresas Financieras - Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Talento 2018 (MERCOS Talento)

El BCP ocupó el primer lugar en el sector bancario del Ranking MERCOS Talento y el segundo lugar en el ranking general.

Gran Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral

La Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham) otorgó al BCP el Gran Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral por su compromiso y contribución a las buenas prácticas laborales a través de los años. Para la ABE, el BCP es un referente en la comunidad laboral del país.

Las 10 Empresas Más Admiradas del Perú 2018, otorgado por PwC y la Revista G de Gestión

Por 7^{mo} año consecutivo, el BCP fue distinguido como una de las Empresas Más Admiradas del Perú. El reconocimiento es otorgado por PwC y la revista G de Gestión a partir de una evaluación efectuada por 4.500 ejecutivos del país.



Euromoney Awards for Excellence 2018 – Mejor Banco en el Perú y Mejor Banco en América Latina

El BCP ha sido reconocido como el Mejor Banco del Perú y el Mejor Banco de la región, por la revista Euromoney.

Euromoney Real Estate Annual Survey 2018 - Mejor Banco Peruano en tres categorías

El BCP fue elegido el Mejor Banco en las categorías de: Mercado de Transacciones de Deuda Capital, Fusiones y Adquisiciones y Mejor Banco Peruano.

Latin Finance Award for Excellence

La revista LatinFinance premió al BCP con el LatinFinance's 30th Anniversary Award for Excellence en la categoría de Executing Domestic Strategy, por haber desarrollado una estrategia flexible para fortalecer la posición del banco no solo en el Perú, sino en toda la región.

XVIII Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima

Se reconoció al BCP como la mejor empresa en la categoría de servicio de banca tanto para los segmentos de Banca Empresa, Banca Personal y Banca Pyme. Asimismo, la Banca Móvil BCP es la aplicación para *smartphones* preferida por los ejecutivos para realizar transacciones financieras.



El CEO más rentable del año, según SE y KPMG

Walter Bayly, CEO de Banco de Crédito BCP hasta el 2017, fue ganador del premio "El CEO Más Rentable del Año", según un estudio elaborado por la revista SE y KPMG.

Compromiso con las Obras por Impuestos, Premio de ProInversión al proyecto con impacto en zonas vulnerables

La Agencia para la Promoción de las Inversiones (ProInversión) reconoció el compromiso del BCP con el mecanismo de Obras por Impuestos. El BCP fue premiado en la categoría "Proyecto con impacto social en poblaciones vulnerables o en zonas de emergencia" junto a la Municipalidad Distrital de Echarati (Cusco) por la remodelación y ampliación del colegio 50240 Sajiruyoc.

Planeta Chatbot Award 2017, Mejor Chatbot de la categoría corporativa

Arturito BCP ganó el premio al Mejor Chatbot del mundo, según Planeta Chatbot Awards 2017.

Effie Awards 2018, dos Effie de Bronce

El BCP obtuvo dos Effie de Bronce. Uno en la categoría "extensiones de línea de servicios" por la Campaña "Plataforma digital" y el otro en la categoría Marketing Social por la campaña "BCP con el Perú durante el Fenómeno El Niño".

Festival Iberoamericano de Publicidad (FIAP), Premio Bronce

Premio Bronce de la 49° Edición del Festival Iberoamericano de Publicidad (FIAP) por la campaña de marca "Contigo Capitán", desarrollada con Paolo Guerrero en el 2018.

Estados financieros



Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Estado de situación financiera (Proforma - No Auditado)
Al 31 de diciembre del 2018 y 2017

	Nota	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
Activo			
Fondos disponibles:	1		
Que no generan intereses		5,716,307	4,637,330
Que generan intereses		14,532,329	17,384,846
		20,248,636	22,022,176
Efectivo en garantía, pactos de reventa y financiamiento con valores		3,319,949	6,860,320
Inversiones:			
A valor razonable con cambios en resultados	2	75,948	2,127,933
A valor razonable con cambios en otros resultados integrales	3	14,217,820	-
Disponibles para la venta	3	-	12,014,382
A costo amortizado		3,852,399	-
A vencimiento		-	4,084,680
		18,146,167	18,226,995
Cartera de créditos, neto:	4		
Cartera de créditos, neta de intereses no devengados		101,193,840	91,598,236
Provisión para créditos de cobranza dudosa		(4,706,870)	(4,273,614)
		96,486,970	87,324,622
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto		1,347,695	1,436,417
Aceptaciones bancarias		967,968	532,034
Crédito mercantil e intangibles, neto		1,318,647	1,182,169
Otros activos	5	2,765,521	1,957,735
Total activo		144,601,553	139,542,468

	Nota	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
Pasivo y patrimonio neto			
Depósitos y obligaciones:	6		
Que no generan intereses		29,211,024	26,043,806
Que generan intereses		63,822,675	59,462,553
		93,033,699	85,506,359
Cuentas por pagar por pactos de recompra y préstamos de valores		7,169,908	11,359,806
Deudas a bancos, corresponsales y otras entidades	7	8,583,889	8,264,139
Aceptaciones bancarias		967,968	532,034
Valores, títulos y obligaciones en circulación	8	14,736,828	15,451,019
Otros pasivos	5	3,023,964	2,878,284
Total pasivo		127,516,256	123,991,641
Patrimonio neto			
Capital social		8,476,984	7,639,962
Reservas		3,965,447	3,666,632
Resultados no realizados		8,665	70,045
Resultados acumulados		4,526,436	4,021,617
		16,977,532	15,398,256
Interés no controlador		107,765	152,571
Total patrimonio		17,085,297	15,550,827
Total pasivo y patrimonio		144,601,553	139,542,468

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Estado consolidado de ganancias y pérdidas (Proforma - Unaudited)
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017

	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
Ingresos financieros		
Intereses sobre créditos	9,377,671	8,942,945
Intereses sobre depósitos en bancos	148,010	76,014
Intereses sobre inversiones a valor razonable con cambios en resultados y con cambios en otros resultados integrales	674,420	771,634
Otros ingresos por intereses y rendimientos similares	11,153	6,882
Total ingresos financieros	10,211,254	9,797,475
Gastos financieros		
Intereses sobre depósitos y obligaciones	(976,650)	(927,765)
Intereses sobre bonos y notas emitidas	(888,161)	(799,827)
Intereses sobre deuda con bancos y corresponsales	(616,317)	(786,396)
Otros gastos por intereses y gastos similares	(150,382)	(147,729)
Total gastos financieros	(2,631,510)	(2,661,717)
Margen financiero bruto	7,579,744	7,135,758
Provisión para colocaciones de cobranza dudosa	(1,475,062)	(1,712,369)
Margen financiero después de la provisión para colocaciones de cobranza dudosa	6,104,682	5,423,389
Ganancia neta por diferencia de cambio	25,825	20,871
Margen financiero neto	6,130,507	5,444,260
Ingresos no financieros		
Comisiones por servicios bancarios, neto	2,486,844	2,337,200
Resultado de productos financieros derivados de negociación	(2,383)	106,328
Ganancia neta en valores	31,375	68,714
Ganancia neta en operaciones de cambio	699,002	621,222
Otros ingresos no financieros	198,316	144,948
Total ingresos no financieros	3,413,154	3,278,412
Gastos operativos		
Remuneraciones y beneficios sociales	(2,441,977)	(2,315,465)
Gastos administrativos	(1,866,399)	(1,748,195)
Depreciación y amortización	(363,298)	(354,376)
Otros	(149,554)	(123,019)
Total otros gastos operativos	(4,821,228)	(4,541,055)
Utilidad antes de impuesto a la renta	4,722,433	4,181,617
Impuesto a la renta	(1,331,418)	(1,144,688)
Utilidad neta	3,391,015	3,036,929
Atribuible a:		
Accionistas del Banco de Crédito del Perú	3,367,984	3,014,531
Interés no controlador	23,031	22,398
	3,391,015	3,036,929
Utilidad neta por acción básica y diluida (en soles)	0.3866	0.3463
Promedio ponderado del número de acciones en circulación, ajustado por división de acciones (en miles)	8,770,365	8,770,365

Banco de Crédito BCP

Conciliación entre la utilidad en soles según Normas SBS y utilidad en NIIF's
(en miles)

	2018	2017
Utilidad neta reportada en soles según Normas SBS	3,341,940	2,988,090
Ajustes para llevar de la contabilidad bajo principios según normas SBS a NIIF's y eliminación para efectos de consolidación		
Diferencia entre utilidad local y NIIF's de Mibanco y otras subsidiarias	10,570	35,412
Reversión provisión riesgo país - BCP	5,843	1,828
Amortización diferida Edyficar - BCP	(1,820)	(1,820)
Pérdida Esperada NIIF 9 / NIC 39	(4,342)	(23,687)
Otros	15,793	14,708
Utilidad en soles de acuerdo a NIIF's	3,367,984	3,014,531

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - No Auditados

	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
1. Fondos disponibles		
A continuación se presenta la composición del rubro:		
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú	13,206,885	15,136,245
Caja y canje	5,716,307	4,637,330
Depósitos en bancos	1,306,112	2,243,854
	20,229,304	22,017,429
Intereses devengados	19,332	4,747
Total	20,248,636	22,022,176

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - No Auditados

	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
2. A valor razonable con cambios en resultados		
A continuación se presenta la composición del rubro:		
Acciones -		
Acciones negociadas en bolsa	-	6,033
Bonos e instrumentos similares -		
Certificados de depósito del BCRP	-	-
Bonos del Tesoro Público Peruano	75,174	19,354
Bonos del Tesoro Público de Otros Gobiernos	75,174	2,121,685
	75,174	2,127,718
Intereses devengados	774	215
Total	75,948	2,127,933

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - No Auditados

3. A valor razonable con cambios en otros resultados integrales

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2018				2017			
	Monto bruto no realizado			Valor razonable estimado	Monto bruto no realizado			Valor razonable estimado
	Costo amortizado	Ganancias	Pérdidas		Costo amortizado	Ganancias	Pérdidas	
S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	
Vencimiento fijo -								
Certificados de deposito del BCRP	9,833,776	189	(4,383)	9,829,582	7,906,747	16,960	-	7,923,707
Bonos del Tesoro Público	2,744,862	37,366	(12,727)	2,769,501	2,581,836	63,168	(1,350)	2,643,654
Bonos corporativos, de arrendamiento financiero y subordinados	1,138,498	4,216	(24,406)	1,118,308	1,177,361	22,664	(3,791)	1,196,234
Bonos de gobiernos extranjeros	228,138	-	(346)	227,792	58,140	241	-	58,381
Bonos de Organismos financieros	101,130	-	(501)	100,629	-	-	-	-
Bonos titulizados	20,736	906	-	21,642	21,833	2,679	-	24,512
Participación en fondos de inversión	12	230	-	242	12	560	-	572
	14,067,152	42,907	(42,363)	14,067,696	11,745,929	106,272	(5,141)	11,847,060
Acciones -								
Cotizadas en bolsa - Credicorp Ltd.	80,891	-	-	80,891	82,386	-	-	82,386
No cotizadas en bolsa	9,566	1,015	-	10,581	6,435	823	(237)	7,021
	90,457	1,015	-	91,472	88,821	823	(237)	89,407
	14,157,609	43,922	(42,363)	14,159,168	11,834,750	107,095	(5,378)	11,936,467
Intereses devengados				58,652				77,915
Total				14,217,820				12,014,382

	2018	2017
	Valor de mercado	Valor de mercado
	S/ (000)	S/ (000)
Hasta 3 meses	4,187,406	4,603,835
De 3 meses a 1 año	5,452,243	3,501,604
De 1 a 3 años	930,234	1,384,808
De 3 a 5 años	596,171	397,274
Más de 5 años	2,901,400	1,958,967
Sin vencimiento (acciones y fondos de inversión)	91,714	89,979
Total	14,159,168	11,936,467

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - No Auditados
Al 31 de diciembre de 2018

	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
4. Colocaciones, neto		
a) Créditos directos:		
Préstamos	77,692,774	69,157,551
Arrendamiento financiero	6,322,477	7,401,018
Tarjetas de crédito	7,746,501	6,791,481
Descuentos	2,312,231	1,996,642
Sobregiros y adelantos en cuenta corriente	251,978	105,557
Operaciones de factoring	1,923,456	1,722,436
Créditos refinanciados y reestructurados	1,256,714	917,254
Créditos vencidos y en cobranza judicial	2,979,185	2,899,533
	100,485,316	90,991,472
Más (menos) -		
Intereses devengados	772,075	706,983
Intereses no devengados	(63,551)	(100,219)
Provisión para créditos de cobranza dudosa	(4,706,870)	(4,273,614)
Total créditos directos, netos	96,486,970	87,324,622
Créditos indirectos	19,844,696	18,702,706

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - No Auditados
Al 31 de diciembre de 2018

	2018 S/ (000)		2017 S/ (000)	
b) Sector:	%		%	
Manufactura	14,977,073	15%	12,896,939	14%
Préstamos hipotecarios	14,898,680	15%	12,983,701	14%
Comercio	11,732,054	12%	15,003,873	16%
Préstamos de consumo	15,046,436	15%	10,727,133	12%
Electricidad, gas y agua	3,881,385	4%	3,837,258	4%
Microempresas	13,879,222	14%	7,894,928	9%
Negocio de bienes raíces y servicio de arrendamiento	6,164,849	6%	5,044,359	6%
Minería	2,496,197	2%	2,856,156	3%
Comunicaciones, almacenaje y transporte	4,089,173	4%	3,710,051	4%
Agricultura	1,803,117	2%	1,666,409	2%
Servicios financieros	2,451,942	2%	5,939,527	7%
Construcción	1,308,067	1%	1,321,687	1%
Pesca	327,249	0%	268,457	0%
Educación, salud y otros servicios	1,300,608	1%	1,111,619	1%
Otros	6,129,264	6%	5,729,375	6%
Total	100,485,316	100%	90,991,472	100%

c) Clasificación de riesgos

	2018					
	Créditos directos		Créditos indirectos		Total	
	S/ (000)	%	S/ (000)	%	S/ (000)	%
Normal	92,790,846	92%	17,890,379	90%	110,681,225	92%
Con problemas potenciales	2,834,399	3%	982,886	5%	3,817,285	3%
Deficiente	1,343,599	1%	735,380	4%	2,078,979	2%
Dudoso	1,492,453	1%	156,464	1%	1,648,917	1%
Pérdida	2,024,019	2%	79,587	0%	2,103,606	2%
	100,485,316	100%	19,844,696	100%	120,330,012	100%

	2017					
	Créditos directos		Créditos indirectos		Total	
	S/ (000)	%	S/ (000)	%	S/ (000)	%
Normal	84,607,069	93%	16,771,862	90%	101,378,931	92%
Con problemas potenciales	1,920,208	2%	911,732	5%	2,831,940	3%
Deficiente	1,131,508	1%	418,791	2%	1,550,299	1%
Dudoso	1,276,012	1%	508,411	3%	1,784,423	2%
Pérdida	2,056,675	2%	91,910	0%	2,148,585	2%
	90,991,472	100%	18,702,706	100%	109,694,178	100%

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - No Auditados

	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
5. Otros Activos y otros pasivos		
(a) A continuación se presenta la composición del rubro:		
Otros Activos		
Instrumentos financieros:		
Cuentas por cobrar	1,170,294	600,959
Cuentas por cobrar por instrumentos derivados	672,841	612,222
Operaciones en trámite	119,340	21,062
	1,962,475	1,234,243
Instrumentos no financieros:		
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	421,479	424,232
Cargas diferidas	177,216	158,884
Bienes Adjudicados Neto	128,670	92,180
Otros	75,681	48,196
	803,046	723,492
Total	2,765,521	1,957,735
Otros Pasivos		
Instrumentos financieros:		
Cuentas por pagar	787,144	796,935
Cuentas por pagar por instrumentos derivados	619,703	551,616
Sueldos, impuestos y otros gastos de personal	589,349	522,321
Provisión para pérdidas de créditos indirectos	348,395	428,713
Operaciones en trámite	146,966	249,850
	2,491,557	2,549,435
Instrumentos no financieros:		
Tributos por pagar	276,842	163,064
Provisión para riesgos diversos	255,565	165,785
	532,407	328,849
Total	3,023,964	2,878,284

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
Depósitos y Obligaciones		
a) A continuación se presenta la composición del rubro:		
Depósitos y obligaciones que no generan intereses -		
En el Perú	28,728,951	25,593,335
En otros países	482,072	450,481
	29,211,023	26,043,816
Depósitos y obligaciones que generan intereses -		
En el Perú	63,097,924	58,696,146
En otros países	522,297	570,143
	63,620,221	59,266,289
	92,831,244	85,310,105
Intereses por pagar	202,455	196,254
Total	93,033,699	85,506,359
b) A continuación se presentan los depósitos y obligaciones por tipo de transacción:		
Cuentas corrientes	29,464,931	26,227,366
Ahorros	30,335,795	26,793,277
Depósitos a plazo (d)	24,582,280	24,159,477
Compensación por tiempo de servicios	7,571,375	7,170,934
Certificados bancarios	876,863	959,051
Total	92,831,244	85,310,105
c) Los depósitos a plazo se clasifican por vencimiento de la siguiente manera:		
Hasta 3 meses	14,281,298	14,921,046
De 3 meses a 1 año	6,907,203	6,430,532
De 1 a 3 años	3,026,397	2,424,864
De 3 a 5 años	350,539	372,673
Más de 5 años	16,843	10,362
Total	24,582,280	24,159,477

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Deudas a bancos, corresponsales y otras entidades

	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
a)		
Préstamos de fondos internacionales y otros	5,611,533	5,609,879
Líneas de crédito promocionales	2,389,086	2,029,989
Interbancarios	547,341	588,576
	8,547,960	8,228,444
Intereses por pagar	35,929	35,695
Total bancos y corresponsales	8,583,889	8,264,139

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

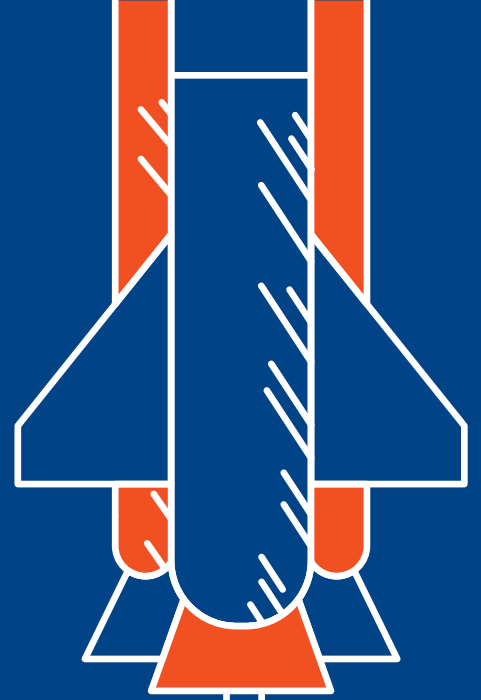
Al 31 de diciembre del 2018 y 2017

Expresado en miles de soles

	Tasa de interés anual ponderada %	Pago de interés	Vencimiento	Importe original emitido (000)	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
Valores, títulos y obligaciones en circulación						
Emisiones locales						
Bonos corporativos						
Segundo programa						
Tercera emisión (Series A y B) - BCP	Entre 7.47 y 8.50	Trimestral	Entre junio y julio 2018	S/ 200,000	-	200,000
Cuarto programa						
Décima emisión (Serie A) - BCP	7.25	Semestral	Diciembre 2021	S/ 150,000	149,935	149,919
Décima emisión (Series B y C) - BCP	Entre 5.31 y 5.50	Semestral	Entre oct. y nov. 2022	S/ 400,000	399,677	399,627
Primera emisión (Serie A) - Mibanco	6.56	Semestral	Julio 2018	S/ 100,000	-	100,000
Primera emisión (Serie B) - Mibanco	7.16	Semestral	Junio 2019	S/ 100,000	100,000	100,000
Quinto programa						
Primera emisión (Serie A) - BCP	6.41	Semestral	Abril 2019	S/ 172,870	172,762	172,457
Primera emisión (Serie B) - BCP	5.59	Semestral	Junio 2019	S/ 150,000	149,909	149,799
Primera emisión (Serie C) - BCP	5.63	Semestral	Noviembre 2019	S/ 138,410	138,311	138,211
Primera emisión (Serie D) - BCP	5.91	Semestral	Enero 2020	S/ 182,410	182,410	182,411
Tercera emisión (Serie A) - BCP	4.59	Semestral	Julio 2021	S/ 70,770	70,770	-
Tercera emisión (Serie B) - BCP	4.88	Semestral	Octubre 2021	S/ 42,200	42,200	-
Sexto programa						
Tercera emisión (Serie B) - Mibanco	5.16	Semestral	Mayo 2017	S/ 50,000	-	-
					1,405,974	1,592,424
Bonos subordinados						
Primer programa						
Primera emisión (Serie A) - BCP	6.22	Semestral	Mayo 2027	S/ 15,000	15,000	15,000
Segundo programa						
Primera emisión (Serie A) - Mibanco	8.50	Semestral	Mayo 2026	S/ 100,000	100,000	100,000
Primera emisión (Serie B) - Mibanco	7.22	Semestral	Junio 2027	S/ 30,000	30,000	30,000
Tercer programa						
Cuarta emisión (Serie A) - Mibanco	6.19	Semestral	Diciembre 2022	S/ 40,000	40,000	40,000
Quinta emisión (Serie A y B) - Mibanco	7.75	Semestral	Julio 2024	S/ 88,009	88,009	88,009
					273,009	273,009

	Tasa de interés anual ponderada %	Pago de interés	Vencimiento	Importe original emitido (000)	2018 S/ (000)	2017 S/ (000)
Bonos de arrendamiento financiero - Primer programa						
Sexta emisión (Serie A) – BCP	8.72	Trimestral	Agosto 2018	S/ 100,000	-	100,000
Certificado de depósito negociables						
Tercer Programa						
Certificado de depósito negociable – Mibanco	Entre 1.8 y 5.9	Anual	Entre enero 2018 y enero 2024	S/ 2,998	1,190	1,461
Total emisiones locales					1,680,173	1,966,894
Emisiones internacionales - BCP						
Notas senior	5.38	Semestral	Setiembre 2020	US\$ 800,000	2,676,065	2,612,379
Bonos subordinados	6.13	Semestral	Abril 2027	US\$ 720,000	2,436,615	2,333,152
Notas senior	4.85	Semestral	Octubre 2020	S/ 2,000,000	1,993,551	1,990,143
Notas senior	Entre 2.75 y 4.25	Semestral	Entre enero 2018 y abril 2023	US\$ 596,455	1,225,109	1,977,296
Bonos subordinados	6.88	Semestral	Setiembre 2026	US\$ 350,000	1,151,325	1,135,050
Notas senior	4.25	Semestral	Abril 2023	US\$ 350,000	1,123,542	1,066,904
Notas senior	2.25	Semestral	Octubre 2019	US\$ 300,000	1,009,241	966,660
Bonos subordinados junior	9.75	Semestral	Noviembre 2069	US\$ 250,000	840,543	813,695
Certificados de depósito negociables subordinados	6.88	Semestral	Entre noviembre 2021 y setiembre 2026	US\$ 126,120	408,544	390,450
Certificados de depósito negociables subordinados	Libor 3M + 2.79%	Trimestral	Noviembre 2021	US\$ 2,960	9,984	9,593
Total emisiones internacionales					12,874,519	13,295,322
Total emisiones locales e internacionales					14,554,692	15,262,216
Intereses por pagar					182,136	188,803
Total					14,736,828	15,451,019

Anexos



Anexos

Directorio, Comité Ejecutivo y Comité de Riesgos

Directorio	
Dionisio Romero P.	Presidente
Raimundo Morales	Vicepresidente ¹
Fernando Fort	Director
Benedicto Cigüeñas	Director ¹
Juan Carlos Verme	Director ¹
Eduardo Hochschild	Director ¹
Roque Benavides	Director ¹
Luis Enrique Romero	Director
Irzio Pinasco	Director
Pedro Rubio	Director
Luis Montero	Director ¹
Bárbara Bruce	Director ¹
Patricia Lizárraga	Director ¹
Martín Pérez	Director ²

Comité Ejecutivo	
Dionisio Romero P.	Presidente
Raimundo Morales	Vicepresidente
Benedicto Cigüeñas	Director
Fernando Fort	Director
Juan Carlos Verme	Director
Martín Pérez	Director
Pedro Rubio	Director

Comité de Riesgos	
Benedicto Cigüeñas	Presidente
Dionisio Romero P.	Director
Raimundo Morales	Director
Gianfranco Ferrari	Gerente General
César Ríos	Gerente Central de Planeamiento y Finanzas
Reynaldo Llosa	Gerente Central de Riesgos
Edgar Vicente	Gerente de División de Administración de Riesgos
Jose Esposito	Observador permanente

¹ Director Independiente

² Director Suplente

Gerencia

Gerencia General	
Gianfranco Ferrari	Gerente General
Gerencias Centrales	
Diego Cavero	Gerente Central de Banca Mayorista
<i>Mariano Baca</i>	<i>División de Banca Corporativa</i>
<i>Luis Alfonso Carrera</i>	<i>División de Banca Empresarial</i>
Pierre Zaván	Banca Empresas Lima 1
Guillermo Wiese	Banca Empresas Lima 2
Alejandro Corzo	Banca Empresas Lima 3
Jenny Oliveros	Banca Institucional y Banca Empresa Provincias
Esther de la Fuente	Servicios para Empresas
Andrés Arredondo	Negocios Internacionales y Leasing
César Stuart	BCP Miami
Mónica Rivas	Planeamiento Estratégico y Desarrollo de Negocios
Percy Urteaga	Gerente Central de Banca Minorista
<i>Lionel Derteano</i>	<i>División de Canales de Atención</i>
Lyssette Velarde	Comercial Lima 1
Paul Macarachvili	Comercial Lima 2
Gustavo Ledesma	Comercial Provincias 1
Eduardo Benavides	Comercial Provincias 2
Paloma Jimenez	Centro de Contacto y Ventas
Francesco Piaggio	Planeamiento y Transformación de la Experiencia Comercial
<i>César Casabonne</i>	<i>División de Banca Personas</i>
Antonio Muñiz	Medios de Pago y Financiamiento al Consumo
Rocio Perez-Egaña	Productos Transaccionales, Débito, Ahorro e Inversión
Makaly Rivera	Banca Seguros y Crédito Vehicular
Fernando Muñiz	Negocios Hipotecarios
<i>Eduardo Montero</i>	<i>División Gestión de Patrimonios</i>
Patricia Dibós	Banca Privada
Bruno Ghio	Asesoría de Patrimonios
Óscar Falero	Planificación Patrimonial
Antonio Riso	Asesoría de Inversiones
Nancy Tueros	Negocios de Banca Minorista
Jorge Jenkins	Banca Pyme
Victoria de las Casas	Planeamiento de Banca Minorista

Arturo Johnson	Canales Alternativos
Viviana Chiappe	Banca Afluente
María del Pilar Ruiz	Proyectos Minoristas
César Ríos	Gerente Central de Planeamiento y Finanzas
<i>José Luis Muñoz</i>	<i>División de Contabilidad General</i>
Martha Huapaya	Contabilidad Corporativa
<i>Michel Flit</i>	<i>División de Planeamiento y Control Financiero</i>
Malena Funegra	Planeamiento Estratégico y Presupuesto
Cesar Sanguinetti	Análisis y Control Financiero
Carlos Benavides	Análisis Financiero y Pricing
<i>Pablo Hurtado</i>	<i>División de Tesorería</i>
Rocio Benavides	ALM Business Unit
Carla Urteaga	Productos y Ventas de Tesorería
Carlos Prieto	Estrategia de Inversiones y Estudios Económicos
Vanessa Abram	Gestión de Eficiencia y Productividad
Mauricio Abras	BCP Panamá
Reynaldo Llosa Benavides	Gerente Central de Riesgos
<i>Pablo Miñán</i>	<i>División de Créditos</i>
Javier Gómez	Créditos Banca Corporativa
Javier Puiggros Madueño	Créditos Banca Empresa, Bancos y Corporativos del Exterior
Erick Hurtado	Créditos Banca Empresa San Isidro - Cronos
Cristina Arias	Cuentas Especiales y Seguimientos de Créditos
<i>Maricarmen Torres</i>	<i>División de Riesgos Banca Minorista</i>
Teobaldo Llosa	Riesgos Personas
Yanett Aybar	Riesgos Pyme
José Luis Chávez	Riesgos Banca Negocios
<i>Harold Marcenaro</i>	<i>División de Administración de Gestión de Riesgos</i>
<i>Edgar Vicente</i>	<i>División de Administración de Riesgos</i>
Marco Salsi	Adm. de Riesgos de Operación y Gestión de Seguros
David Hernández	Modelamiento y Metodologías para la Gestión del Riesgo
Rafael Hurtado	Riesgos de Mercado
Bruno Zapata	Riesgos de Tesorería
Max de Gorbitz	Ciberseguridad
Francesca Raffo	Gerente Central de Transformación
<i>Alberto Del Solar</i>	<i>División de Clientes Contentos</i>
Cynthia Rios	Centro de InnovaCXión
Anna Lenka Jaúregui	Marketing y Experiencia del Cliente Transformación de la Experiencia del Cliente

David Saenz	División Tecnologías de Información
Cesar Jimenez	Infraestructura y Operaciones de TI
Gabriela Dos Reis	Arquitecturas de TI
Maria Luisa Polo	Ingeniería y Desarrollo de TI
Gustavo Valdés	Soluciones de Negocios
Leandro Rocha	División Data & Analytics
Juan Taboada	Análisis Estratégico y Modelos Avanzados
Marcelo Almeyda	Data
Rosa Cigüeñas	Gestión de Transformación BCP WOW
Pablo Correa	Transformación del Modelo de Distribución
Andrea Sánchez – Salazar	Transformación AGIL
Otras Gerencias	
José Ortiz	División de Administración y Procesos
Luiz Almandoz	División de Soluciones de Pago
Silvia Luperdi	Servicios para los Clientes
Víctor de Rivero	Créditos Banca Minorista
Benjamín Chávez	Transformación de Procesos
José Marangunich	Seguridad Corporativa
Luis Felipe de la Puente	Administración
Óscar Gibaja	Negociación de Compras
Martín Ibérico	Infraestructura
Enrique Pasquel	División de Asuntos Corporativos
Bernardo Sambra	División de Gestión y Desarrollo Humano
Marco Bojórquez	Compensaciones
Jorge Postigo	Transformación Cultural e Innovación en GDH
Rosella Acosta	Experiencia del Colaborador
Luis Verástegui	Asesoría y Gestión del Cambio
Carlos Niezen	División de Estrategia y Desarrollo de Negocios
Guillermo Morales	División de Legal y Secretaría General
Héctor Calero	Asesoría Legal
Karina Loncharich	Unidades Legales
Miriam Böttger	Secretaría General
Bárbara Falero	División de Cumplimiento Corporativo
José Espósito	División de Auditoría
César Martínez	Auditoría de Riesgos Corporativos
Enzo Tolentino	Auditoría Continua y Corporativa

Honorarios de Auditores Externos en el año 2018

Banco de Crédito - BCP y Subsidiarias

Años terminados el 31 de diciembre

(Miles de nuevos soles)	2016	2017	2018
Auditoría	4,694	4,926	6,652
Relacionados a Auditoría	560	583	-
Impuestos	150	84	7
Otros	38	-	57
Total	5,442	5,442	6,716

Conforme a la Resolución SBS N° 17026-20100 se informa sobre los honorarios a los auditores independientes Gaveglío Aparicio y Asociados S.C.R.L, firma miembro de PwC, los mismos que se definen a continuación, de acuerdo a dicha resolución:

- » Bajo la denominación Honorarios de Auditoría deberá revelar el total de los honorarios por los servicios de auditoría prestados por la empresa auditora por cada uno de los tres últimos ejercicios.
- » Bajo la denominación Honorarios relacionados a auditoría, deberá revelar el total de honorarios por los servicios prestados por las empresas auditoras por servicios de asesoría y servicios relacionados al desarrollo de la auditoría o revisión de los estados financieros de la empresa y que no están revelados en el párrafo anterior. La empresa revelará la naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría.

» Bajo la denominación Honorarios de Impuestos, deberá revelar el total de honorarios facturados en los últimos tres ejercicios por servicios profesionales prestados para el cumplimiento tributario, asesoría de impuestos y planificación tributaria. La empresa revelará la naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría.

» Bajo la denominación Otros Honorarios, se revelará el total de honorarios facturados en los tres últimos por productos y servicios prestados distintos a los incluidos en los puntos anteriores. La empresa revelará en forma resumida la naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría.

Todos los honorarios fueron aprobados por el Comité de Auditoría.

Sanciones impuestas por la SBS

La Resolución SBS N° 816-2005, de fecha 3 de junio de 2005, exige que el Directorio ponga en conocimiento de la Junta General de Accionistas las sanciones impuestas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP al Banco, a sus Directores, a su Gerente General o a sus trabajadores, por la comisión de infracciones graves y muy graves.

En este sentido, debemos informar que, en el año 2018, la SBS impuso al banco una multa equivalente a 100 UIT por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el numeral 1, rubro III del Anexo N° 2 del Reglamento de Sanciones (Expediente N° 42049-2017).

Cotizaciones mensuales de las acciones comunes y valores representativos de deuda

Banco de Crédito del Perú Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año-Mes	Cotizaciones 2018				Precio Promedio S/
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP 120001008	CREDITC1	2018-01	6.06	6.35	6.35	6.06	6.24
PEP 120001008	CREDITC1	2018-02	6.35	6.35	6.45	6.25	6.29
PEP 120001008	CREDITC1	2018-03	6.34	6.40	6.47	6.25	6.35
PEP 120001008	CREDITC1	2018-04	6.40	6.45	7.00	6.25	6.45
PEP 120001008	CREDITC1	2018-05	6.47	6.80	6.81	6.47	6.61
PEP 120001008	CREDITC1	2018-06	6.80	6.40	7.00	6.20	6.77
PEP 120001008	CREDITC1	2018-07	6.40	6.13	6.40	6.09	6.17
PEP 120001008	CREDITC1	2018-08	6.13	5.95	6.13	5.80	5.99
PEP 120001008	CREDITC1	2018-09	5.95	5.80	6.02	5.80	5.92
PEP 120001008	CREDITC1	2018-10	5.81	5.65	5.81	5.55	5.66
PEP 120001008	CREDITC1	2018-11	5.65	5.70	5.81	5.49	5.54
PEP 120001008	CREDITC1	2018-12	5.70	5.85	6.00	5.70	5.92

Banco de Crédito del Perú Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año-Mes	Cotizaciones 2018				Precio Promedio S/
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP 12000M295	CRED4BC10C	2018-02	103.8000	103.8000	103.8000	103.8000	103.8000
PEP 12000M295	CRED4BC10C	2018-03	103.5655	103.6453	103.6453	103.5655	103.6251
PEP 12000M303	CREDI5BC1A	2018-04	102.8953	102.8953	102.8953	102.8953	102.8953

Contactos

BANCO DE CRÉDITO BCP

Sede Central, Lima
Calle Centenario 156, La Molina
Lima 12, Perú
Teléfono +51 1 313-2000

OFICINAS DEL EXTERIOR

Miami, Estados Unidos de América

121 Alhambra Plaza, Suite 1200
Coral Gables, Florida 33134
Estados Unidos de América
Teléfono +1 305 448-0971
Fax +1 305 448-0981

Panamá, República de Panamá

Calle 50 y Elvira Méndez
Edificio Tower Financial Center, piso 13
Corregimiento de Bella Vista, Ciudad de Panamá
República de Panamá
Teléfono +507 2 215-7311
Fax +507 2 215-7324
Casilla Postal 0819-01233

MIBANCO

Sede Central, Lima

Av. José Domingo Orué 165, Surquillo
Lima, Perú
Teléfono +51 1 319-9999

Resolución SMV N°033-2015-SMV/01

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación

Banco de Crédito del Perú S.A.

Ejercicio

2018

Página Web

www.viabcp.com

Denominación o razón social de la
empresa revisora¹

¹Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

Sección A

IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

Pregunta A.1	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		Sí, como parte del grupo Credicorp, el BCP se guía por su Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En un esfuerzo por lograr un desarrollo sostenible, el BCP ha suscrito una serie de compromisos cuyos principios inciden en la generación de valor para sus grupos de interés: Pacto Mundial, Carbon Disclosure Project, Principios del Ecuador y Asociación de Buenos Empleadores (ABE).

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
Asociación de Buenos Empleadores	05/12/2006
Pacto Mundial (ONU)	13/05/2009
Carbon Disclosure Project	21/01/2010
Principios de Ecuador	22/01/2013

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:	SI	NO
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		
Por exigencia de instituciones públicas		
Otros (detalle):		

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El Portal de la SMV	X
Página web corporativa	X
Redes Sociales	
Otros / Detalle	

Pregunta A.2	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	X		Sí, la Política de RSE y la de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp. El BCP mantiene un sólido compromiso con el medio ambiente, con especial foco en la lucha contra el cambio climático, el fomento de la eficiencia energética y la gestión responsable de sus residuos. Es por ello que realiza la medición y auditoría de los Gases de Efecto Invernadero de sus actividades.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano
Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp	Directorio Credicorp
Política de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp	Directorio Credicorp

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

SI	X	NO	
----	---	----	--

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

El BCP realiza una medición anual de su huella de carbono. Durante el 2018 se generó un total de emisiones directas e indirectas de 42,296.35 tco ₂ eq, sin incluir las emisiones de gases no Kioto y biomasa.

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

SI	X	NO	
----	---	----	--

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

<p>El consumo de energía interno durante el 2018 del BCP se clasifica en:</p> <p>Consumo directo de energía Compuesto por el combustible (gasolina y diésel) consumido. El BCP cuenta con una flota de vehículos para el traslado de directores o gerentes en visitas a clientes o a otras empresas, donde todas las unidades vehiculares han pasado revisiones técnicas. Parte del consumo de diésel en el año 2018 fue usada en grupos electrógenos y otra parte en consumo de GLP por las cocinas. Durante el 2018 se consumió 8,432.98 Gj.</p> <p>Consumo indirecto de energía Compuesto por la energía eléctrica consumida por las oficinas y agencias del BCP a nivel nacional. Durante el 2018 se consumió 240,107.40 Gj.</p>

d.¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Durante el año 2018, el BCP consumió 550,780 m³.

e.¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Durante el año 2018, la sede central del BCP generó un total de 859,725.77 Kg. de residuos.

Pregunta A.3 ¹	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores?	X		Sí, el BCP cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo y la Política Corporativa de Ética y Conducta. Asimismo, el Banco está adherido a los Principios del Pacto Mundial de la ONU desde el año 2009 para prevenir cualquier violación de los derechos humanos, derechos laborales, proteger el medio ambiente y promover la lucha contra la corrupción. Cuenta además con la Política de RSE y la de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp.

a.En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Reglamento Interno del Trabajo	Gerencia de Procesos de Gestión de Desarrollo Humano
Política Corporativa de Ética y Conducta	Gerencia División Cumplimiento Corporativo
Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp	Directorio Credicorp
Política de Relaciones con Grupos de Interés	Directorio Credicorp

b.¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Cumplimiento Normativo	División de Cumplimiento

¹De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de evaluación
División Gestión Desarrollo Humano	Anual

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Hace 6 años el BCP lanzó la iniciativa Somos BCP cuyo objetivo es convertirse en la mejor opción para trabajar en el Perú la cual ya empieza a mostrar algunos logros notables. La Encuesta de Clima Laboral del 2018 ha llegado a una favorabilidad récord de 86%, con una participación de 95%.

Pregunta A.4	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?	X		Sí, la Política de Responsabilidad Social Empresarial y de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Responsabilidad Social	Comité de Gobierno Corporativo de Credicorp
Política de Relaciones con Grupos de Interés	Comité de Gobierno Corporativo de Credicorp

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

SI		NO	X
-----------	--	-----------	---

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

--

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

d.¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) Ingresos Brutos	0.12.
---------------------	-------

Pregunta A.5	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	X		Sí, Política de Gestión de Proveedores, Política de Formalización de contratos con Proveedores de Bienes y Servicios, Política de RSE y de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp.

a.En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Gestión de Proveedores	Gerencia de División de Cumplimiento Corporativo Gerencia de Área Servicios Compartidos Gerencia de División Operaciones, administración y eficiencia
Política de Formalización de contratos con Proveedores de Bienes y Servicios	Comité de Administración de Riesgos de Operación BCP

b.¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Control Interno	Gerencia de Área de Administración

c.¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

d.¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medio ambientales?

SI	X	NO	
-----------	---	-----------	--

Pregunta A.6	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	X		Código de Ética Política Corporativa de Ética y Conducta Política de Relaciones con Grupos de Interés Política de RSE de Credicorp Políticas generales -Solicitudes de clientes - Reclamos

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Código de Ética	Directorio Credicorp
Política Corporativa de Ética y Conducta	Gerencia División Cumplimiento Corporativo
Política de Relaciones con Grupos de Interés	Directorio Credicorp
Política de RSE de Credicorp	Directorio Credicorp
Políticas Generales – Solicitudes de Clientes - Reclamos	Gerencia de Área Servicios para los Clientes

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

SI	X	NO	
	X		

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Área de Servicios para los Clientes	Gerencia de División Clientes Contentos

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

SI	X	NO	
	X		

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

SI	X	NO	
	X		

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

El BCP ha sido reconocido como el mejor banco del Perú y de América Latina obteniendo el premio Euromoney Awards for Excellence 2018. Además, la aplicación de Banca Móvil ganó por quinto año consecutivo el premio a Mejor Aplicación para Operaciones Bancarias en la XVIII Encuesta Anual de Ejecutivos realizada por CCL.

