

MEMORIA ANUAL

2020

 **Banco de la Nación**
el banco de todos



JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

MEMORIA ANUAL
2020



**JUNTOS
EN PRIMERA
LÍNEA**

CONTENIDO

Carta del Presidente Ejecutivo

8 Misión, visión y valores

10 Directorio y gerencias

14 Evolución económica

25 Cap. 1: Un banco al servicio de los ciudadanos

49 Cap. 2: Un banco descentralizado

62 Cap. 3: Un banco que avanza en la digitalización

73 Cap. 4: Un banco inclusivo

78 Cap. 5: Gestión financiera

84 Cap. 6: Gestión de riesgos

93 Cap. 7: Reconocimientos obtenidos

98 Cap. 8: Desarrollo institucional

113 Cap. 9: Actividad institucional

119 Anexos

128 Declaración de responsabilidad

 Dictamen de auditoría externa

Carta del Presidente Ejecutivo

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en nombre de los miembros del Directorio del Banco de la Nación, para informar sobre los aspectos más relevantes y destacados de las operaciones en nuestra institución durante el año 2020.

Durante este periodo, el Banco de la Nación cumplió 54 años de creación, consolidándose como una de las principales Empresas del Grupo FONAFE que contribuye significativamente con los ingresos del Grupo.

En ese sentido, es importante destacar los resultados financieros alcanzados en un contexto de crisis sanitaria global, así como del complejo escenario macroeconómico interno y externo producto de las severas medidas adoptadas en materia sanitaria y económica para contener la expansión de la COVID-19 en nuestro país, que se tradujo en un decrecimiento del PBI de 11.1% no obstante la aplicación de fuertes estímulos monetarios y fiscales realizados por el Gobierno.

En medio de esta coyuntura, resulta imprescindible resaltar el valioso aporte que nuestra institución brindó a la población en general, siempre en primera línea y atendiendo en todo el territorio nacional, a fin de dar cumplimiento a las medidas que el Gobierno implementó para dotar a los peruanos más necesitados de transferencias monetarias (pago de bonos) para enfrentar el Estado de Emergencia y mitigar los efectos adversos de la pandemia en la economía de las familias más vulnerables del Perú. En 2020, el Gobierno encargó al Banco de la Nación el pago de 13 401 965 bonos por un monto de S/ 8 419 millones, llegando a un avance de 90.7% y 96.8%, respectivamente.

En relación con nuestro desempeño, al cierre de 2020, el Banco generó utilidades que ascendieron a S/ 658 millones, cifra inferior a la registrada en 2019 (S/ 1 090 millones), con un decrecimiento de 39.6% debido, principalmente, a los efectos de la pandemia en la economía nacional. No obstante, con este resultado, los indicadores de rentabilidad continuaron siendo favorables con un ROE de

26.1%, reflejando los sólidos fundamentos y la consistencia de la estrategia de largo plazo plasmada en el Plan Estratégico Institucional. En cuanto a nuestra misión, prestamos servicios de calidad a los ciudadanos, ampliando cada año nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera a nivel nacional con una gestión moderna y con los últimos estándares tecnológicos. El Banco se fijó como objetivo estratégico mejorar de manera continua la calidad de los servicios a los clientes y usuarios a nivel nacional efectuando los pagos de remuneraciones y pensiones,



los pagos de los Programas Sociales y los pagos de los Bonos del Gobierno por la Emergencia Sanitaria; efectuando la recaudación de Impuestos a la SUNAT junto con la banca privada y brindando el servicio de pagos de tasas a las entidades y organismos públicos; facilitando la cobranza de servicios públicos y el envío y cobro de giros a nivel nacional; y financiando al Gobierno Nacional, a los Gobiernos Regionales y Locales, así como a las empresas del Estado y a los trabajadores y pensionistas del Sector Público con cuentas de ahorro en nuestra institución.

El Banco continuó promoviendo la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización del país brindando productos y servicios en sus diversos canales presenciales y no presenciales a nivel nacional. Durante el año 2020, el número total de operaciones mostró un importante incremento de 16.3% respecto del año anterior, producto, principalmente, del uso de los canales digitales (App, banca celular e internet), así como mayor frecuencia en el uso de los canales de alternos presenciales (cajeros automáticos y cajeros corresponsales). Es importante señalar que, durante este periodo, de los 13 714 puntos de atención, 76.8% estuvieron situados en provincias. Asimismo, avanzamos significativamente en el objetivo estratégico del trasvase de las operaciones desde la red de agencias hacia canales alternos, los cuales representaron el 89.2% de las operaciones.

“Durante el año 2020, el número total de operaciones mostró un importante incremento de 16.3% respecto del año anterior, producto, principalmente, del uso de los canales digitales”

En cuanto a cobertura nacional, nuestra institución, concentrando esfuerzos en el objetivo de llevar a la población los servicios bancarios, impulsó la implementación continua de canales de atención a nivel nacional. Al cierre del período 2020, el BN está presente en 1 606 distritos de los 1 726 a nivel nacional que presentan conectividad. Además, con el firme propósito de seguir impulsando la inclusión financiera en las localidades de difícil acceso, el número de clientes con cuentas de ahorros fue de 3 millones 50 mil, y los saldos en las cuentas de ahorros en estas localidades ascendieron a S/ 2 218 millones, superior en 46.3% respecto del año anterior.

De otro lado, el Banco impulsó los procesos de digitalización de sus operaciones producto de las medidas de confinamiento

implementadas por el Gobierno a fin de contener el avance de la pandemia ocasionada por la Covid-19. Así, canales como Banca Celular y la App continuaron afianzándose como los principales aplicativos digitales para los clientes del Banco, mientras que Págalo.pe se consolidó como la plataforma digital de pagos del Estado para clientes y no clientes del Banco. En esa línea, y para darle fuerza, impulso y reorientación estratégica, nuestra institución inició la implementación de las nuevas Gerencias de Innovación y Transformación Digital, y Banca Digital.

Respecto de los reconocimientos obtenidos, durante 2020 el Banco mantuvo la Clasificación Internacional de Riesgos Moody's Investors de “A3” y “P-2” para el rating global de depósitos de riesgo de contraparte a corto y largo plazo en moneda nacional y extranjera. Las Clasificaciones de Riesgo locales Moody's Local PE y Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. ratificaron la clasificación de riesgo “A” a nuestra Institución como resultado de su posición estratégica como principal agente financiero del Estado, solvencia patrimonial y facilitador de la inclusión financiera. Además, fuimos reconocidos como líderes en sostenibilidad por cuarto año consecutivo y mantuvimos la Certificación ISO 9001:2015.

Somos un banco diferente ya que nuestro rol social es primordial. Por ello, seguiremos apostando por nuestro compromiso de acercar el Estado al ciudadano, llegando a donde otras instituciones financieras no llegan porque somos orgullosamente el Banco de la Nación, el Banco de todos los peruanos. Estamos conscientes de los grandes desafíos que tendremos que afrontar en los siguientes años en los ámbitos económicos, regulatorios y competitivos, pero, como siempre, superaremos todas estas dificultades y alcanzaremos los objetivos trazados.

Quisiera culminar reconociendo el valioso apoyo, esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores para alcanzar los objetivos estratégicos de nuestra Institución y agradecer la confianza otorgada a nuestra gestión. Ello contribuye e impulsa el desarrollo de nuestro país en beneficio de todos los peruanos.

José Carlos Chávez Cuentas
Presidente Ejecutivo

Chief Executive Letter

I am pleased to address you on behalf of Banco de la Nación Board of Directors, to report on the most relevant and outstanding aspects of operations in our institution during 2020.

During this period, Banco de la Nación completed 54 years of creation, consolidating itself as one of the main companies of FONAFE Group that contributes significantly to its income.

In this sense, it is important to highlight the financial results achieved in a context of global health crisis, as well as the complex internal and external macroeconomic scenario as a result of the severe measures adopted in health and economic matters to contain the expansion of COVID-19 in our country, which resulted in a GDP decrease of 11.1%, despite the application of strong monetary and fiscal incentives carried out by the Government.

Amid this juncture, it is essential to highlight the valuable contribution that our institution made to the general population, always in the front line and serving the entire national territory, in order to comply with the measures that the Government implemented to provide most in need Peruvians of cash transfers (bond payments) to face the State of Emergency and mitigate the adverse effects of the pandemic on the economy of the most vulnerable families in Peru. In 2020, the Government commissioned Banco de la Nación to pay 13 401 965 bonds for an amount of S/. 8 419 million, reaching 90.7% and 96.8% progress respectively.

In relation to our performance, at the end of 2020, the Bank generated profits that amounted to S/. 658 million, a figure lower than the one registered in 2019 (S/. 1 090 million), with a decrease of 39.6%, mainly due to the effects of the pandemic on the national economy. However, with this result, the profitability indicators continued to be favorable with a 26.1% ROE, reflecting the solid fundamentals and consistency of the long-term strategy embodied in the Institutional Strategic Plan.

Regarding our mission, we provide quality services to citizens, expanding our service coverage every year and promoting financial

inclusion nationwide with modern management and the latest technological standards.

The Bank set itself the strategic objective of continuously improve the quality of services to clients and users at the national level, making payments of salaries and pensions, payments of Social Programs



and payments of Government Bonds for the Sanitary Emergency; carrying out the collection of taxes to SUNAT together with private banks and providing the service of fee payments to public entities and agencies; facilitating the collection of public services as well as the sending and collection of money orders nationwide and financing the National Government, Regional and Local Governments, as well as State companies and Public Sector workers and pensioners with savings accounts in our institution.

The Bank continued to promote financial inclusion, banking, and decentralization in the country by providing products and services through its various face-to-face and non-face-to-face channels at the national level. During 2020, the total number of operations showed a significant increase of 16.3% compared to the previous year, mainly due to the use of digital channels (App, mobile banking and internet), as well as a greater frequency in the use of channels of face-to-face alternates (ATMs and correspondent tellers). It is important to note that during this period, 76.8% of the 13 714 service points were located in the provinces. Likewise, we made significant progress in the strategic objective of transferring operations from the agency network to alternative channels, which represented 89.2% of operations.

Regarding national coverage, our institution, concentrating efforts on the objective of bringing banking services to the population, promoted the continuous implementation of service channels at the

“During 2020, the total number of operations showed a significant increase of 16.3% compared to the previous year, mainly due to the use of digital channels”

national level. At the end of the 2020 period, BN was present in 1 606 districts of the 1 726 nationwide that present connectivity. In addition, with the firm intention of continuing to promote financial inclusion in hard-to-reach locations, the number of clients with saving accounts was 3 million 50 thousand, and the balances in saving accounts in these locations amounted to S /. 2 218 million, 46.3% higher than the previous year

On the other hand, the Bank promoted digitalization processes of its operations as a result of confinement measures implemented by the Government in order to contain the progress of the Covid-19 pandemic. Thus, channels such as Cellular Banking and the App

continued to establish themselves as the main digital applications for clients, while Págalo.pe consolidated itself as the digital payment platform of the State for Bank clients and non-clients. Along these lines, and to give it strength, boost and strategic reorientation, our institution began the implementation of new Innovation, Digital Transformation Managements and Digital Banking.

Regarding obtained recognitions, during 2020 the Bank maintained Moody's Investors International Risk Classification of “A3” and “P-2” for the global rating of short and long-term counterparty risk deposits in national and foreign currency. The local Risk Classifications Moody's Local PE and Apoyo & Asociados Internacionales SAC, ratified the risk classification “A” for our Institution as a result of its strategic position as the main financial agent of the State, financial solvency and facilitator of financial inclusion. In addition, we were recognized as leaders in sustainability for the fourth consecutive year and we maintained the ISO 9001: 2015 Certification.

We are a different bank since our social role is essential. For this reason, we will continue to bet on our commitment to bring the State closer, reaching where other financial institutions do not go because we are proudly Banco de la Nación, the Bank of all Peruvians. We are aware of the great challenges that we will have to face in the coming years regarding economic, regulatory and competitive spheres, but, as always, we will overcome all these difficulties and achieve devised goals.

I would like to conclude by acknowledging the valuable support, effort and commitment of our collaborators to achieve strategic objectives of our Institution and thanking the trust placed in our management. This contributes and promotes the development of our country for the benefit of all Peruvians.

José Carlos Chávez Cuentas
Chief Executive

Misión

“Brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto-sostenible”.

Visión

“Ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de buen gobierno corporativo”.

Valores Institucionales

1 Honestidad

Actuamos basados en principios éticos, siendo íntegros, veraces y justos.

2 Compromiso

Somos conscientes de la importancia que tiene el cumplir con nuestros objetivos, desarrollando nuestro trabajo con el estándar de calidad requerido por la corporación.

3 Respeto

Respetamos la diversidad y la pluralidad de opiniones y creencias. Respetamos las normas establecidas, valoramos el tiempo de los demás y nos preocupamos por mantener relaciones cordiales.

4 Vocación de servicio

Nos preocupamos por atender con un trato oportuno, humano y de calidad a nuestros clientes internos, externos y a los ciudadanos que requieren de productos y servicios financieros.

5 Responsabilidad social e inclusión financiera

Participamos activamente en nuestra comunidad, promoviendo la no discriminación y la educación e inclusión financiera del ciudadano.



Directorio



José Carlos
Chávez Cuentas
Presidente Ejecutivo



Carolina
Trivelli Ávila
Directora



Betty Armida
Sotelo Bazán
Directora



Eduardo Francisco
González García
Director



José Andrés
Olivares Canchari
Director

Principales Funcionarios



Liliana Casafranca Díaz
Gerencia Central de Negocios y Tecnología (e)
Gerencia de Banca de Servicio (e)



Guillermo Ramírez Sologuren
Gerencia de Informática (e)



Juan Carlos Bustamante Gonzales
Gerencia General (e)



Luis Sternberg Peruggia
**Gerencia de Banca de Desarrollo e
Inclusión Financiera (e)**



Alfredo Calle Madrid
Gerencia de Operaciones

Principales Funcionarios



Heidi Grossmann Castillo
Gerencia de Relaciones Institucionales (e)



José Mateu Bullón
Gerencia de Auditoria Interna



Pietro Malfitano Malfitano
Gerencia de Finanzas y Contabilidad (e)



Juan Flores Saona
Gerencia Central de Administración (e)
Gerencia de Recursos Humanos



Francisco Sánchez Moreno
Gerencia de Logística

Principales Funcionarios



Aura Elvira Ludeña Trinidad
**Gerencia de Oficialía de Cumplimiento
Normativo y Conducta de Mercado**



Jhan Blas Sáenz
Gerencia de Riesgos



Oscar Pinedo Meza
Gerencia Planeamiento y Desarrollo (e)



Gina Granadino Salazar
Gerencia Legal (e)

Marco Argandoña Dueñas
Órgano de Control Institucional

2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



Evolución económica

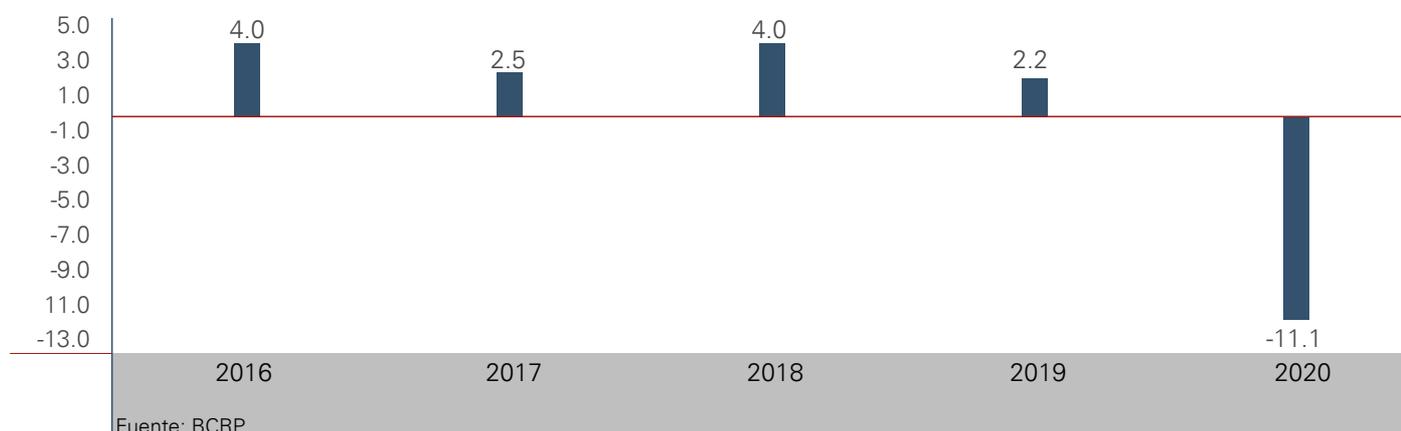
1. PRODUCTO BRUTO INTERNO

El año 2020 culminó con una crisis mundial sin precedentes. La pandemia, generada por la COVID-19, ha contagiado a 83.5 millones de personas y ha tenido como consecuencia la muerte de 1.8 millones de personas, según información de la Universidad Johns Hopkins¹. Estas cifras sanitarias y las medidas implementadas por los países para contener el avance de la pandemia tuvieron impacto en el desempeño de la economía mundial, la cual mostró una contracción anual de 3.5%, según cifras estimadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI)².

América Latina, por su parte, presentó una caída del Producto Bruto Interno (PBI) de 7.4% en 2020, según el mismo FMI, el mayor retroceso de las últimas décadas y notablemente superior a otras regiones de países emergentes. No obstante, ello, en los últimos meses del año se ha observado cierta recuperación de la actividad económica, fenómeno que se espera se prolongue en el corto plazo a pesar de observarse un menor flujo de capitales internacionales y, por consiguiente, menor inversión extranjera directa.

Gráfico 1

PRODUCTO BRUTO INTERNO (variación porcentual anual)



¹Maryland, Estados Unidos de América.

²En su Informe de Actualización de las Perspectivas de la Economía Mundial (enero 2021).

En este contexto, el PBI del Perú decreció 11.1% en 2020, luego de registrar una de las mayores contracciones en el segundo trimestre (-30.0%), debido a la implementación de estrictas medidas de confinamiento social. Sin embargo, la economía peruana se recuperó en el cuarto trimestre a un ritmo ligeramente mayor al esperado, debido a diversos factores positivos entre los cuales identificamos: la flexibilización gradual de la cuarentena; el avance de la última fase de la reanudación de actividades; la expansión significativa de la liquidez en el mercado financiero, impulsada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP); el crecimiento del crédito otorgado al

“La economía peruana se ha recuperado en el cuarto trimestre a un ritmo ligeramente mayor al esperado debido a diversos factores positivos”.

sector privado a bajas tasas de interés, a través del Programa de Garantías del Gobierno Nacional - Reactiva Perú; y la recuperación del gasto público, liderado por el crecimiento interanual de la inversión del sector.

Si revisamos el comportamiento de la actividad económica a nivel de sectores, el PBI primario se contrajo 7.7%, principalmente por la menor actividad de la minería metálica (-13.5%) e hidrocarburos (-11.1%). Asimismo, el PBI no primario decreció 12.1%, afectado por la caída de la manufactura no primaria (-17.3%) y de los sectores construcción (-13.9%), comercio (-16.0%) y servicios (-10.3%).

Cuadro 1

PRODUCTO BRUTO INTERNO POR SECTORES
(en variaciones porcentuales)

Sectores	2019	Trimestre: 2020				2020
	Anual	I	II	III	IV	Anual
Agropecuario	3.5	3.7	2.3	-1.5	0.4	1.3
Pesca	-17.2	-18.1	-15.4	11.8	35.0	2.1
Minería e Hidrocarburos	0.0	-5.4	-34.1	-9.8	-3.8	-13.2
Manufactura	-1.7	-10.5	-36.4	-8.0	1.0	-13.4
Electricidad y Agua	3.9	-1.9	-19.4	-3.1	-0.2	-6.1
Construcción	1.4	-12.5	-66.1	-4.4	19.0	-13.9
Comercio	3.0	-7.1	-46.8	-8.1	-2.6	-16.0
Servicios	3.8	-0.8	-24.9	-10.8	-5.0	-10.3
Economía total	2.2	-3.7	-30.0	-9.0	-1.7	-11.1

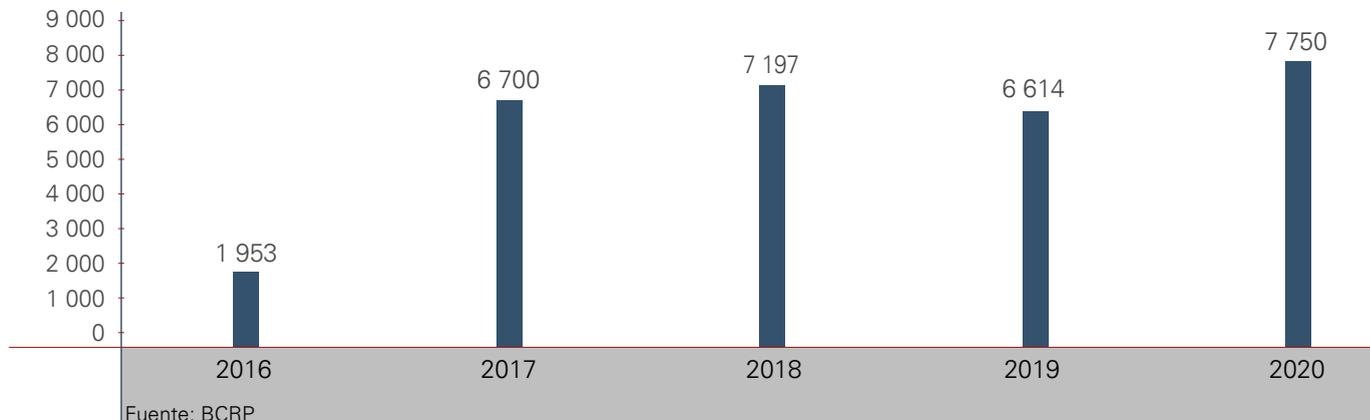
Fuente: BCRP

2. SECTOR EXTERNO

En 2020, la balanza comercial alcanzó un superávit de US\$ 7 750 millones, mayor en US\$ 1 135 millones al registrado en 2019 (US\$ 6 614 millones). Dicho incremento se explica por la reducción de las importaciones en 15.6% respecto del año anterior, debido a la contracción de la demanda interna.

Gráfico 2

BALANZA COMERCIAL (millones de dólares)



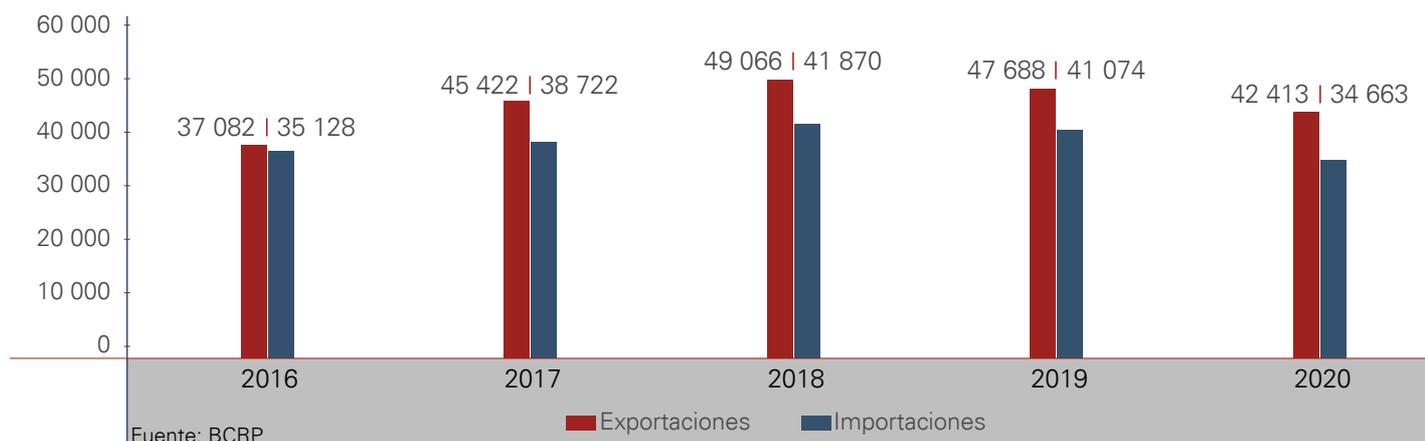
Las exportaciones, en 2020, ascendieron a US\$ 42 413 millones, lo que representó una reducción de 11.1% respecto del resultado alcanzado en 2019. Este decrecimiento se explica por los menores volúmenes exportados en todos los sectores, principalmente de los productos tradicionales (-17.7%) como los mineros (cobre, oro, zinc), el petróleo y derivados, y la harina de pescado; y, en menor medida, de los productos no tradicionales (-1,5%).

Las importaciones alcanzaron los US\$ 34 663 millones, menores en 15.6% respecto de 2019. Este desempeño obedece a la disminución de los volúmenes importados (11.1%) por las menores adquisiciones de bienes de capital, insumos y bienes de consumo duradero, como resultado de la contracción de la inversión interna, del empleo y del ingreso de los hogares.

Por su parte, en 2020 los términos de intercambio aumentaron en promedio 8.1%, la tasa más alta desde 2010, revirtiendo la reducción de los dos años previos, en un contexto de alza de las cotizaciones internacionales de los metales como el oro y el cobre principalmente, frente a la reducción del precio del petróleo.

Gráfico 3

EXPORTACIONES E IMPORTACIONES (millones de dólares)



Fuente: Andina

3. FINANZAS PÚBLICAS

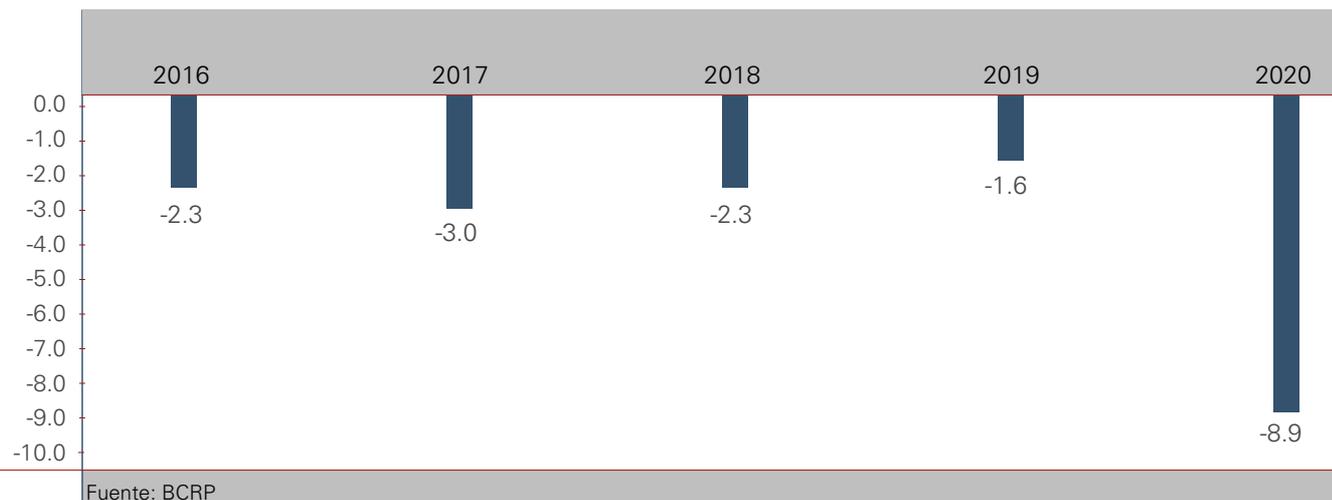
En 2020, el déficit fiscal del sector público no financiero fue 8.9% del PBI (S/ 63.5 mil millones), significativamente mayor al 1.6% del PBI registrado en 2019. Este incremento es resultado de las medidas tributarias y de gasto adoptadas para mitigar el impacto de la COVID-19, así como del menor nivel observado de actividad económica por el impacto de las medidas para contener la pandemia.

Los ingresos corrientes del Gobierno General disminuyeron en 15.8% (pasaron de 19.7% del PBI en 2019 a 17.9% del PBI en 2020) debido al menor nivel de actividad económica y a las medidas tributarias adoptadas para aliviar el impacto de la crisis en el ingreso disponible de los contribuyentes. En ese sentido, se observó que la reducción de los ingresos tributarios fue generalizada, destacando la caída en la recaudación del impuesto general a las ventas (IGV), del impuesto a la renta y del impuesto selectivo al consumo (ISC). Los ingresos no tributarios también disminuyeron, principalmente los recursos propios, las regalías y el canon petrolero y gasífero.

Los gastos no financieros del Gobierno General aumentaron en 14.6% interanual (incrementándose de 20.1% del PBI en 2019 a 24.9% del PBI en 2020), principalmente por los mayores gastos corrientes en subsidios monetarios a la población (bonos), por las medidas de respuesta sanitaria frente a la COVID-19 (contratación de personal de salud, adquisición de suministros, equipos médicos, equipamiento), entre otros gastos.

Gráfico 4

RESULTADO ECONÓMICO DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO (porcentaje con relación al PBI)

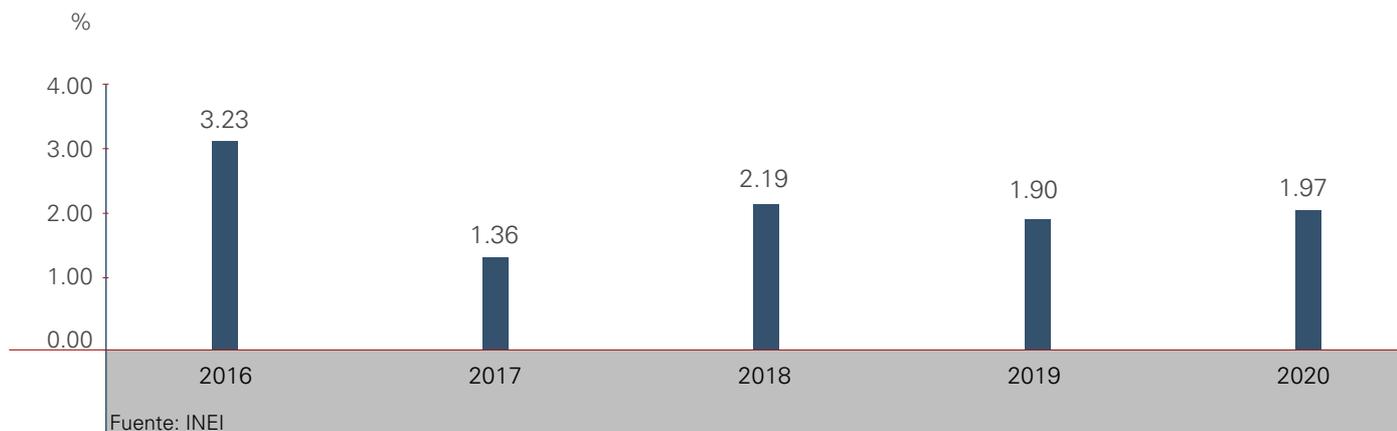


4. INFLACIÓN

La inflación anual, medida por la variación del índice de precios al consumidor (IPC) de Lima Metropolitana, fue de 1.97% en 2020, superior a la tasa registrada el año previo (1.90%) y ubicada cerca del punto medio del rango meta fijado por el BCRP (entre 1% y 3%).

Gráfico 5

INFLACIÓN (variación porcentual, fin de periodo)



El comportamiento anual se sustenta, principalmente, en el alza de precios observada en los grandes grupos de consumo: alquiler de vivienda, combustibles y electricidad (3.67%), cuidado y conservación de salud (3.65%), enseñanza y cultura (2.29%), esparcimiento, diversión, servicios culturales y enseñanza (2.29%) y alimentos y bebidas (2.24%).

5. LIQUIDEZ Y CRÉDITO

a. TASA DE INTERÉS

Durante 2020 el Directorio del BCRP redujo su tasa de referencia en dos oportunidades: en marzo (de 2.25% a 1.25%) y en abril (a 0.25%), manteniéndola en ese nivel mínimo hasta el cierre del año. Dicha acción tuvo como finalidad conservar una posición expansiva para promover el correcto funcionamiento

“Durante el 2020, el Directorio del BCRP redujo su tasa de referencia en dos oportunidades: en marzo (de 2.25% a 1.25%) y en abril (a 0.25%), manteniéndola en ese nivel mínimo hasta el cierre del año”.

de los mercados y atenuar la fuerte contracción económica producto de las medidas de confinamiento social para hacer frente a la COVID-19.

Por su parte, en el transcurso de 2020, la tasa promedio activa en moneda nacional (TAMN) de las empresas bancarias mostró una tendencia a la baja en relación con diciembre de 2019, al pasar de 14.1% a 12.1%. En el mismo sentido, la tasa de interés pasiva promedio en moneda nacional (TI-PMN) se redujo de 2.2% a 1.0%.



b. TIPO DE CAMBIO

Al cierre de 2020, el tipo de cambio interbancario (venta del sol por unidad de dólar estadounidense) se cotizó en S/ 3.624, cifra mayor a la alcanzada en diciembre de 2019 (S/ 3.314), con lo cual se registró una depreciación anual del sol de 9.4%.

El comportamiento adverso del sol se explica, principalmente, por la incertidumbre global generada por la pandemia, que afectó la actividad económica mundial. Esta situación, entre otros efectos, obligó a los inversionistas a una mayor aversión al riesgo moneda y a refugiarse en el dólar. En el frente interno, se sumó la inestabilidad política por los procesos de vacancia presidencial.

“El comportamiento adverso del sol se explica principalmente por la incertidumbre global generada por la pandemia, que afectó la actividad económica mundial”.

Cuadro 2

EVOLUCIÓN DEL TIPO DE CAMBIO INTERBANCARIO: 2020

Mes	SOLES POR DÓLAR		VARIACIÓN AL CIERRE	
	Promedio Compra / Venta	Al Cierre 1/	Mensual	Acumulada
Ene	3.328	3.378	1.9%	1.9%
Feb	3.391	3.460	2.4%	4.4%
Mar	3.493	3.439	-0.6%	3.8%
Abr	3.398	3.382	-1.7%	2.1%
May	3.422	3.432	1.5%	3.6%
Jun	3.471	3.544	3.3%	6.9%
Jul	3.517	3.532	-0.3%	6.6%
Ago	3.565	3.546	0.4%	7.0%
Set	3.556	3.600	1.5%	8.6%
Oct	3.596	3.614	0.4%	9.1%
Nov	3.609	3.607	-0.2%	8.8%
Dic	3.603	3.624	0.5%	9.4%

1/ : Tipo de Cambio Nominal Venta

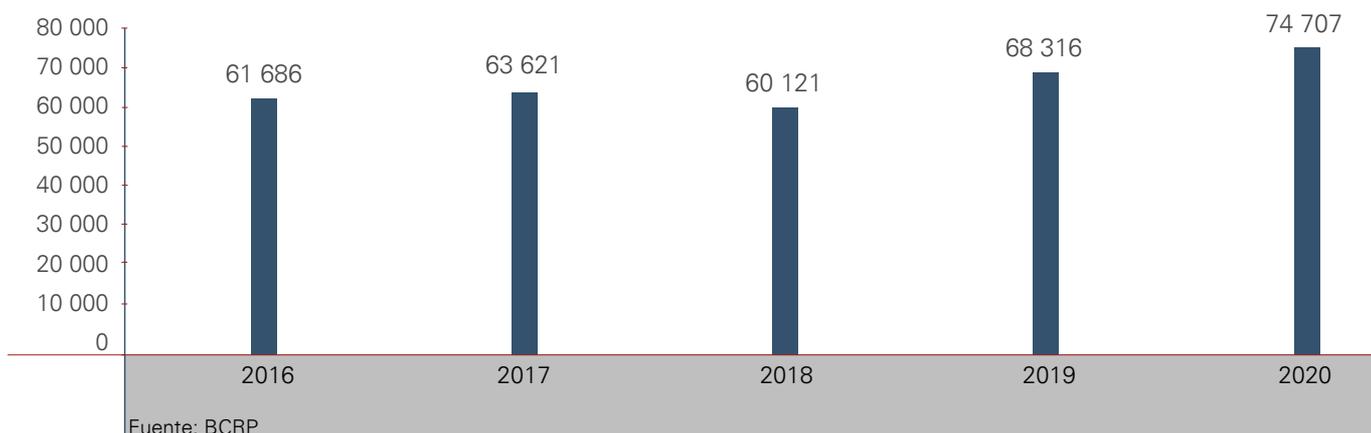
Fuente: BCRP

c. RESERVAS INTERNACIONALES NETAS

Al 31 de diciembre de 2020, el nivel de reservas internacionales netas (RIN) totalizó US\$ 74 707 millones, mayor en US\$ 6 391 millones al registrado al cierre de 2019. Las reservas internacionales están constituidas por activos internacionales líquidos y su nivel actual es equivalente a 36.7% del PBI.

Gráfico 6

RESERVAS INTERNACIONALES NETAS (millones de dólares)



d. CRÉDITO

Al cierre de diciembre de 2020, el saldo de las colocaciones del sistema bancario ascendió a S/ 326 022 millones, cifra mayor en 14.0% a la registrada en 2019. Dicho crecimiento estuvo apuntalado por la ejecución de Reactiva Perú hasta por S/ 60 mil millones, a través del cual el Gobierno otorgó garantías de entre 98% y 80% del préstamo, actuando como mecanismo de absorción del riesgo ante el contexto de recesión e incertidumbre.

En cuanto a estructura de las colocaciones de la banca múltiple, la mayor participación la alcanzaron los segmentos corporativos (21.1%), la mediana empresa (20.4%) y las grandes empresas (18.0%).

Por el lado del Banco de la Nación, su saldo de crédito registró un incremento de 26.5%, explicado por los créditos corporativos otorgados a COFIDE, empresas eléctricas bajo el ámbito de FONAFE y Petroperú.

Cuadro 3

COLOCACIONES EN EL SISTEMA BANCARIO

Mes	En millones de soles		Variación %	Part. del Total %	Part. %
	2019	2020	2020/2019		
Banco de la Nación	6 506	8 231	26.5	2.5	100.0
Corporativos	703	3 049	333.8	0.9	37.0
Hipotecario	323	322	-0.3	0.1	3.9
Consumo	4 833	4 336	-10.3	1.3	52.7
Tarjetas de Crédito	647	524	-18.9	0.2	6.4
Banca Múltiple	286 086	326 022	14.0	97.5	100.0
Corporativos	72 031	68 748	-4.6	20.6	21.1
Grandes empresas	46 455	58 780	26.5	17.6	18.0
Medianas empresas	42 410	66 515	56.8	19.9	20.4
Pequeñas empresas	16 154	22 795	41.1	6.8	7.0
Microempresas	3 681	5 350	45.3	1.6	1.6
Hipotecario	49 244	51 488	4.6	15.4	15.8
Consumo	30 190	33 381	10.6	10.0	10.2
Tarjetas de Crédito	25 921	18 965	-26.8	5.7	5.8
Total	292 592	334 253	14.2	100.0	

Fuente: SBS

2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



1. Un banco al servicio de los ciudadanos

El Banco de la Nación se ha fijado como objetivo estratégico mejorar de manera continua la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos.

En primer lugar, los servicios que el Banco presta se enmarcan en su rol tradicional de efectuar los pagos de las remuneraciones y de las pensiones del sector público, así como los desembolsos de los programas sociales desde el año 2011. Dentro de este rol, durante 2020, el Banco fue un actor fundamental en hacer efectivos los bonos otorgados por el Gobierno en el marco de la emergencia sanitaria originada por la COVID-19, con el objetivo mitigar los efectos adversos de la pandemia en la economía de las familias más vulnerables del Perú.

En segundo lugar, el Banco continúa cumpliendo un rol importante como entidad recaudadora de impuestos, junto con la banca privada. Asimismo, a través del Banco se brinda el servicio de pagos de tasas por servicios administrativos de la mayor parte de organismos públicos y de multas por diversos tipos de infracciones.

En tercer lugar, facilita la cobranza de servicios públicos, y el envío y cobro de giros a nivel nacional.

Finalmente, el Banco brinda financiamiento a los gobiernos locales, regionales, entidades financieras, empresas del sector público, así como a los trabajadores y pensionistas del sector público que reciban sus ingresos a través del Banco, centralizando sus esfuerzos en los sectores con menor acceso a financiamiento como salud, educación, y fuerzas armadas y policiales.



1. SERVICIO DE PAGADURÍA

El servicio de pagaduría comprende el pago de remuneraciones y pensiones al personal activo y pensionista de las entidades del sector público y se brinda a través de todos los canales de atención del Banco: agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales y canales digitales (app, internet, banca celular y POS). En todas las transacciones se utiliza la Tarjeta Multired Global Débito.

En 2020, se registraron más de 13 millones de abonos en cuentas de ahorros a trabajadores activos, observándose una ligera disminución de 1.6% respecto de 2019.

Asimismo, se registraron aproximadamente 11 millones de abonos a pensionistas, aumentando en 12.2% en relación con 2019.

Gráfico 7

VOLUMEN DE ABONOS EN CUENTA DE AHORROS DE TRABAJADORES ACTIVOS (miles de operaciones)

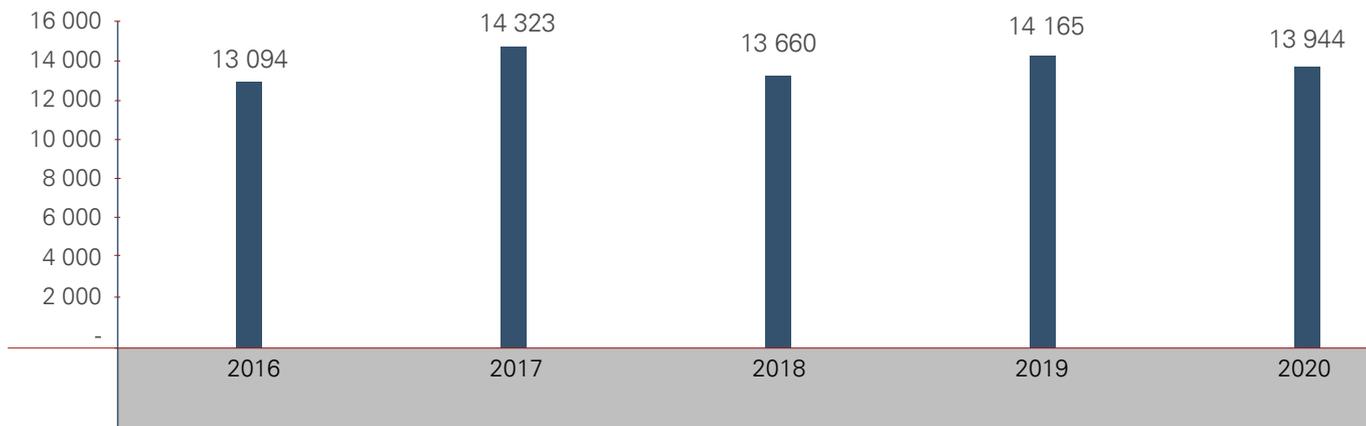
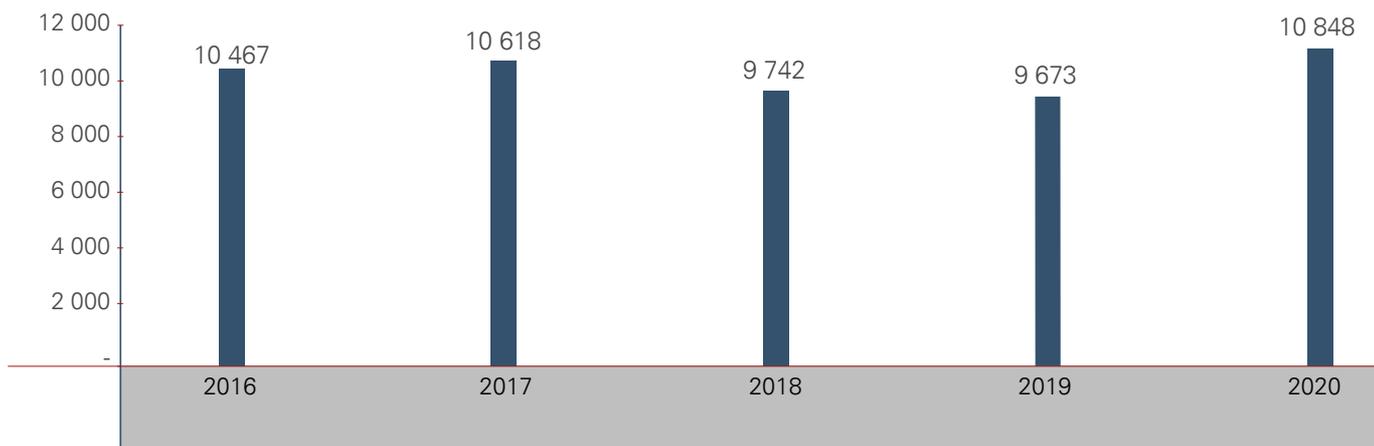


Gráfico 8

VOLUMEN DE ABONOS EN CUENTA DE AHORROS DE PENSIONISTAS
(miles de operaciones)



2. PAGO A LOS BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

Dentro del marco de la política de inclusión social que impulsa el Estado, el Banco cumple un papel trascendental en el ámbito nacional, en especial con las poblaciones más vulnerables.

Utilizando su amplia infraestructura, con múltiples canales de atención presenciales y digitales, ofrece atención en el pago de las transferencias monetarias que se otorgan a través de los programas sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis): Juntos, Pensión 65 y Contigo.

“Dentro del marco de la política de inclusión social que impulsa el Estado, el Banco cumple un papel trascendental en el ámbito nacional, en especial con las poblaciones más vulnerables”.

De esta forma, el Banco asume el compromiso en la atención de los beneficiarios de los programas sociales considerando los siguientes aspectos:

- **Ampliación de canales:** Desarrollando estrategias para promover el uso de los canales alternos (cajeros automáticos y agentes corresponsales) y digitales (app, internet, banca celular, POS), con la finalidad de descongestionar la atención presencial en nuestra red de agencias.
- **Mejora en la calidad:** Formación y sensibilización en los trabajadores involucrados en el proceso de atención de los beneficiarios de los programas sociales.

En 2020, el número de beneficiarios en los programas sociales disminuyó en 9.5% en relación con el año anterior, explicado por el menor número de beneficiarios del programa Juntos.

Cuadro 4

NÚMERO DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

BENEFICIARIOS	2016	2017	2018	2019	2020	Variación
Programa Juntos	675 432	686 237	715 327	662 531	509 863	-23.0%
Programa Pensión 65	502 972	523 006	541 123	546 023	557 374	2.1%
Contigo	-	12 326	14 599	23 182	47 529	105.0%
Total	1 178 404	1 221 569	1 271 049	1 231 736	1 114 766	-9.5%

2.1. PROGRAMA JUNTOS

Durante 2020 se realizaron 6 campañas de pago bimestrales coordinadas con el Midis.

Se generaron 5.6 millones de operaciones, que significaron un crecimiento de 22.4% en relación con 2019, y se atendió a más de 509 mil beneficiarios en la última campaña de pago.

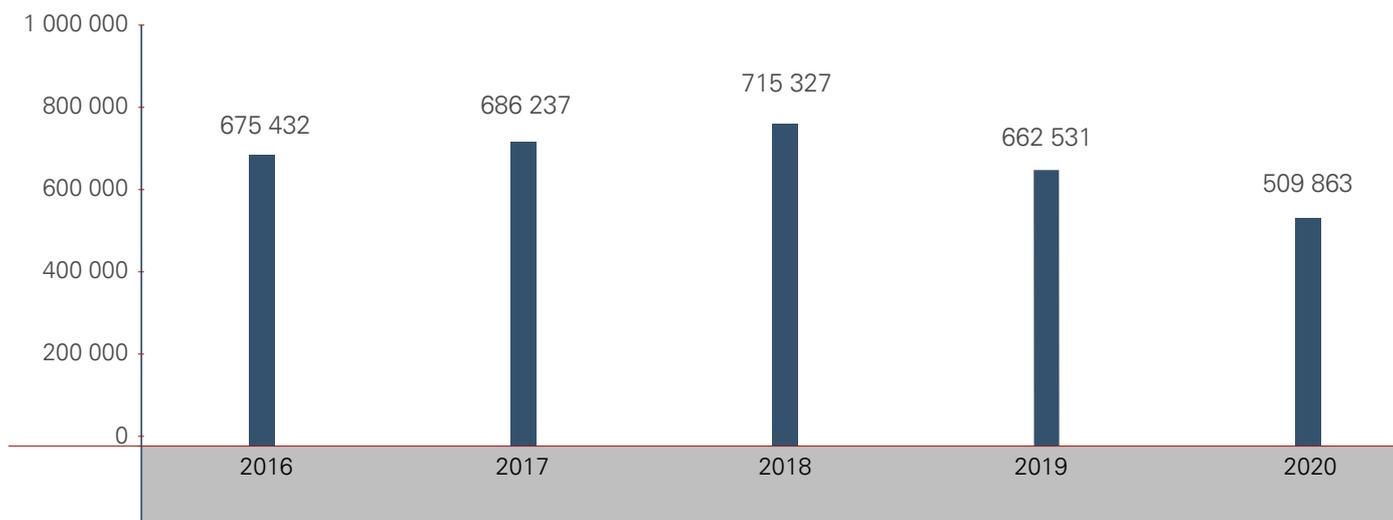
“Durante el 2020 se realizaron seis (6) campañas de pago bimestrales coordinadas con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis)”.

Durante 2020, los canales a través de los cuales se atienden a los beneficiarios del programa Juntos continuaron con el trasvase hacia los canales alternos, desincentivando el uso de Empresas transportadoras de valores (ETV). De esta manera, la participación del canal Agentes Multired aumentó de 64.5% en 2019 a 71.4% en 2020, constituyéndose, de lejos, en el canal más importante para el pago a los beneficiarios de este programa.

La migración de las operaciones al Agente Multired y otros canales alternos permite, por un lado, ahorro de tiempo y costos al beneficiario en su traslado y, por otro, el descongestionamiento de nuestras agencias en el ámbito nacional.

Gráfico 9

PROGRAMA JUNTOS: NÚMERO DE BENEFICIARIOS



Cuadro 5

JUNTOS: NÚMERO DE OPERACIONES POR CANALES

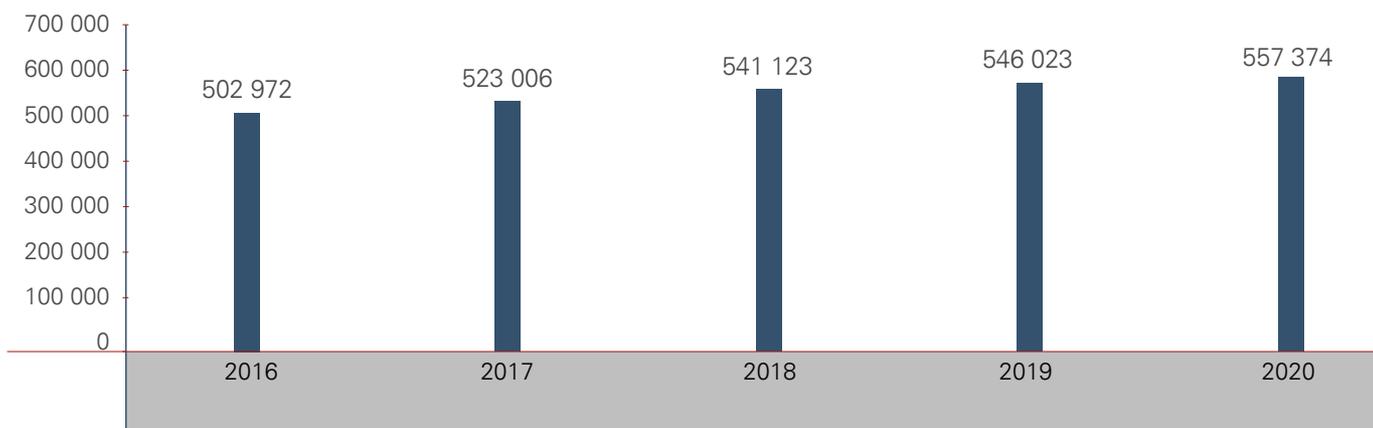
CANALES BN /ETV	2018	2019	2020	Participación Porcentual			Variac. % 2020 / 2019
				2018	2019	2020	
Agencias	623 697	483 695	658 881	13.3%	10.6%	11.8%	36.2%
Cajeros Multired	716 957	581 423	467 498	15.3%	12.7%	8.3%	-19.6%
Agentes Multired	2 714 063	2 953 258	3 998 987	58.0%	64.5%	71.4%	35.4%
Banca Celular	10 243	20 413	68 168	0.2%	0.4%	1.2%	233.9%
POS	22 690	35 725	155 972	0.5%	0.8%	2.8%	336.6%
Emp. Transportadora Valores	589 562	505 011	254 269	12.6%	11.0%	4.5%	-49.7%
Total	4 677 212	4 579 525	5 603 775	100.0%	100.0%	100.0%	22.4%

2.2. PENSIÓN 65

Al cierre de 2020, los beneficiarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65 sumaron más de 557 mil, quienes fueron atendidos a través de 2.1 millones de operaciones durante el año.

Gráfico 10

PROGRAMA PENSION 65: NÚMERO DE BENEFICIARIOS



Cabe señalar que los beneficiarios del programa Pensión 65, a diferencia de otros programas sociales, son atendidos en su mayoría a través del canal agencias, debido a que este segmento no cuenta con Tarjeta Multired Global Débito por el riesgo operativo que implica su entrega.

El 85.0% de las operaciones se realizaron en las agencias, observándose que el 33.4% de ellas fueron con el sistema de biometría, el cual permite reconocer al beneficiario del programa social mediante la lectura de su huella digital en la plataforma del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (Reniec). Dicha participación presentó una reducción respecto del año previo, debido a que se restringió el uso de equipos biométricos a fin de reducir la exposición a la COVID-19.

Cuadro 6

PENSION 65: NÚMERO DE OPERACIONES POR CANALES

CANALES BN /ETV	2018	2019	2020	Participación Porcentual			Variac. % 2020 / 2019
				2018	2019	2020	
Agencias	2 445 423	2 432 280	1 785 760	78.8%	78.4%	85.0%	-26.6%
* Sistema de Biometría	1 473 927	1 718 317	702 260	47.5%	55.4%	33.4%	-59.1%
Cajeros Multired	8	31	20	0.0%	0.0%	0.0%	-35.5%
Agente Multired	490	557	463	0.0%	0.0%	0.0%	-16.9%
POS	6	8	4	0.0%	0.0%	0.0%	-50.0%
Emp. Transportadora Valores	657 546	670 261	315 496	21.2%	21.6%	15.0%	-52.9%
Total	3 103 473	3 103 137	2 101 743	100.0%	100.0%	100.0%	-32.3%



2.3. PROGRAMA CONTIGO

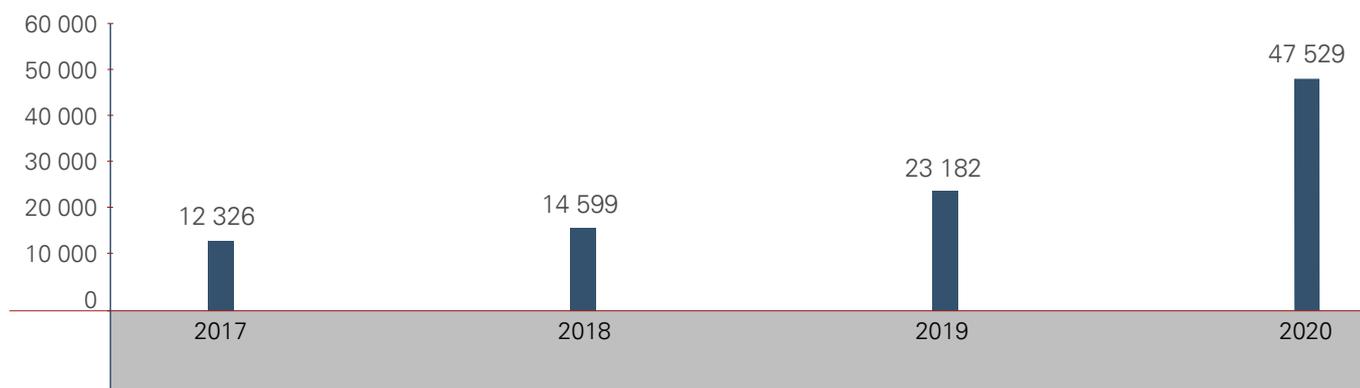
Es un programa social adscrito al Midis que otorga una pensión no contributiva de S/ 300, cada dos meses, a personas con discapacidad severa en situación de pobreza o pobreza extrema.

El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – Contigo, actualmente está presente en 25 regiones del país.

En 2020 fueron atendidos 47 529 beneficiarios, cifra superior en 105.0% en comparación con el cierre de 2019.

Gráfico 11

PROGRAMA CONTIGO: NÚMERO DE BENEFICIARIOS



2.4. FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO (FISE)

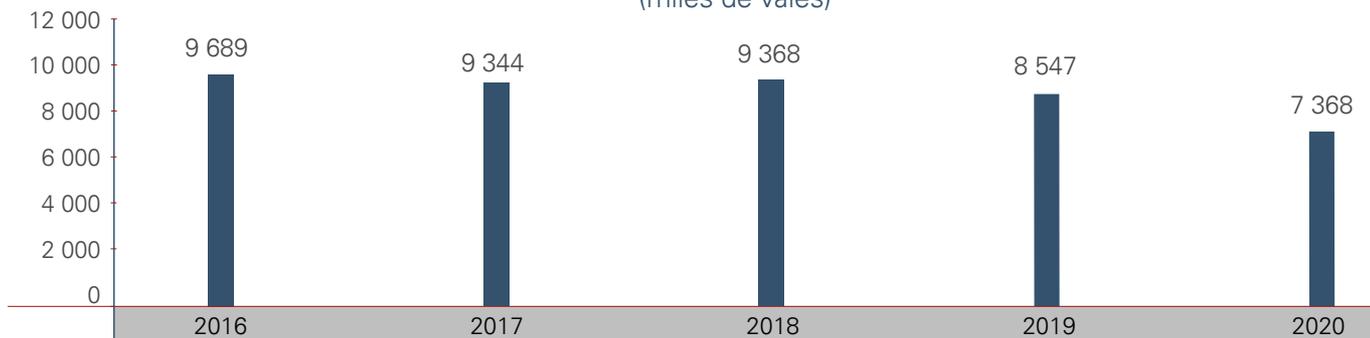
“En el 2020 se atendió la entrega de 7.4 millones de vales”.

Mediante el Programa FISE, el Estado, a través de un convenio entre el Banco y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), apoya a las zonas de extrema pobreza otorgando vales de descuento para la compra de gas licuado de petróleo en lugares autorizados.

En 2020 se hicieron efectivos 7.4 millones de vales, cifra menor en 13.8% respecto del año anterior.

Gráfico 12

Vales FISE atendidos
(miles de vales)



Fuente: Andina

3. PAGO DE BONOS – SUBSIDIO MONETARIO A HOGARES

Con la llegada de la pandemia producida por la COVID-19 en 2020, millones de familias peruanas vieron impactada su situación económica por la reducción de sus ingresos o pérdida de su empleo. Frente a ello, el Gobierno dispuso la entrega de una serie de bonos para los hogares más afectados durante este periodo.

3.1. Bono "Yo me quedo en casa"

El primer bono que se entregó, por un valor de S/ 380, estuvo dirigido a cerca de 2.5 millones de familias en situación de pobreza, pobreza extrema o en riesgo de caer en ella. Con la extensión de la cuarentena, se amplió el bono a dos pagos de S/ 380 cada uno, es decir, S/ 760.

3.2. Bono Rural

El bono rural de S/ 760 estuvo dirigido a 837 000 hogares en situación de pobreza y pobreza extrema en las zonas rurales.

3.3. Bono Familiar Universal

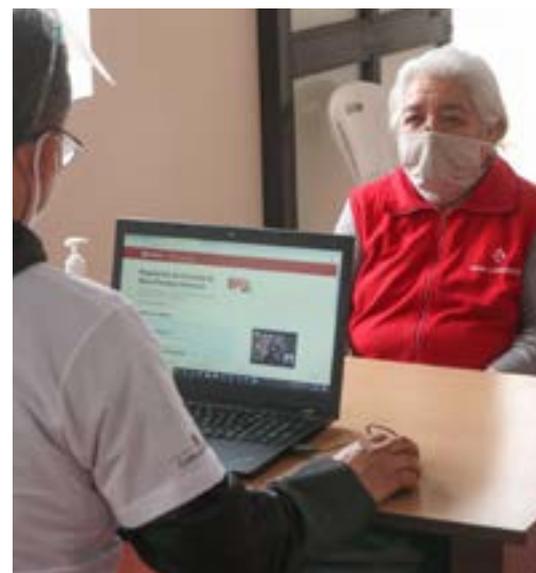
Este subsidio de S/ 760 benefició a aquellos hogares cuyos integrantes no se encontraban registrados en planilla privada o pública y percibían un ingreso inferior a los S/ 3000 mensuales durante el estado de emergencia.

3.4. Bono Independiente

Este subsidio estuvo dirigido a 800 000 hogares de trabajadores independientes en situación de riesgo debido a la pandemia. El bono fue de S/ 760 para cada hogar beneficiario.

3.5. Segundo Bono Familiar Universal

En julio de 2020 se anunció la entrega de un segundo bono de S/ 760, el cual benefició a 8.5 millones de hogares peruanos. Este nuevo apoyo económico se entregó a la mayoría de beneficiarios que recibieron el bono Independiente, el Yo me quedo en casa, el Bono Familiar Universal y el Bono Rural.



Fuente: Andina



En el año, al Banco de la Nación se le encargó la entrega de 13 401 965 de bonos por un monto de S/ 8 418.6 millones. De los cuales, pagó 12 156 507 bonos (90.7% de la cantidad de bonos programados) y por S/ 8 151.8 millones (96.8% del monto programado).

Cuadro 7

NÚMERO DE BONOS ENCARGADOS AL BANCO

TIPO DE BONO	NÚMERO DE BONOS ENCARGADO	MILLONES DE S/
YO ME QUEDO EN CASA	3 841 368	1 778
RURAL	672 185	473
FAMILIAR UNIVERSAL	2 400 779	1 825
INDEPENDIENTE	1 548 161	589
BFU	4 939 492	3 754
TOTAL	13 401 985	8 419
* Según cartas Ordenes Originales.		

Por canales de atención, del total de bonos pagados de 12.2 millones, el 46.5% se realizó a través del canal Banca Celular, con más de 5.6 millones de pagos del subsidio.

Cuadro 8

NÚMERO PAGOS DE BONOS POR CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
Banca Celular	5 653 514	46.5%
Agencia	3 203 684	26.4%
Abono en Cuenta	3 299 309	27.1%
TOTAL	12 156 507	100.0%

Es importante mencionar que, desde el inicio de la entrega de los bonos, la estrategia de pago del Banco fue priorizar el uso de canales alternos. Es así que dentro de las acciones para fomentar su uso se desarrolló la campaña publicitaria “Un banco para ti”, que tuvo como protagonista a un actor popular, quien, al pertenecer al grupo vulnerable frente a la COVID-19, aportó credibilidad e identificación con el público objetivo.

La campaña fue difundida durante dos semanas en radios con alcance nacional y local, llegando al 63% del público objetivo con índices de evaluación positivos: 6 de cada 10 la recuerda y la tercera parte menciona espontáneamente los mensajes tratados en la misma.

4. COBRANZA DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

En 2020 se atendieron 39 millones de operaciones, 17.9% menos respecto de 2019, explicado por la disminución de pagos de tasas de entidades públicas por las medidas de aislamiento social impuestas.

Cuadro 9

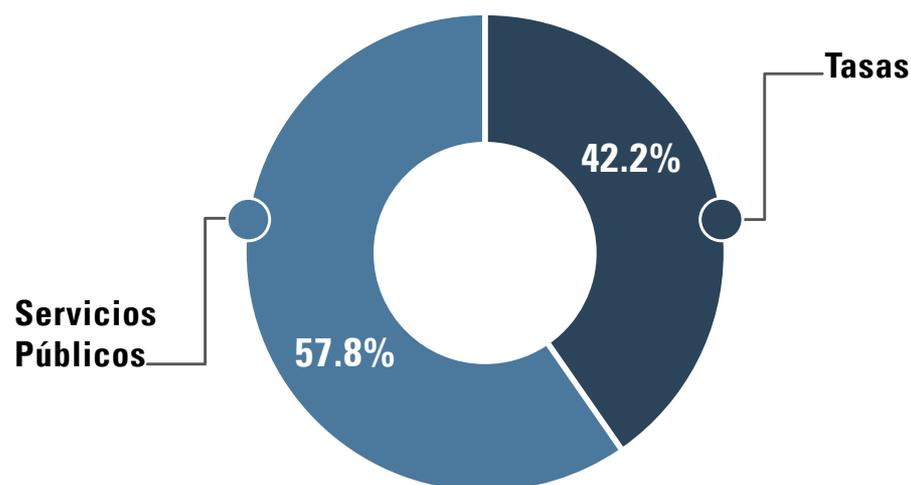
PAGO DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS: NÚMERO DE OPERACIONES
(millones de operaciones)

Detalle	2016	2017	2018	2019	2020	Tasa de Crec. 2020 / 2019
En millones de operaciones						
TASAS DE ENTIDADES PÚBLICAS	26.1	24.1	26.0	28.6	16.4	-43%
Lima	16.5	14.8	16.5	18.9	13.1	-31%
Provincias	9.6	9.4	9.5	9.7	3.3	-66%
SERVICIOS PÚBLICOS	20.4	19.4	16.6	18.8	22.5	20%
Total	46.5	43.5	42.6	47.4	38.9	-18%

En cuanto a estructura, la recaudación de tasas representa el 42.2% y los servicios públicos el 57.8% del total de operaciones realizadas.

Gráfico 13

PAGO DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS: ESTRUCTURA DE OPERACIONES



5. RECAUDACIÓN SUNAT

El servicio de recaudación de tributos se brinda a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat) mediante los diversos sistemas: Recepción de formularios físicos; Pago Fácil y Programa de Declaración Telemática (PDT). La atención se realiza a través de la red de agencias a nivel nacional para Medianos y Pequeños Contribuyentes (MEPECOS) y en una oficina (Miraflores) para atender a los Principales Contribuyentes (PRICOS).

Durante 2020, se realizaron 12.1 millones de operaciones, 28.8% menos que el año previo, lo cual se explica por las medidas tributarias adoptadas por el Gobierno en materia tributaria como la ampliación de plazos y facilidades tributarias para pagos de los impuestos, principalmente del Impuesto a la Renta y del Impuesto General a las Ventas.

Cuadro 10

SERVICIO DE RECAUDACIÓN SUNAT: NÚMERO DE OPERACIONES (millones de operaciones)

Detalle	En millones de operaciones					Tasa de Crecimiento
	2016	2017	2018	2019	2020	
SUNAT	14.5	14.8	15.9	17	12.1	-28.8%

En relación con las detracciones, en 2020 el Banco de la Nación atendió 23.8 millones de operaciones, cifra ligeramente menor en 1.3% a los volúmenes de 2019. Sin embargo, destaca el número de cuentas, el cual se incrementó en 8.7%.

Cuadro 11

SERVICIO DE DETRACCIONES

Detalle	2016	2017	2018	2019	2020	Tasa de Crecimiento
N° operaciones (millones)	22.6	22.3	24.3	24.2	23.8	-1.3%
N° de cuentas	707 871	803 119	905 741	1 019 823	1 108 219	8.7%

6. SERVICIOS POR ENCARGO (CORRESPONSALÍA)

El servicio de corresponsalía permite brindar servicios bancarios a través de los canales del Banco en calidad de corresponsal de las entidades del sistema financiero en las localidades en que estas lo soliciten, agilizando la gestión de cobranzas de sus clientes (empresas, entidades). Específicamente, se atienden depósitos y desembolsos por diversos conceptos.

Durante el año 2020 se realizaron 4.9 millones de operaciones, cifra menor en 9.3% respecto del año previo.

Cuadro 12

SERVICIO DE CORRESPONSALÍA: NÚMERO DE OPERACIONES
(millones de operaciones)

En millones de operaciones	2016	2017	2018	2019	2020	Tasa de Crecimiento
						2020 / 2019
Corresponsalia	4.8	4.8	5.3	5.4	4.9	-9.3%



Fuente: Andina

7. GIROS

La emisión de giros se encuentra habilitada en 5 canales de atención adicionales a las agencias: Agentes Multired, Multired Virtual, cajeros automáticos, banca celular y app Banco de la Nación. En el caso de giros masivos, se realiza a través de la Sección Cobranzas y Giros. Respecto del pago del giro, adicionalmente a las agencias, se cuenta con los Agentes Multired, así como con los cajeros automáticos.

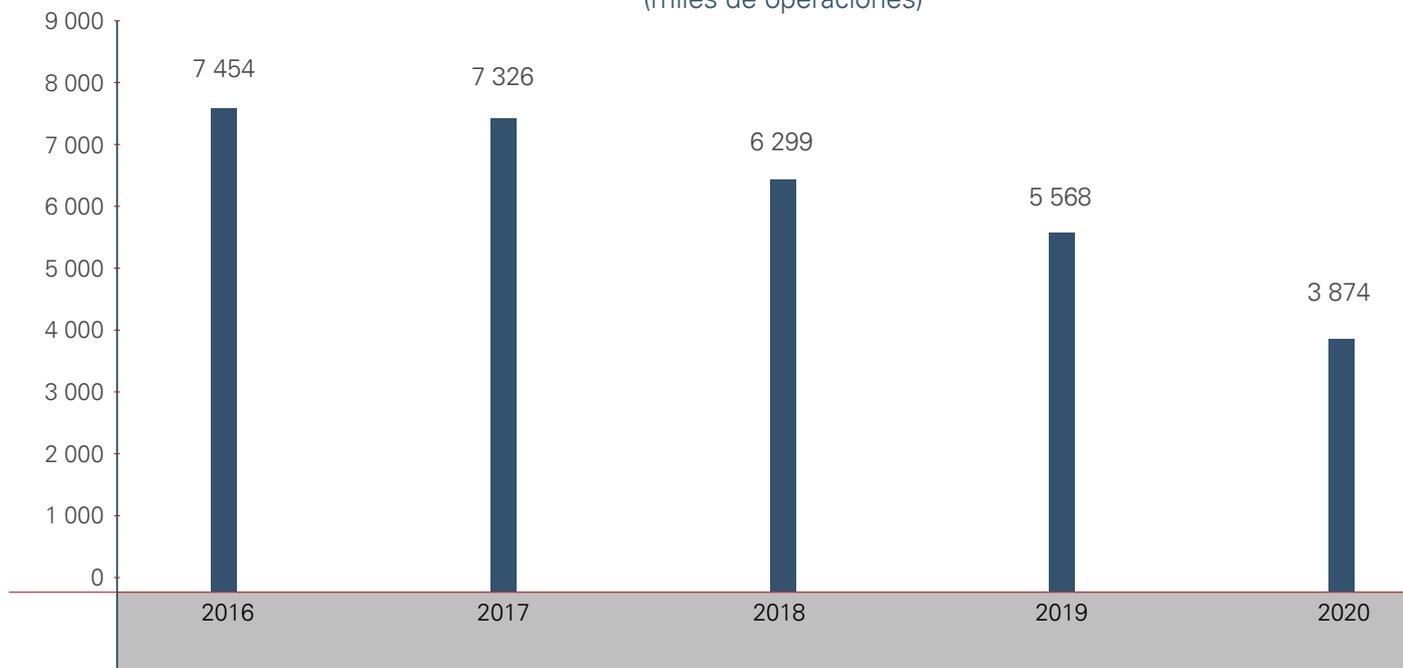
En 2020, el volumen de operaciones se redujo en 30.4% respecto del año 2019, debido, principalmente, a una mayor oferta virtual de alternativas de envío de dinero en el sistema.

Es importante mencionar que el Banco, como un mecanismo de apoyo al usuario del servicio, otorgó un periodo de exoneración de comisiones para la emisión de giros por canales alternos, a fin de incentivar su uso en el periodo de aislamiento social obligatorio y emergencia nacional a consecuencia del brote de la COVID-19.

“Es importante mencionar que el Banco, como un mecanismo de apoyo al usuario del servicio, otorgó un periodo de exoneración de comisiones”.

Gráfico 14

NÚMERO DE GIROS EMITIDOS (miles de operaciones)



8. PRÉSTAMOS A ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

8.1 Préstamos a los gobiernos subnacionales

En 2019 se inició un nuevo periodo de gestión municipal a nivel local y regional. En este contexto, el Banco viene facilitando la realización de proyectos de inversión en infraestructura básica, transportes y comunicaciones, educación, saneamiento, salud y electrificación, entre otras intervenciones, dando cumplimiento a su rol de agente financiero. Gracias a ello, se promueve la mejora de la calidad de vida de los pobladores en sus comunidades para alcanzar un desarrollo sostenible. Al 31 de diciembre de 2020, el Banco desembolsó 55 préstamos a los gobiernos subnacionales por un monto de S/ 41.8 millones, con un saldo vigente al cierre del año de S/ 46.2 millones.

8.2 Préstamos a empresas del sector público

En 2020 se modificó el Estatuto del Banco para facilitar el financiamiento a las diferentes empresas del Estado, con el objetivo de promover e impulsar su desarrollo.

Las empresas del Estado atendidas por el Banco están orientadas al sector eléctrico, financiero, infraestructura e hidrocarburos, cuya misión principal es brindar bienes y servicios de calidad y generar valor para el desarrollo del país.

Al 31 de diciembre de 2020, el Banco desembolsó 80 préstamos a las empresas del Estado por un monto de S/ 2 704 millones, manteniendo un saldo vigente de S/ 2 275 millones, dirigidos a COFIDE, Petroperú, empresas eléctricas y de servicios postales dentro del ámbito de FONAFE.



Fuente: Andina



9. PRÉSTAMOS PERSONALES

Los préstamos personales del Banco de la Nación permiten el acceso al crédito bancario a los trabajadores activos y pensionistas del sector público, quienes, debido al pago de su remuneración o pensión, poseen cuentas de ahorro en el Banco. Este producto está centrado principalmente en atender a los servidores y pensionistas de los sectores con menor acceso al financiamiento bancario: salud, educación, fuerzas armadas y policiales.

Según el tipo de financiamiento personal se clasifican en:

- **Préstamo Multired:** Es el principal producto crediticio del Banco. Es un crédito de libre disponibilidad que se otorga con o sin garante, ya sea para financiar estudios propios o los de familiares directos (préstamo estudio), o para consolidar las deudas de las diferentes tarjetas de crédito bancarias (préstamo compra de deuda de tarjeta de crédito).
- **Crédito hipotecario:** Tiene como objetivo financiar la compra, mejora, ampliación y/o remodelación de una vivienda o trasladar una deuda hipotecaria al Banco de la Nación.
- **Tarjeta de crédito:** Es un medio de pago a través del cual el Banco le otorga una línea de crédito al tarjetahabiente, la cual puede ser usada para disposición de efectivo o compras en establecimientos comerciales.

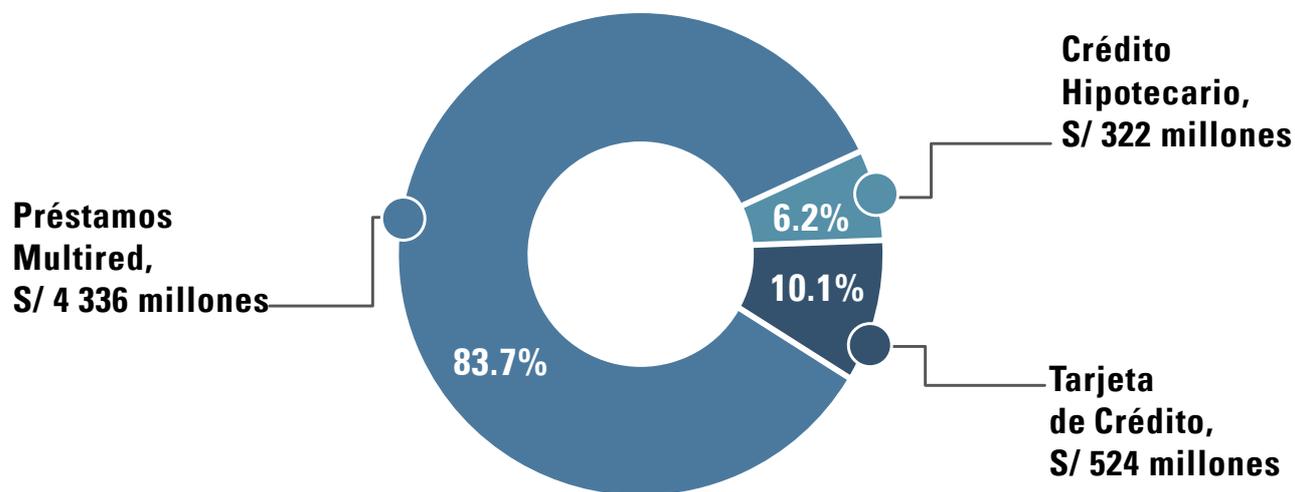
En 2020, los saldos vigentes de los préstamos personales ascendieron a S/ 5 182 millones, destacando los préstamos Multired con el 83.7% de participación.



Fuente: Andina

Gráfico 15

PARTICIPACIÓN DE PRODUCTOS DE BANCA PERSONAL 2020



9.1 Préstamo Multired

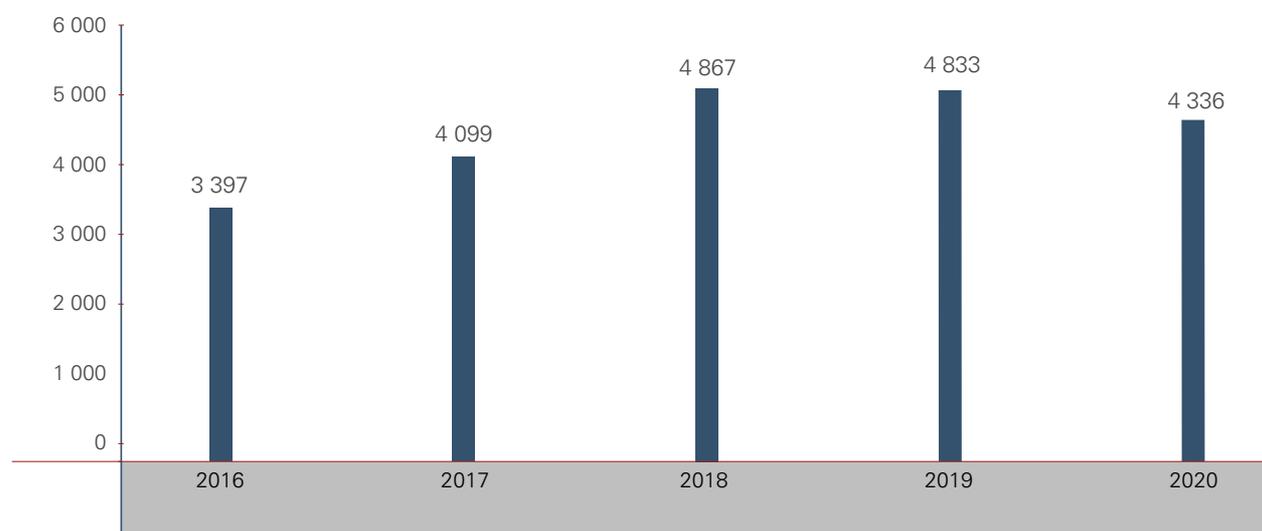
Al 31 de diciembre de 2020, el saldo de los préstamos Multired alcanzó S/ 4 336 millones, lo que representa una disminución de 10.3% respecto de 2019, explicado por la menor actividad económica del país, afectada desde marzo por la crisis sanitaria y las medidas de confinamiento por la COVID-19. Es importante mencionar que durante el año se otorgaron facilidades para la reprogramación de deudas en la cartera minorista, con el otorgamiento de tres meses de periodo de gracia.

Durante el año, se desembolsaron 140 mil préstamos por un monto de S/ 2 342 millones, de los cuales 23 mil fueron desembolsos a nuevos clientes.

“Durante el año se desembolsaron 140 mil préstamos por un monto de S/ 2 342 millones, de los cuales 23 mil fueron desembolsos a nuevos clientes”.

Gráfico 16

SALDO DE PRÉSTAMOS MULTIRED
(millones de soles)

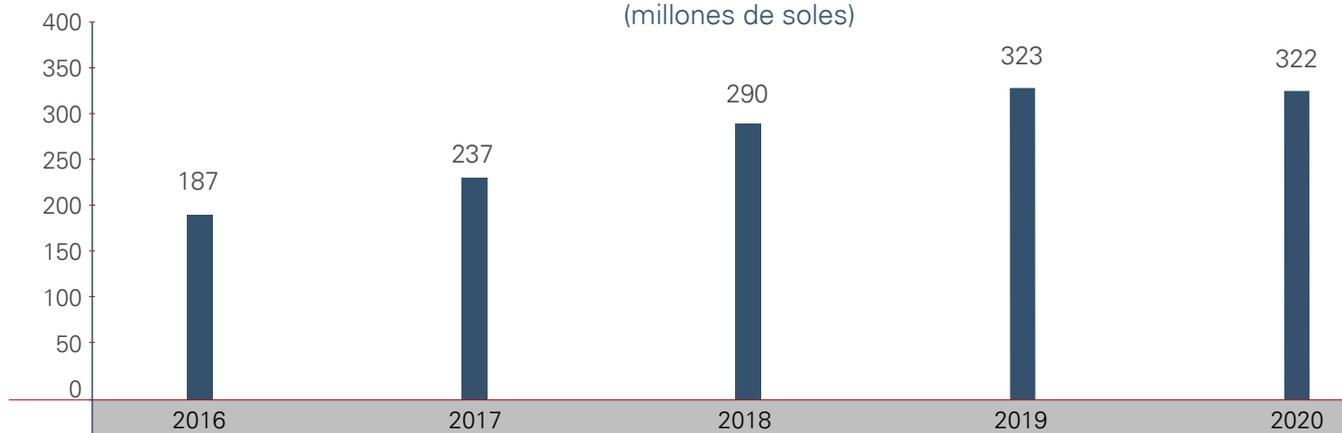


9.2 Crédito hipotecario

Al 31 de diciembre de 2020, el saldo de los créditos hipotecarios alcanzó S/ 322 millones, monto menor en 0.3% respecto de 2019.

Gráfico 17

SALDO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS (millones de soles)



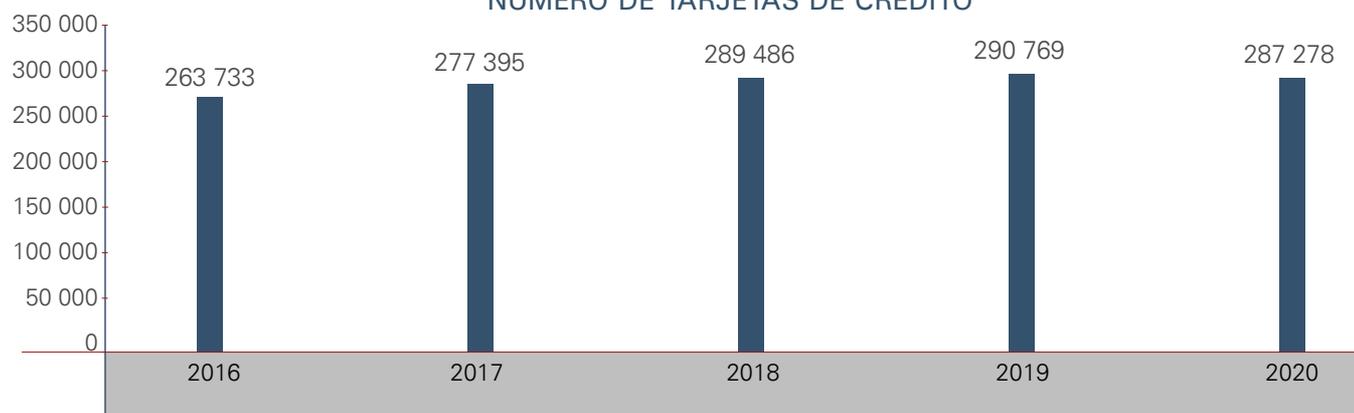
9.3 Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito del Banco de la Nación es un medio de pago que posee medidas de seguridad innovadoras, pues cuenta con un chip de identificación con clave de cuatro dígitos que el cliente debe introducir al momento de realizar la compra. Además, se visualiza en la pantalla del terminal de punto de venta (POS por sus siglas en inglés) su nombre y número de DNI, atributo que marca la diferencia frente a otras tarjetas del sistema financiero.

Al 31 de diciembre de 2020, el saldo de tarjeta de crédito ascendió a S/ 524 millones, lo que permitió atender a más de 287 mil trabajadores y pensionistas del sector público de todo el país.

Gráfico 18

NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO

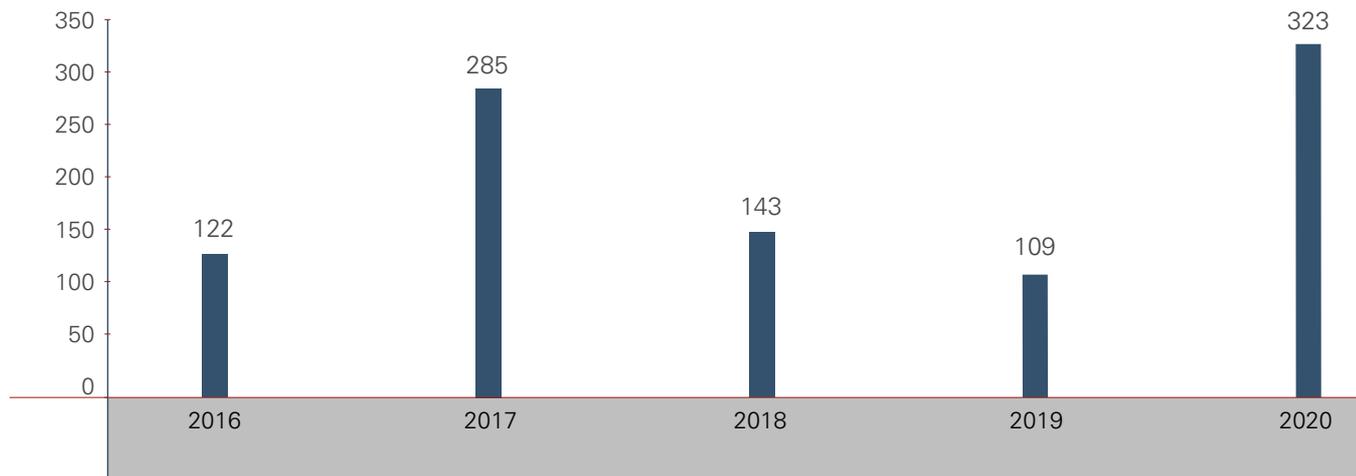


10. PRÉSTAMOS A MYPES

A través del Programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (Promype), y al amparo del D.S. 134-2006- EF, en 2020 el Banco participó como banca de segundo piso para brindar recursos financieros a las instituciones de intermediación financiera (IFIS) especializadas en atender a las micro y pequeñas empresas (mype). Esto permitió continuar con la promoción de un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las mype a través de mecanismos de mercado que facilitan su acceso a los mercados financieros y al crédito formal.

Gráfico 19

SALDO DE LA CARTERA IFIS (millones de soles)



“A través del Programa Especial de Promype, y al amparo del D.S. 134-2006-EF, el Banco participó en 2020 como banca de segundo piso”.

Al cierre de 2020 (acumulado desde 2006), los recursos canalizados a las mype en alianza con las IFIS, ascendieron a S/ 5 730 millones, habiendo beneficiado con 1 569 358 créditos a microempresarios de las zonas más alejadas de nuestro país.

Las colocaciones financiadas con líneas de crédito del Banco de la Nación representaron el 48.7% del total.

Cuadro 13

COLOCACIONES A LAS MYPES
(millones de soles)

Colocaciones a las MYPES a través IFIs según Financiamiento					
Fuente de financiamiento	Tipo de Financiamiento	Monto de Financiamiento a MYPES	Participación %	Nº de Créditos	Participación %
Banco de la Nación	Línea de Crédito DS 134	S/. 1 548	27.0%	668 218	42.6%
	Línea de Crédito DS 047	S/. 560	9.8%	189 149	12.1%
	Línea de Crédito DS 126	S/. 11	0.2%	2 392	0.2%
	Línea de Crédito DS 107	S/. 0	0.0%	4	0.0%
	Otros	S/. 672	11.7%	73 767	4.7%
	Total BN (a)	S/. 2 790	48.7%	933 531	59.5%
IFIS	Recursos Propios IFIS	S/. 2 940	51.3%	635 828	40.5%
	Total IFIS (b)	S/. 2 940	51.3%	635 828	40.5%
COLOCACIONES TOTALES (a) + (b)		S/. 5 730	100.0%	1 569 358	100.0%

Colocaciones a las MYPES a través IFIs según Canal de atención					
Canal de Atención	Financiamiento	Generación de Financiamiento a MYPES	Participación %	Nº de Créditos	Participación %
Oficinas IFIS	Línea de Crédito DS 134	S/. 1 548	27.0%	668 218	42.6%
	Línea de Crédito DS 126	S/. 11	0.2%	2 392	0.2%
	Línea de Crédito DS 107	S/. 0	0.0%	4	0.0%
	Otros	S/. 672	11.7%	73 767	4.7%
	Total Oficinas IFIS (a)	S/. 2 230	38.9%	744 381	47.4%
Oficinas BN Compartidas	Línea de Crédito DS 047	S/. 560	9.8%	189 149	12.1%
	Recursos Propios IFIs	S/. 2 940	51.3%	635 828	40.5%
	Total Oficinas Compartidas (b)	S/. 3 500	61.1%	824 977	52.6%
COLOCACIONES TOTALES (a) + (b)		S/. 5 730	100.0%	1 569 358	100.0%

11. SEGUROS

El servicio de seguros es ofrecido en convenio entre las compañías de seguros y el Banco, promoviendo entre sus clientes del sector público la cultura y el acceso a los microseguros, los cuales permiten brindar tranquilidad y seguridad a los clientes y a sus beneficiarios.

11.1 Seguro de cuota protegida

El seguro optativo de cuota protegida de préstamo Multired cobertura hasta 8 cuotas o el saldo insoluto ante la incapacidad temporal o desempleo involuntario del cliente. En 2020, se colocaron más de 30 mil seguros de cuota protegida.

11.2 Seguro de protección de tarjeta de débito

Este producto protege los ahorros de los clientes frente a robo, hurto, clonación, utilización forzada, entre otras coberturas descritas en la póliza. En 2020, se otorgaron más de 206 mil seguros.

11.3 Seguro oncológico y de enfermedades graves indemnizatorio

El producto ofrece una suma asegurada a los clientes en caso de un primer diagnóstico de cáncer, infarto al miocardio, accidente cerebrovascular o insuficiencia renal crónica. En 2020, el número de seguros ascendió a 9 mil.

11.4 Seguro de sepelio

El seguro de sepelio indemniza a los beneficiarios del asegurado en caso de fallecimiento y cubre los gastos de sepelio. En 2020, se otorgaron 27 mil seguros.

Cuadro 14

SEGUROS OPTATIVOS

Seguro	2016	2017	2018	2019	2020
Cuota protegida	115 026	153 643	163 269	109 869	30 854
Oncológico	29 218	27 907	35 849	28 681	9 265
Proteccion de tarjeta	609 575	530 073	505 210	401 584	206 376
Sepelio	85 804	80 522	91 419	86 123	26 879
Total	839 623	792 145	795 747	626 257	273 374

2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



2. Un banco descentralizado

El Banco de la Nación promueve la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización del país, brindando productos y servicios bancarios a través de sus diversos canales de atención presenciales y no presenciales en las distintas regiones a nivel nacional.

En 2020, el número total de operaciones atendidas en los diferentes canales del Banco de la Nación (incluyendo consultas) mostró un importante incremento anual de 16.3%.

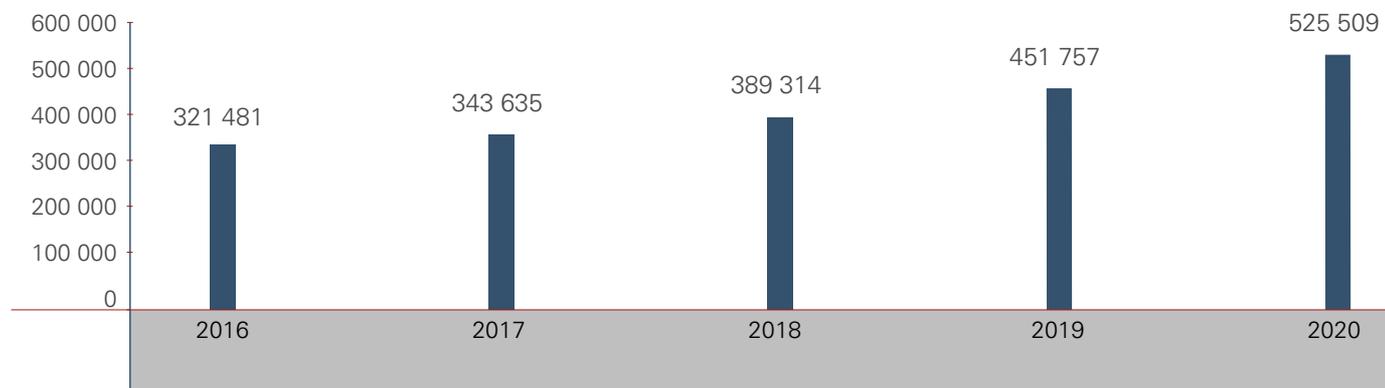
“El Banco de la Nación promueve la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización del país”.

El incremento del volumen de operaciones observado en los últimos 5 años obedece a:

- El crecimiento significativo del número de consultas en los canales digitales (app, banca celular e internet).
- La mayor frecuencia en el uso de los canales alternos presenciales (cajeros automáticos, agentes corresponsales).

Gráfico 20

VOLUMEN DE OPERACIONES (miles de operaciones)



A mediados de 2018, el Banco inició la estrategia de ampliar su cobertura a nivel nacional a través del crecimiento de los agentes corresponsales; sin embargo, esto se vio afectado en 2020 por la menor actividad comercial del país, ocasionando que se redujeran los puntos de atención de 18 741 a 13 714.

Cuadro 15

EVOLUCIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN

PUNTOS DE ATENCIÓN	2016	2017	2018	2019	2020	Variación Anual
						2020 / 2019
1 Agencias	632	634	640	640	573	-67
2 Cajeros Multired	879	915	946	949	953	4
3 Cajeros corresponsales	5 695	7 126	10 381	17 152	12 188	-4 964
Agente Multired	5 642	7 072	10 340	17 098	12 188	-4 910
Rapidito 1/	53	54	41	54	0	-54
Total	7 206	8 675	11 967	18 741	13 714	-5 027

1/ En setiembre 2020 se resolvió en contrato de Corresponsalia - Servicio Rapidito con la Caja Municipal Trujillo.

En cuanto a la ubicación geográfica de nuestros canales de atención, el 76.8% de los 13 714 puntos de atención con que cuenta el Banco se encuentran situados en provincias

Cuadro 16

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE CANALES EN LIMA Y PROVINCIA

Canales	Número de canales			Participación porcentual	
	Lima	Provincia	Total	Lima *	Provincia
Agencias	108	465	573	18.8%	81.2%
Cajeros Multired	361	592	953	37.9%	62.1%
Cajeros corresponsales	2 718	9 470	12 188	22.3%	77.7%
Total	3 187	10 527	13 714	23.2%	76.8%

(*): Lima Metropolitana y Callao

De otro lado, durante 2020, el Banco avanzó significativamente en su objetivo estratégico de trasvasar sus operaciones hacia canales alternos desde la red de agencias. Es así que las operaciones en canales alternos alcanzaron el 89.2% del total, comportamiento que se aceleró en los últimos 3 años.

Los resultados del trasvase por canales individuales para el periodo 2016-2020 son los siguientes:

- Agente Multired subió de 18.0% a 20.6%.
- Banca Celular subió de 8.3% a 24.4%.
- App subió de 0% a 21.3%.
- Agencia bajó de 37.2% a 10.8%.

Cuadro 17

**PARTICIPACIÓN DEL VOLUMEN DE OPERACIONES
POR CANALES DE ATENCIÓN**

Canales	2016	2017	2018	2019	2020
Agencia	37.2%	33.8%	27.9%	22.9%	10.8%
Canales Alternos	62.8%	66.2%	72.1%	77.1%	89.2%
Agente Multired	18.0%	20.0%	19.8%	20.3%	20.6%
Cajeros Multired	25.3%	22.9%	20.3%	17.4%	12.6%
Banca Celular	8.3%	11.8%	14.3%	16.1%	24.4%
App BN	-	-	6.2%	12.8%	21.3%
POS	5.8%	6.2%	6.5%	6.2%	5.5%
Internet	5.4%	5.4%	4.8%	4.0%	4.1%
Otros Canales	-	-	0.2%	0.3%	0.7%



1. CANALES PRESENCIALES DEL BANCO DE LA NACIÓN

1.1. Agencias

El Banco de la Nación cuenta con 573 agencias al cierre de 2020, de las cuales el 81.2% (465 oficinas) se encuentran localizadas en zonas alejadas o de difícil acceso, donde existe poca o nula presencia de las instituciones financieras privadas.

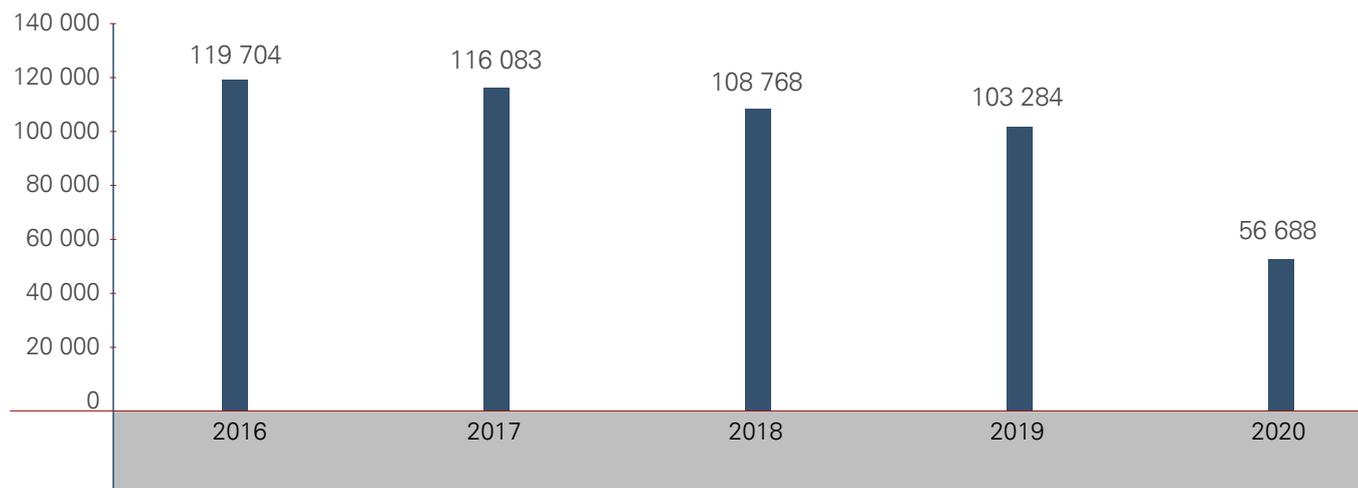
Respecto del número de operaciones en las agencias, este disminuyó significativamente en 45.1% en relación con 2019, como resultado del crecimiento de los canales alternos, de la implementación progresiva de nuevos servicios en dichos canales y de los cierres temporales de las agencias en cumplimiento de las medidas sanitarias y de confinamiento de la población por la COVID-19.

“El Banco de la Nación cuenta con 573 agencias al cierre de 2020, de las cuales el 81.2% (465 oficinas) se localizan en zonas alejadas o de difícil acceso”.

Gráfico 21

AGENCIAS: NÚMERO DE OPERACIONES (miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2020 / 2019
Volumen de operaciones	-45.1%



1.2. Agentes Multired

El canal Agente Multired es un canal de atención presencial. Se ubica en bodegas, farmacias, ferreterías y diversos tipos de comercios en los que se permite realizar las principales transacciones de forma rápida y segura, sin que el cliente tenga que acercarse a una agencia del Banco de la Nación.

A diciembre de 2020, el Banco cuenta con 12 188 Agentes Multired, de los cuales 2 718 (22.3%) se ubican en Lima y 9 470 (77.7%) en provincias.

Cuadro 18

DISTRIBUCIÓN DE AGENTES MULTIRED A NIVEL NACIONAL

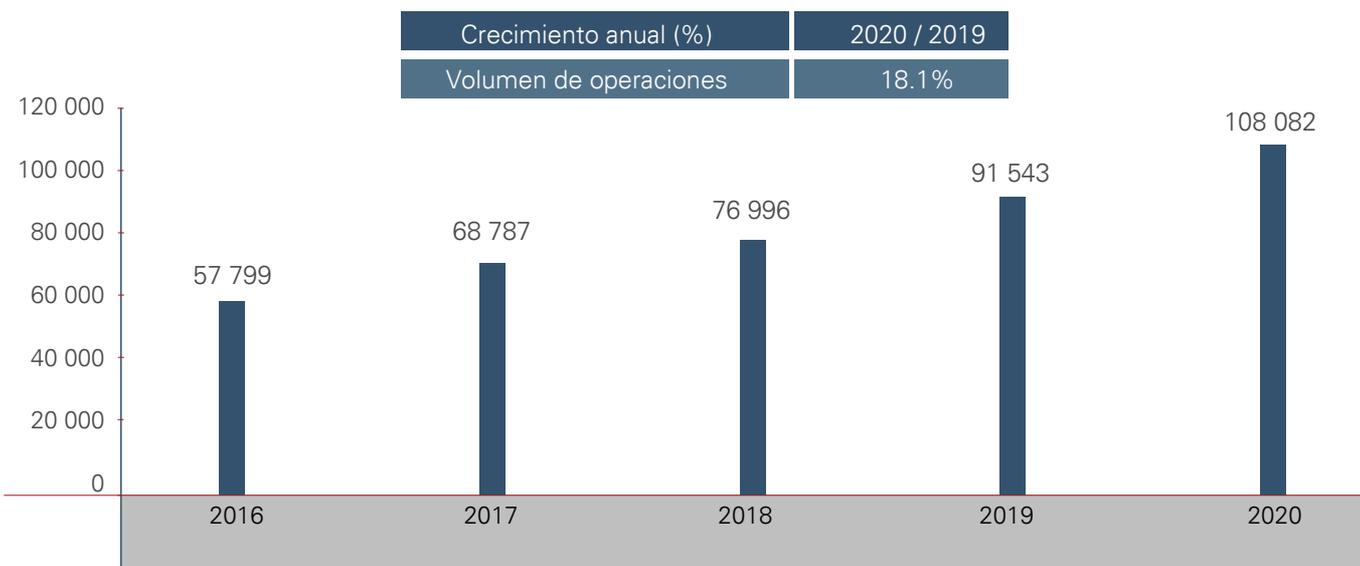
	2016	2017	2018	2019	2020
Lima *	1 385	1 730	3 174	5 727	2 718
Provincias	4 257	5 342	7 166	11 371	9 470
	5 642	7 072	10 340	17 098	12 188

(*): Lima Metropolitana y Callao. No incluye Rapidito.

El número de operaciones en el canal Agente Multired se incrementó en 18.1% durante 2020. Los beneficios de este aumento han sido significativos para los clientes y usuarios, al reducir el tiempo de atención para el cobro y/o pago de servicios, y contar con una mayor cobertura geográfica. Dentro de estas operaciones destaca el pago de las transferencias monetarias a personas naturales.

Gráfico 22

AGENTES MULTIRED: NÚMERO DE OPERACIONES (miles de operaciones)



■ Créditos a los Agentes Multired

En 2020, a raíz de la emergencia sanitaria de la COVID-19, se facultó al Banco de la Nación a otorgar financiamiento a los Agentes Multired a nivel nacional.

El otorgamiento de créditos a Agentes Multired se viene brindando con la finalidad de que cuenten con los recursos necesarios para atender de manera permanente las operaciones de pago a los beneficiarios de los subsidios monetarios otorgados por el Gobierno, reduciendo la afluencia de público a las agencias.

Cuadro 19

DESEMBOLO DE CRÉDITOS A AGENTES MULTIRED

Período	Desembolsos S/.	N° de Operaciones	N° de Agentes
Abril	807 500	156	33
Mayo	5 783 600	1 082	90
Junio	9 847 700	1 915	98
Julio	11 996 600	2 345	100
Agosto	10 043 400	1 969	103
Septiembre	11 789 500	2 265	111
Octubre	8 987 000	1 501	145
Noviembre	19 923 400	1 795	521
Diciembre	23 993 200	2 147	590
TOTAL	103 171 900	15 175	1 791

Durante el año se desembolsaron más de 15 mil créditos a 1 791 agentes, observándose que en octubre disminuyó el número de operaciones y el importe desembolsado, lo que se explica por un cambio en las condiciones del préstamo, pasando de recuperado diario a un modelo semanal. Adicionalmente, se incrementaron los importes máximos de préstamo de acuerdo a la calificación del Agente Multired (oro, plata, bronce).

Cuadro 20

IMPORTES MÁXIMOS DE PRÉSTAMO A AGENTES MULTIRED (en soles)

Calificación	Préstamo inicial	Modificación
Oro	7 600	15 200
Plata	5 700	11 400
Bronce	3 800	7 600

1.3. Cajeros Multired

Al cierre de 2020, el Banco de la Nación cuenta con 953 Cajeros Multired en el ámbito nacional, de los cuales 361 están ubicados en Lima y 592 en provincias. De estos últimos, el 21% está localizado en zonas UOB.

Cuadro 21

DISTRIBUCION DE LOS CAJEROS MULTIRED A NIVEL NACIONAL

	2016	2017	2018	2019	2020
Lima *	337	345	361	359	361
Provincias	542	570	585	590	592
	879	915	946	949	953

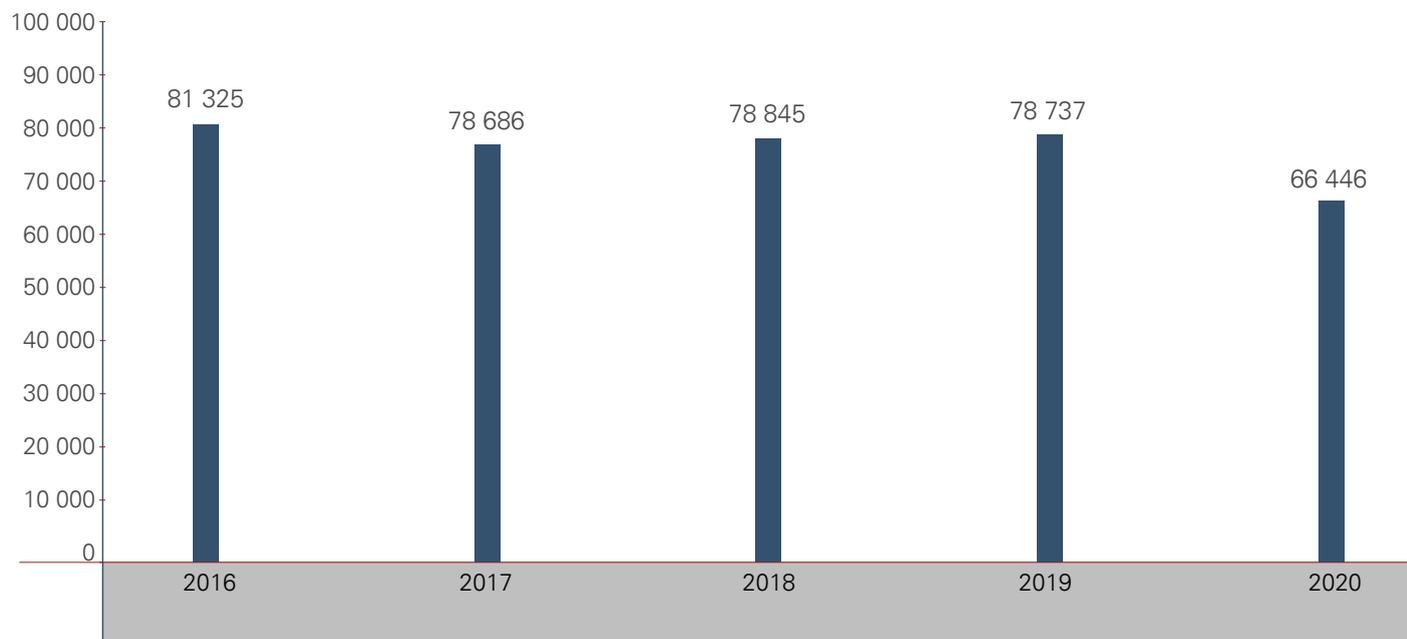
(*): Lima Metropolitana y Callao.

Durante 2020, el canal registró más de 66 millones de operaciones (retiro de efectivo, operaciones sin dispendio y operaciones administrativas).

Gráfico 23

CAJEROS MULTIRED: NÚMERO DE OPERACIONES (miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2020 / 2019
Volumen de operaciones	-15.6%



2. PRESENCIA DEL BANCO EN ZONAS DE FRONTERA

“El Banco de la Nación se encuentra presente en zonas de frontera, posibilitando la generación de comercios para brindar bienes y servicios en favor del desarrollo local”.

El Banco de la Nación se encuentra presente en zonas de frontera con Bolivia, Brasil, Chile, Colombia y Ecuador, posibilitando la generación de comercios para brindar bienes y servicios en favor del desarrollo local, que busca mejorar la calidad de vida de las poblaciones.

Al 2020, el Banco de la Nación posee 15 agencias en zona frontera, determinadas en función a la cercanía al territorio de los países vecinos. A continuación, la lista de las agencias fronteras del Banco de la Nación:

Cuadro 22

AGENCIAS EN ZONAS DE FRONTERA

Nº	DISTRITO Ubicación de Agencia	LOCALIZACIÓN	FRONTERA
1	Ibería	Tahuamanu- Madre de Dios	
2	Desaguadero	Chucuito- Puno	
3	San Juan del Oro	Sandia- Puno	Bolivia
4	Yunguyo	Yunguyo- Puno	
5	Moho	Moho- Puno	
6	Purús	Purús- Ucayali	Brasil
7	Iñapari	Tahuamanu- Madre de Dios	Brasil / Bolivia
8	Tacna	Tacna- Tacna	Chile
9	Teniente Manuel Clavero	Maynas- Loreto	Colombia
10	Putumayo		
11	Ramón Castilla	Mariscal Ramón Castilla- Loreto	Colombia / Brasil
12	Yavarí (Isla Santa Rosa)		
13	Aguas Verdes	Zarumilla- Tumbes	
14	Suyo	Ayabaca- Piura	Ecuador
15	Namballe	San Ignacio- Cajamarca	

3. PRESENCIA DEL BANCO EN LA ZONA VRAEM

El Banco de la Nación, a través de sus canales físicos de atención, alcanza el 88.4% de cobertura distrital en la zona VRAEM, es decir, tiene una presencia en 61 de los 69 distritos que conforman esta zona del país, permitiendo, con ello, el acceso a los servicios financieros a la ciudadanía.

A diciembre de 2020, el Banco de la Nación llegó con 344 puntos físicos de atención al VRAEM. Los canales que incluyen estos puntos son: agencias (19), cajeros Multired (15) y agentes Multired (310).

Cuadro 23

ZONA VRAEM: NÚMERO PUNTOS DE ATENCION

CANALES	2016	2017	2018	2019	2020
Agencias	16	18	19	19	19
Cajeros Multired	12	15	15	15	15
Agentes Multired	147	204	225	265	310
TOTAL	175	237	259	299	344

4. PLATAFORMAS ITINERANTES DE ACCIÓN SOCIAL (PIAS)

“El Banco brinda servicios financieros bancarios y ejecuta campañas de pago en zonas de pobreza y pobreza extrema, evitando que sus pobladores se desplacen varias horas, incluso días”.

El Banco de la Nación, junto con el Midis, la Marina de Guerra y la Fuerza Aérea del Perú, atienden al ciudadano a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS). Se trata de buques de la armada peruana que navegan por el lago Titicaca y los principales ríos como el Putumayo, Napo, Morona, Tigre, Ucayali y Yavarí, así como aeronaves, que desde 2019 llegan a poblaciones ubicadas en las fronteras con Ecuador y Colombia, a fin de cubrir territorios donde las plataformas fluviales y lacustres no logran acceder debido al bajo nivel del río.

A través de este canal de atención, el Banco brinda servicios financieros bancarios y ejecuta campañas de pago en zonas de pobreza y pobreza extrema, evitando que sus pobladores se desplacen varias horas, incluso días, para efectuar sus transacciones, y enseñándoles que, además de las agencias, también pueden utilizar otros canales de atención presenciales y no presenciales.

En 2020, el número de campañas disminuyó debido a la emergencia nacional por la COVID-19, atendiendo a 26 mil personas.

Cuadro 24

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CAMPAÑAS DE LAS PIAS

N°	PIAS	2016	2017	2018	2019	2020
1	PIAS Napo	5	5	4	5	3
2	PIAS Putumayo I	5	5	4	5	2
3	PIAS Morona	5	5	4	5	2
4	PIAS Putumayo II	5	5	4	5	2
5	BAP Corrientes	-	2	4	5	3
6	BAP Morona	-	2	4	5	3
7	BAP CURARAY	-	-	5	5	2
8	Lago Titicaca I	-	2	4	5	3
TOTAL		20	26	33	40	20

Es preciso indicar que las PIAS aéreas fueron utilizadas con mayor frecuencia durante 2020 para llevar los servicios directamente a las comunidades en las zonas de influencia de los ríos Putumayo, Napo, Morona, Tigre, Ucayali y Yavarí, atendiendo a 12 mil ciudadanos.



Fuente: Andina

Cuadro 25

PIAS: NÚMERO DE OPERACIONES Y PERSONAS ATENDIDAS 2020

N°	PIAS	Número	
		Operaciones	Personas
1	PIAS Napo	10 010	8 413
2	PIAS Putumayo I	2 025	1 089
3	PIAS Morona	5 807	2 943
4	PIAS Putumayo II	2 024	783
5	BAP Corrientes	4 805	4 411
6	BAP Morona	2 896	2 586
7	BAP CURARAY	1 508	828
8	Lago Titicaca I	4 584	4 584
TOTAL		33 659	25 637

Cuadro 26

PIAS AÉREAS: NÚMERO DE OPERACIONES Y PERSONAS ATENDIDAS 2020

N°	PIAS	Número	
		Operaciones	Personas
1	PIAS Napo	4 086	2 200
2	PIAS Putumayo I	1 513	754
3	PIAS Morona	1 812	1 382
4	PIAS Putumayo II	1 209	1 000
5	BAP Corrientes	2 023	3 447
6	BAP Morona	1 603	1 603
7	BAP CURARAY	1 288	1 230
TOTAL		13 534	11 616

5. OFICINAS COMPARTIDAS

El Banco de la Nación –en el marco del D.S. 047-2006-EF– compartió, en 2020, un total de 133 oficinas con las IFIS, número menor a las 134 de 2019.

Las oficinas compartidas del Banco de la Nación con las IFIS alcanzaron en el año 2020 el récord de 825 mil créditos desembolsados por un monto de S/ 3 500 millones (acumulado desde 2006).

Cuadro 27

APOYO FINANCIERO A LAS IFIS

Año	MONTO (MILLONES S/)		N° DE CRÉDITOS	
	Acumulado	Variación	Acumulado	Variación
2016	2 804	8.3%	694 258	6.9%
2017	2 994	6.8%	731 899	5.4%
2018	3 191	6.6%	769 575	5.1%
2019	3 368	5.5%	803 809	4.4%
2020	3 500	3.9%	824 977	2.6%



2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



3. Un Banco que avanza en la digitalización

El año 2020 significó un avance importante para el Banco de la Nación en la digitalización de las operaciones, impulsada por las medidas de confinamiento implementadas por el Gobierno como medida para contener el avance de la pandemia ocasionada por la COVID-19.

La Banca Celular y la app continuaron afianzándose como los principales aplicativos digitales para los clientes del Banco, mientras que Págalo.pe se consolidó como la plataforma digital de pagos del Estado para clientes y no clientes del Banco.

1. PÁGALO.PE

Es una plataforma de pagos en línea del Estado Peruano desarrollada por el Banco de la Nación, diseñada para simplificar el pago de tasas, multas y servicios de diferentes entidades públicas, así como el pago de impuestos de la Sunat, sin necesidad de que el ciudadano tenga que ir a una agencia del Banco. Los beneficios que se resaltan son:

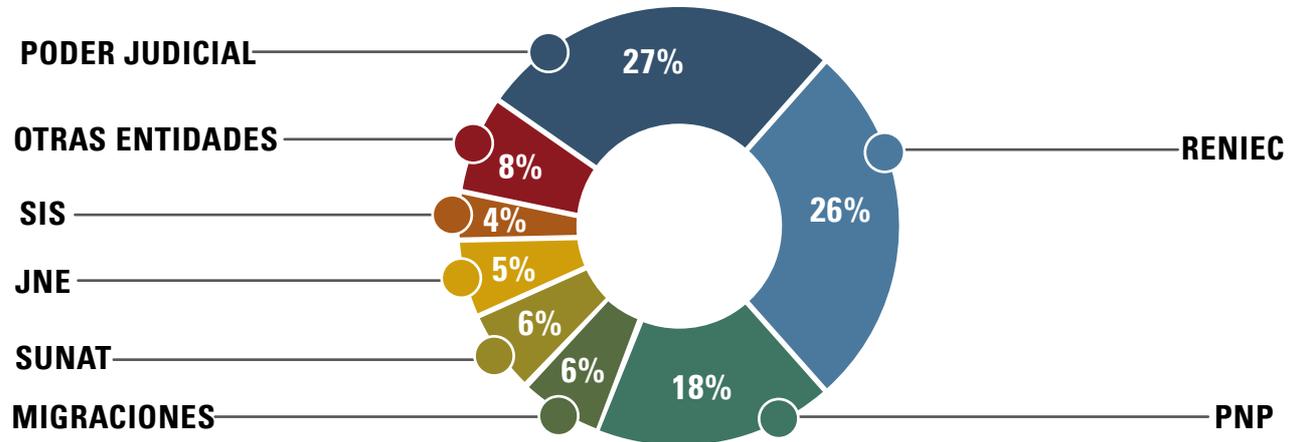
- El usuario puede acceder a esta plataforma de pagos online en su hogar o trabajo, desde cualquier PC, laptop, y/o teléfono inteligente con acceso a internet.
- La aplicación es compatible con los sistemas operativos Android (versión 5 en adelante) e iOS (versión 10 en adelante).
- Ahorro de tiempo y dinero para los ciudadanos al no tener que desplazarse a una agencia del Banco de la Nación a efectuar pagos en forma presencial.
- El ciudadano puede pagar con tarjetas de crédito o débito de Visa, Mastercard o American Express de cualquier entidad financiera (no necesariamente tarjetas del Banco de la Nación). Además, puede realizar el pago a través de los Agentes Multired a nivel nacional.
- Pagar a través de Págalo.pe NO implica ningún costo ni comisión adicional para el ciudadano.
- Los pagos efectuados a través de esta plataforma son notificados en línea a las entidades públicas, pudiendo el ciudadano continuar sus trámites ante estas de manera inmediata e, inclusive, en línea si el trámite ha sido virtualizado.
- Seguridad y confidencialidad de la información.

Al cierre de 2020, se encontraron disponibles 548 tasas correspondientes a 38 entidades del sector público: Poder Judicial, Migraciones, Reniec, Policía Nacional del Perú (PNP), Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Ministerio de Defensa, Instituto Nacional Penitenciario (INPE), Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), entre otras instituciones.

Págalo.pe cuenta con un total de 1 326 535 usuarios afiliados (493 220 usuarios en 2019).

Gráfico 24

PÁGALO.PE: ESTRUCTURA DE OPERACIONES POR ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO
(participación porcentual)

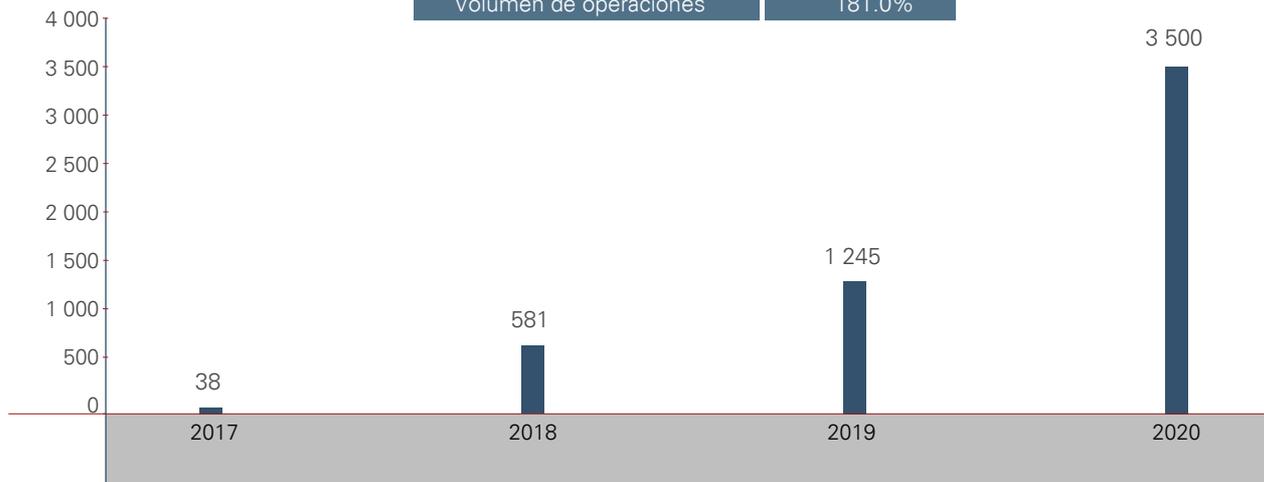


En 2020 se realizaron más de 3.5 millones de operaciones, lo que significó un importante crecimiento de 181% respecto de 2019, alcanzando volúmenes mensuales máximos por encima de 496 mil operaciones y continuando su tendencia de crecimiento desde su lanzamiento en 2017.

Gráfico 25

PÁGALO.PE: NÚMERO DE OPERACIONES
(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2020 / 2019
Volumen de operaciones	181.0%



2. BANCA CELULAR

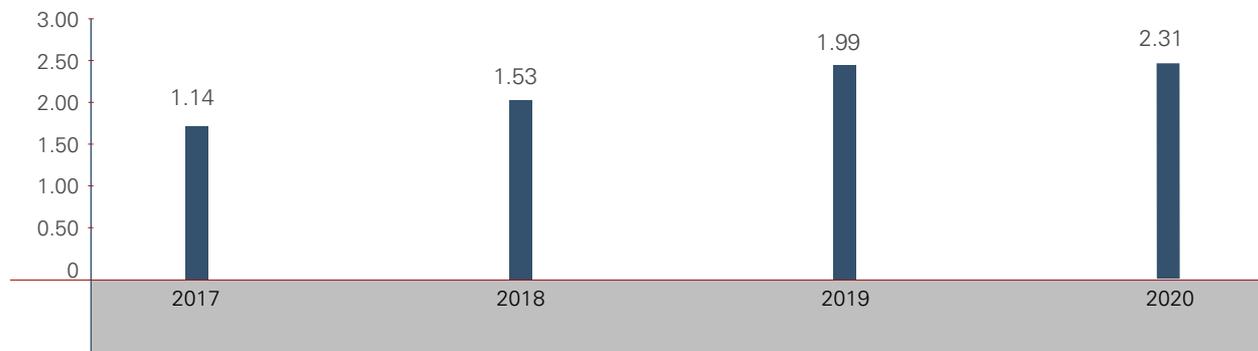
“A diciembre de 2020, se encuentran afiliados a Banca Celular más de 2.31 millones de clientes, de los cuales 323 mil corresponden a nuevas afiliaciones”.

Se accede a la Banca Celular marcando el *551# y se puede enviar giros, solicitar retiros sin tarjeta, consultar el saldo y movimientos, realizar transferencias a cuentas de ahorro mismo banco, efectuar pagos, recargas desde cualquier operadora, en un instante, las 24 horas y los 7 días de la semana.

A diciembre de 2020, se encuentran afiliados a Banca Celular más de 2.31 millones de clientes, de los cuales 323 mil corresponden a nuevas afiliaciones.

Gráfico 26

BANCA CELULAR: NÚMERO DE AFILIACIONES
(millones de afiliaciones)

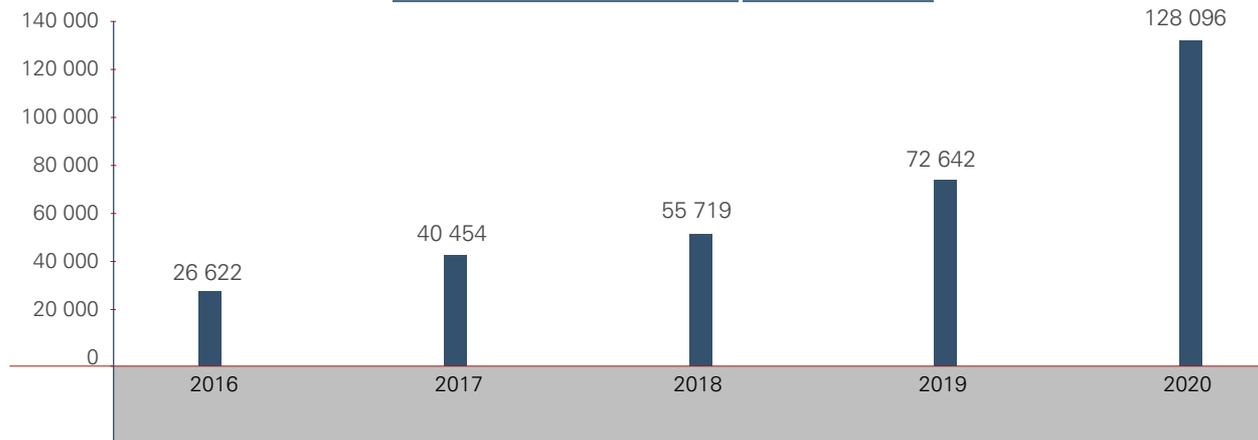


Durante el año 2020 se realizaron más de 128 millones de operaciones, con un crecimiento de 76.3% respecto de 2019, destacando el incremento de las operaciones de retiros sin tarjetas (2280.1%), recargas de celular (262.2%), transferencias en el mismo banco (79.1%), emisión de giros (69.6%), consultas de movimientos (63.1%) y cobranzas (91.4%). Asimismo, se constituyó como el principal canal para el pago del subsidio económico otorgado por el Gobierno a la población vulnerable.

Gráfico 27

BANCA CELULAR: NÚMERO DE OPERACIONES (miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2020 / 2019
Volumen de operaciones	76.3%

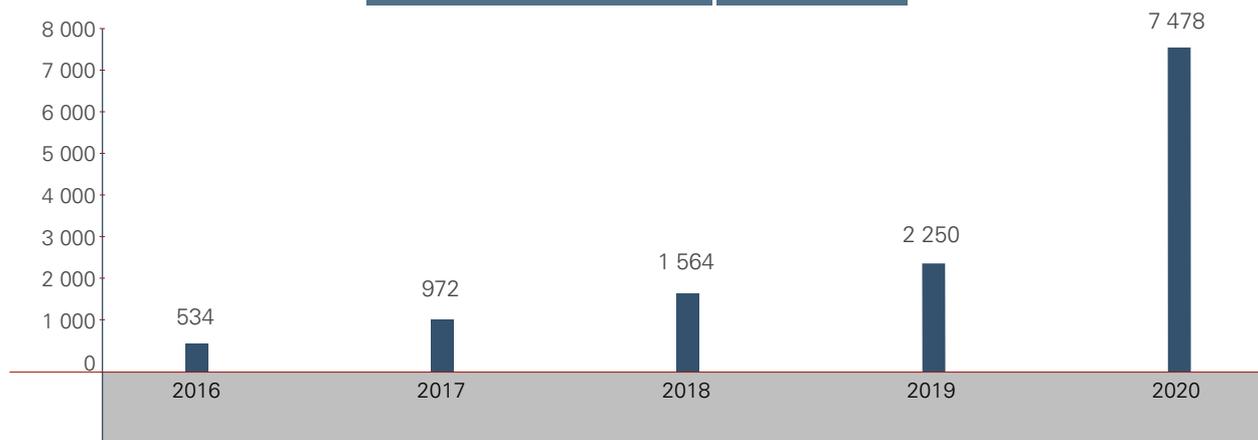


El importe de las operaciones en el canal Banca Celular ascendió a S/ 7 478 millones, superior en 232.3% al registrado el año anterior.

Gráfico 28

BANCA CELULAR: IMPORTE DE OPERACIONES (millones de soles)

Crecimiento anual (%)	2020 / 2019
Monto	232.3%



3. MULTIRED VIRTUAL

“En 2020 se efectuaron más de 21 millones de operaciones, con un incremento de 19.1% respecto de 2019, explicado por el trasvase al uso de canales no presenciales.”

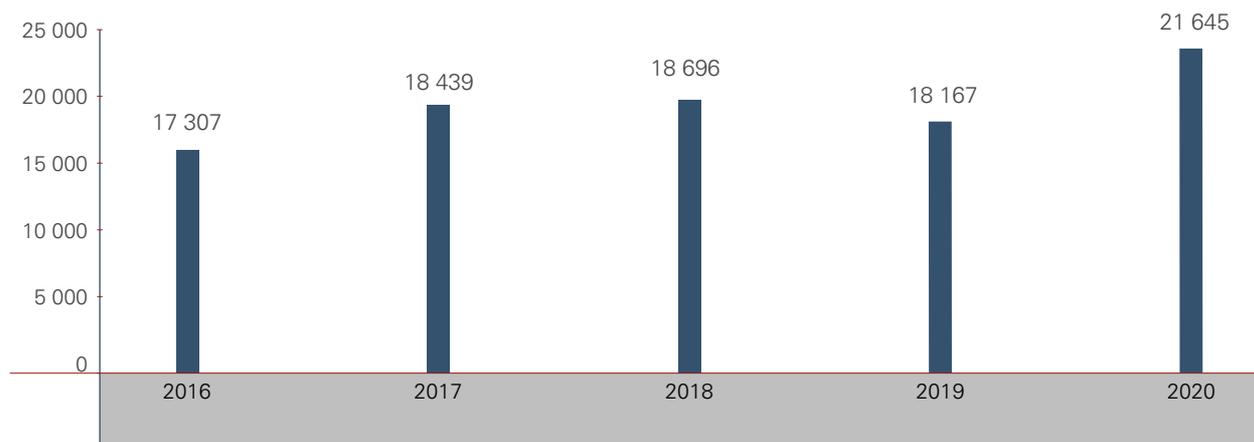
El canal está disponible a través de internet y ofrece un servicio seguro al cliente con el uso de la clave de internet de 6 dígitos y el token. A través de este canal se pueden realizar operaciones de consulta de saldos, últimos movimientos, transferencias al mismo banco, transferencias interbancarias (inmediatas o diferidas), envío de giros a nivel nacional, pagos de servicios de luz y agua, entre otras operaciones.

En 2020 se efectuaron más de 21 millones de operaciones, con un incremento de 19.1% respecto de 2019, explicado por el trasvase al uso de canales no presenciales.

Gráfico 29

**MULTIRED VIRTUAL:
NÚMERO DE OPERACIONES**
(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2020 / 2019
Volumen de operaciones	19.1%



4. APP BANCO DE LA NACIÓN

La app del Banco de la Nación es una aplicación desarrollada exclusivamente para nuestros clientes, la cual les permite realizar las siguientes operaciones: consulta de saldos y movimientos, de CCI, de cuenta CTS, ampliación de préstamos Multired, transferencias al mismo banco, emisión de giros, transferencias interbancarias y pagos de tarjeta de crédito (inmediatos y diferidos), pagos de servicios, pago a empresas y recargas telefónicas, así como retiros sin tarjeta.

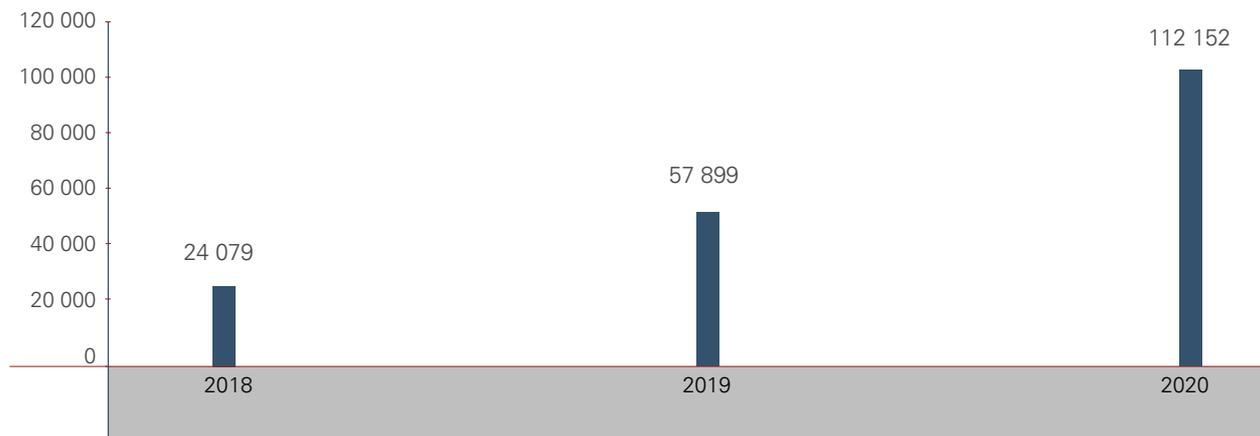
En 2020, 1 230 371 clientes cuentan con la app instalada y activa en sus teléfonos celulares. En este periodo se efectuaron más de 112 millones de operaciones, con un importante aumento de 93.7% respecto de 2019.

**“En 2020,
1 230 371 clientes
cuentan con
la app instalada y
activa en sus
teléfonos celulares”**

Gráfico 30

APP BANCO DE LA NACIÓN: NÚMERO DE OPERACIONES (miles de operaciones)

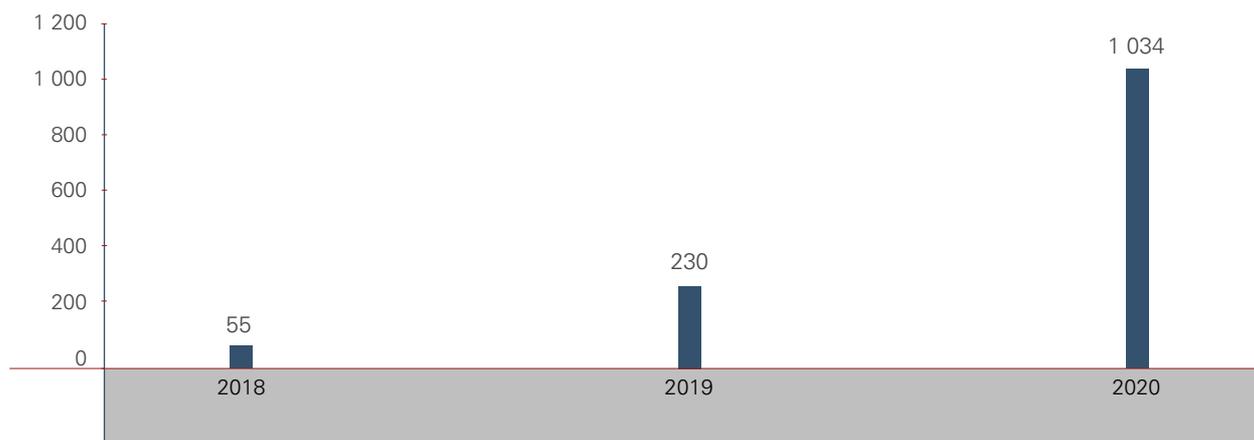
Crecimiento anual (%)	2020 / 2019
Volumen de operaciones	93.7%



En este mismo año, el importe de las operaciones en el canal App Banco de la Nación ascendió a S/ 1 034 millones, superior en 349.6% al registrado el año anterior.

Gráfico 31

APP BANCO DE LA NACIÓN: IMPORTE DE OPERACIONES
(millones de soles)



5. POS Y CANALES FORÁNEOS

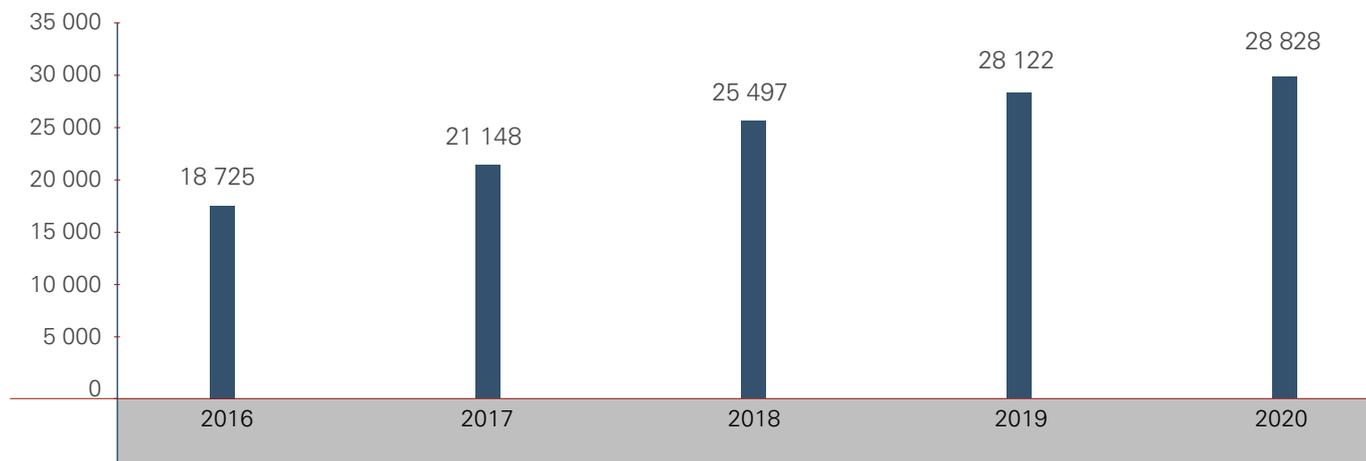
Agrupamos los canales disponibles en el ámbito local e internacional a través de empresas vinculadas a las franquicias Visa y Mastercard, y otros bancos, los cuales permiten a los clientes del Banco realizar sus operaciones financieras. Los canales considerados son: POS, cajeros automáticos foráneos y comercio electrónico (web foráneo).

Durante 2020 se realizaron más de 28.8 millones de operaciones, lo que representa un incremento del 2.5% respecto del año anterior.

Gráfico 32

POS Y CANALES FORÁNEOS: NÚMERO DE OPERACIONES (miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2020 / 2019
Volumen de operaciones	2.5%



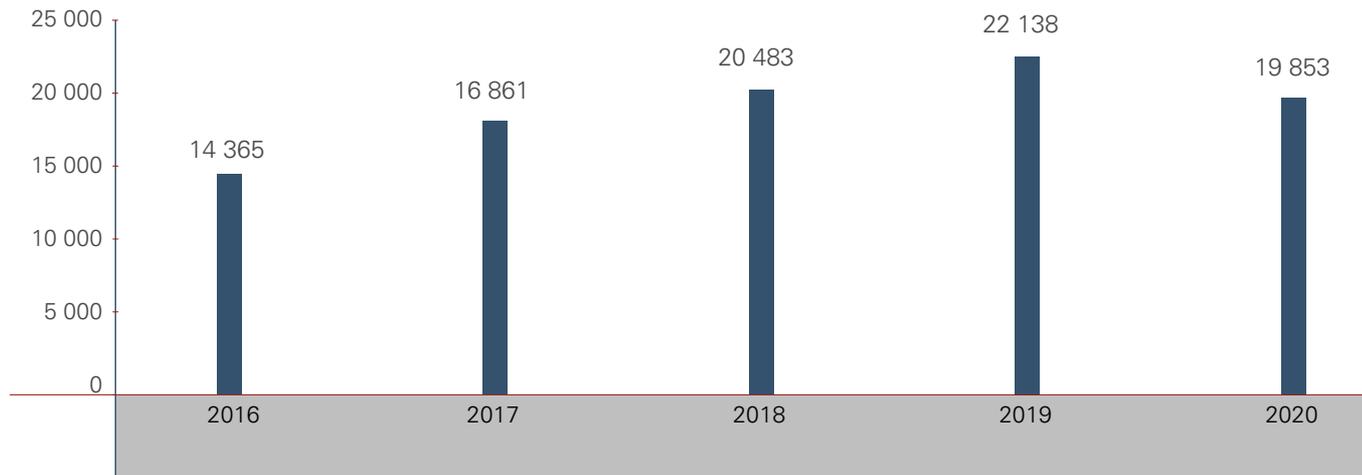
5.1. POS

El canal permite reducir en forma significativa la necesidad de retirar dinero en efectivo para realizar compras o pagar servicios, dado que los clientes del Banco de la Nación utilizan su Tarjeta Multired Global Débito en cualquier punto de venta afiliado a las franquicias Visa y MasterCard. Durante 2020 se realizaron 19.9 millones de operaciones, lo que representa una disminución respecto del año anterior de 10.3%.

Gráfico 33

POS: NÚMERO DE OPERACIONES (miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2020 / 2019
Volumen de operaciones	-10.3%

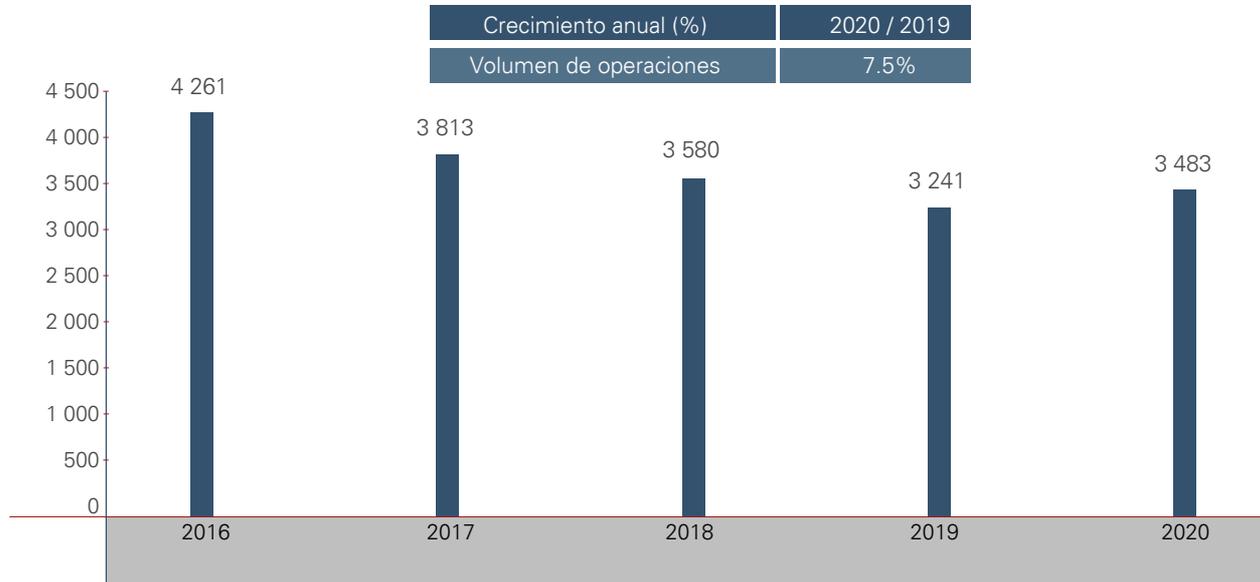


5.2. Cajeros automáticos foráneos

El canal permite a los clientes del Banco realizar retiros de efectivo en la red de cajeros locales e internacionales afiliados a Visa y Mastercard. Durante 2020 se realizaron 3.5 millones de operaciones, con un incremento de 7.5% respecto del año previo. Es importante mencionar que, dentro de las medidas de apoyo a los clientes del Banco y de descongestionamiento de agencias, se implementó el retiro sin costo en los cajeros foráneos durante el estado de emergencia nacional.

Gráfico 34

CAJEROS AUTOMÁTICOS FORANEOS: NÚMERO DE OPERACIONES
(miles de operaciones)

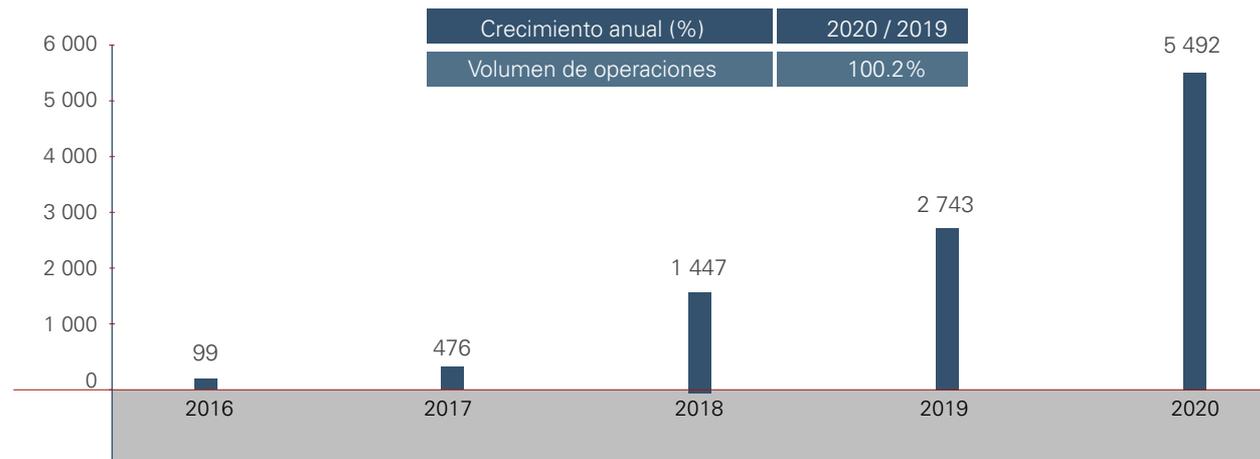


5.3. Comercio electrónico foráneo

Este canal permite realizar compras y pagos de servicios las 24 horas del día, los 365 días del año, en los comercios que brindan sus servicios mediante las franquicias Visa y Mastercard. Durante 2020 se realizaron 5.5 millones de operaciones.

Gráfico 35

WEB FORÁNEO: NÚMERO DE OPERACIONES
(miles de operaciones)



2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



4. Un banco inclusivo

1. COBERTURA NACIONAL

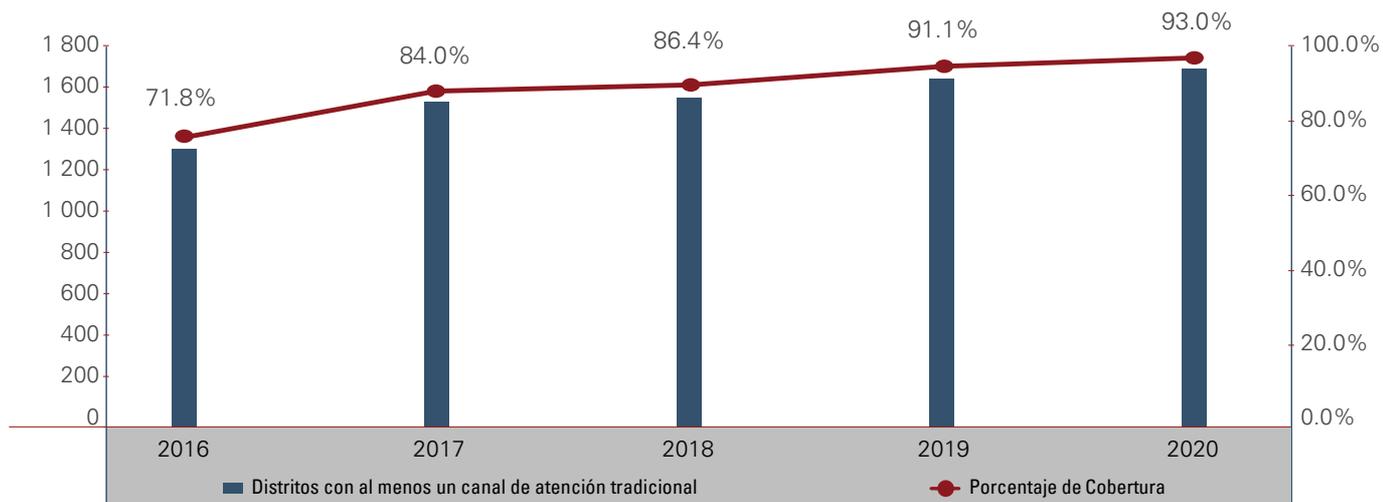
“El indicador de cobertura a nivel nacional ha evolucionado positivamente, pasando de 71.8% a 93.0% en 2016 y 2020, respectivamente. El canal con mayor presencia a nivel distrital es el agente Multired, con 92%.”

El Banco de la Nación, aunando esfuerzos y con el firme propósito de llevar a la ciudadanía servicios bancarios de calidad, impulsa la implementación continua de canales de atención a nivel nacional.

En 2020, el indicador de cobertura, medido por la presencia de algún canal físico de atención (agencias, cajeros y agentes Multired) a nivel distrital, llegó al 93.0% (1 606 distritos) del total de distritos en el Perú que poseen cobertura de comunicaciones.

Gráfico 36

COBERTURA NACIONAL



El indicador de cobertura a nivel nacional ha evolucionado positivamente, pasando de 71.8% a 93.0% en 2016 y 2020, respectivamente. El canal con mayor presencia a nivel distrital es el agente Multired, con 92%.

Cuadro 28

COBERTURA NACIONAL POR CANAL

Año	AGENCIAS		CAJEROS MULTIRED		AGENTES MULTIRED		N° Distritos atendidos por Banco de la Nación	Participación porcentual
	N° Distritos	Part. porcentual	N° Distritos	Part. porcentual	N° Distritos	Part. porcentual		
2016	477	28%	261	15%	1 167	68%	1 240	72%
2017	479	28%	266	15%	1 403	81%	1 450	84%
2018	482	28%	266	15%	1 454	84%	1 491	86%
2019	484	28%	270	16%	1 549	90%	1 573	91%
2020	483	28%	270	16%	1 588	92%	1 606	93%

Nota: Para el cálculo de la cobertura por canal se consideran los distritos que poseen cobertura de comunicaciones siendo en el Perú 1 726 distritos con estas características.



2. AHORRO EN ZONAS CON BAJA PRESENCIA BANCARIA³

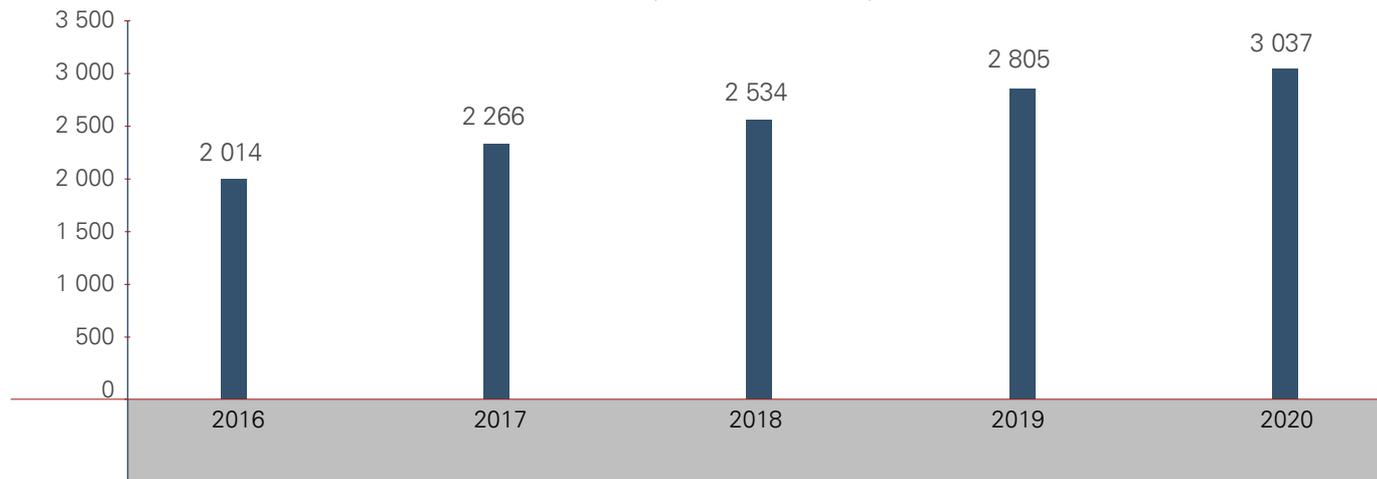
2.1. Número de clientes en zonas con baja presencia bancaria

El Banco de la Nación, con el firme propósito de seguir impulsando la inclusión financiera, promueve la generación de nuevos servicios a través de sus diversos canales para llegar a la mayor población, ubicándose en zonas de difícil acceso y siendo, en muchas localidades, la única entidad bancaria existente.

En 2020, el número de clientes ascendió a 3 037 000, mostrando un crecimiento de 8.3%.

Gráfico 37

NÚMERO DE CLIENTES EN ZONAS UOB
(miles de clientes)

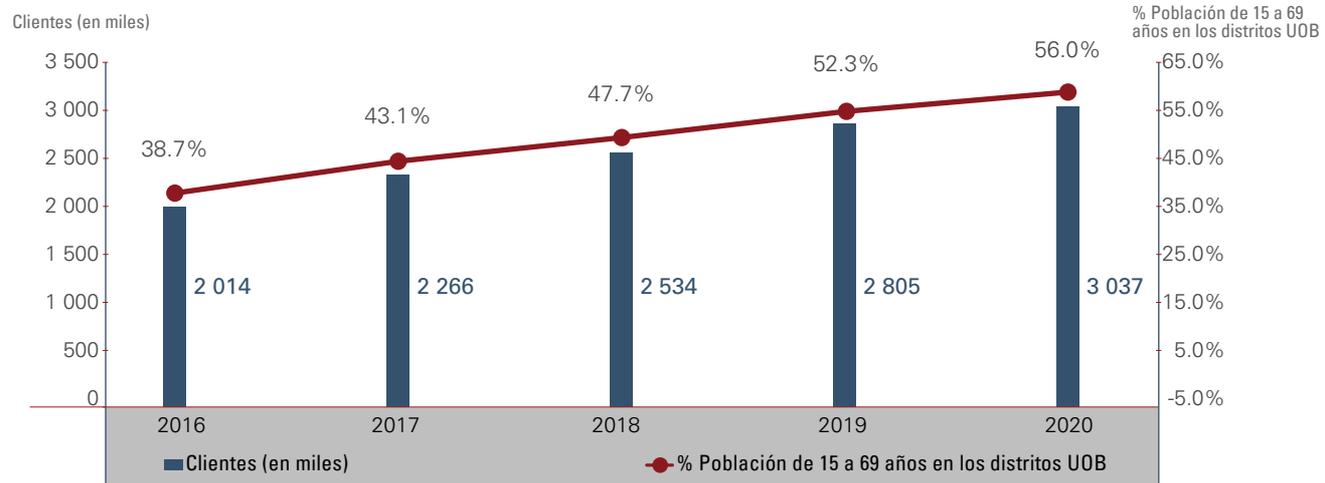


Asimismo, el indicador de clientes UOB frente al total de la población de 15 a 69 años en los distritos UOB es positiva. En 2020, el número de clientes fue el 56% de la población de 15 a 69 años en los distritos mencionados.

³Originalmente zonas en donde el Banco era Única Oferta Bancarias (UOB).

Gráfico 38

CLIENTES EN ZONAS UOB RESPECTO A LA POBLACIÓN ENTRE 15- 69 AÑOS



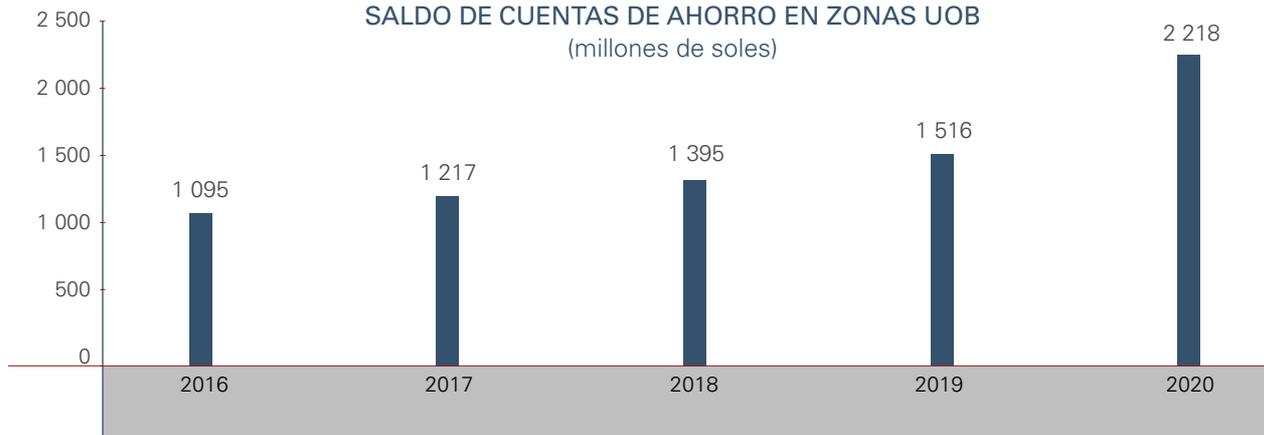
2.2. Saldo de cuentas de ahorro en zonas con baja presencia bancaria

La labor de bancarización realizada por el Banco de la Nación ha generado efectos positivos en la población, impulsando, con los servicios y productos brindados, una cultura financiera. Ello ha motivado la generación de ahorro entre los habitantes de diversas localidades.

En 2020, el saldo en cuentas de ahorro de aquellas zonas de difícil acceso ha mostrado un crecimiento de 46.3%.

Gráfico 39

SALDO DE CUENTAS DE AHORRO EN ZONAS UOB
(millones de soles)



2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



5. Gestión financiera

El Banco de la Nación mostró resultados financieros positivos en 2020, alcanzando una utilidad neta de S/ 658.3 millones, cifra menor a la registrada al cierre de 2019 (S/ 1 089.5 millones) pero superior a la expectativa de cierre pronosticada por el Banco al inicio del cuarto trimestre del año. Con este resultado, los indicadores de rentabilidad continuaron siendo favorables, mostrando un ROE de 26.1% y ROA de 1.8%.

“El Banco de la Nación mostró resultados financieros positivos en 2020, alcanzando una utilidad neta de S/ 658.3 millones, cifra menor a la registrada al cierre de 2019 (S/ 1089.5 millones) pero superior a la expectativa de cierre”.

La menor utilidad neta del año respecto del periodo previo obedece a los menores ingresos producto de la reducción de la tasa de interés de la Cuenta Especial en moneda nacional en el BCRP, de la reducción del portafolio de inversiones, de la menor negociación de bonos, de la reprogramación de préstamos Multired y tarjetas de crédito, y de la reducción de ingresos por servicios financieros. Como contraparte, se obtuvieron mayores ingresos por depósitos a plazo en el BCRP y por el recupero de impuesto a la renta 2013. Además, se generaron menores gastos de personal.

Respecto del valor de los activos, este se situó en S/ 44 287.5 millones, mayor en S/ 11 293.5 millones en relación con 2019 (S/ 32 994.0 millones). Este dinamismo estuvo explicado, principalmente, por el crecimiento del disponible por mayores fuentes de fondos y por el incremento de la cartera de créditos en 27.3% (S/ 1 726 millones) por los desembolsos a COFIDE, Petroperú y empresas eléctricas bajo el ámbito de FONAFE.



Cuadro 29

SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS FINANCIEROS
(millones de soles)

Variable		Dic 16	Dic 17	Dic 18	Dic 19	Dic 20	Var. Anual	Var. % Anual
Estado de Resultados								
Ingresos por intereses	I.	1 491.2	1 530.4	1 593.9	1 634.0	1 363.6	- 270.4	-16.5%
Gastos por intereses	II.	74.5	70.4	62.9	65.2	66.7	1.5	2.4%
Provisión para créditos directos	III.	20.7	21.2	60.0	35.9	41.3	5.4	15.0%
Margen financiero neto	IV = I-II-III	1 396.0	1 438.7	1 471.0	1 532.9	1 255.6	- 277.3	-18.1%
Ingresos por servicios financieros	V.	700.2	724.6	775.4	726.7	548.9	- 177.7	-24.5%
Gastos de servicios financieros	VI.	170.8	175.9	198.9	223.1	308.6	85.5	38.3%
Resultado por operaciones financieras	VII.	26.9	121.0	97.5	367.9	262.0	- 105.9	-28.8%
Gastos de administración	VIII.	886.1	961.4	1 027.3	976.5	925.4	- 51.1	-5.2%
Depreciaciones y amortizaciones	IX.	72.0	107.0	106.6	102.0	88.6	- 13.3	-13.1%
Margen operacional neto	X = IV + V-VI + VII-VIII-IX	994.2	1 040.0	1 011.2	1 325.9	743.9	- 582.0	-43.9%
Valuación de activos y provisiones	XI.	23.1	111.5	59.5	51.2	50.8	- 0.4	-0.7%
Resultado de operación	XII = X-XI	971.1	928.5	951.7	1 274.7	693.1	- 581.6	-45.6%
Otros ingresos y otros gastos	XIII.	172.8	6.3	90.7	47.8	84.0	36.2	75.9%
Resultado del ejercicio antes de IR	XIV = XII + XIII	1 143.9	934.8	1 042.4	1 322.4	777.1	- 545.3	-41.2%
Impuesto a la renta	XV.	208.8	196.3	226.0	232.9	118.8	- 114.1	-49.0%
Utilidad Neta	XVI = XIV-XV	935.1	738.5	816.4	1 089.5	658.3	- 431.2	-39.6%
Estado de Situación Financiera								
Total Activo		28 499.7	30 272.5	30 101.6	32 994.0	44 287.5	11 293.5	34.2%
Total Pasivo		26 067.6	27 810.3	27 782.5	30 229.2	41 913.5	11 684.3	38.7%
Patrimonio		2 432.0	2 462.2	2 319.2	2 764.8	2 374.0	- 390.8	-14.1%

Nota: Los resultados pueden variar por efectos de redondeo.

Por el lado del pasivo, la estructura de las fuentes de financiamiento no presentó variación significativa. Las obligaciones a la vista y ahorros fueron las principales, representando el 43.0% y 37.4% del total para 2020, respectivamente. Destaca el aumento de las obligaciones a la vista, en S/ 3 868.4 millones y el crecimiento de los ahorros en S/ 5 771.8 millones.

Los principales indicadores financieros mostraron la siguiente evolución al cierre de 2020: (i) El ratio de capital global fue de 15.1%, por encima del límite global que establece la Ley General de la SBS (10.0%); (ii) el ratio de morosidad alcanzó el 2.0%, por debajo del promedio de la banca múltiple (3.8%); y (iii) el ratio de eficiencia medido como el cociente entre los gastos administrativos y los ingresos totales se situó en 42.6%.

Gráfico 40

UTILIDAD NETA (millones de soles)

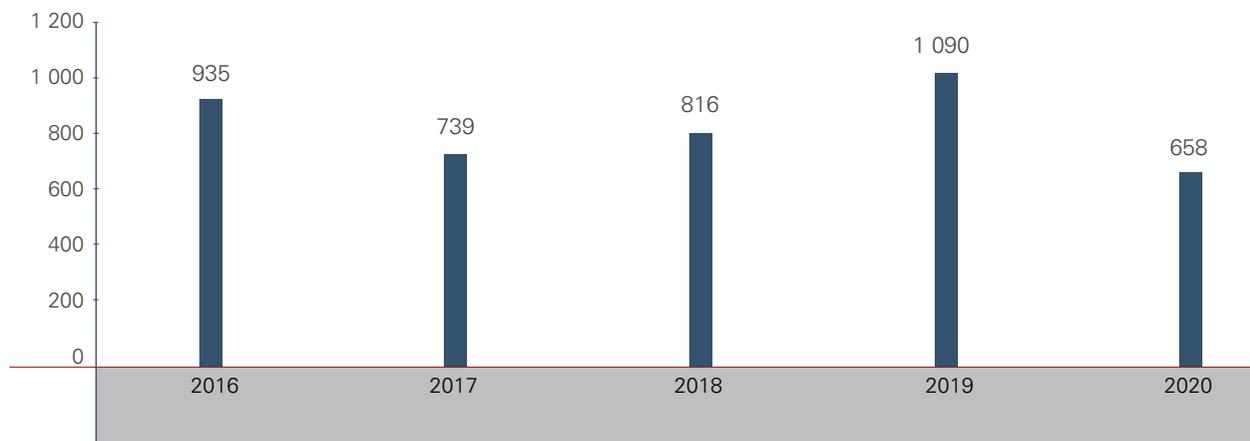
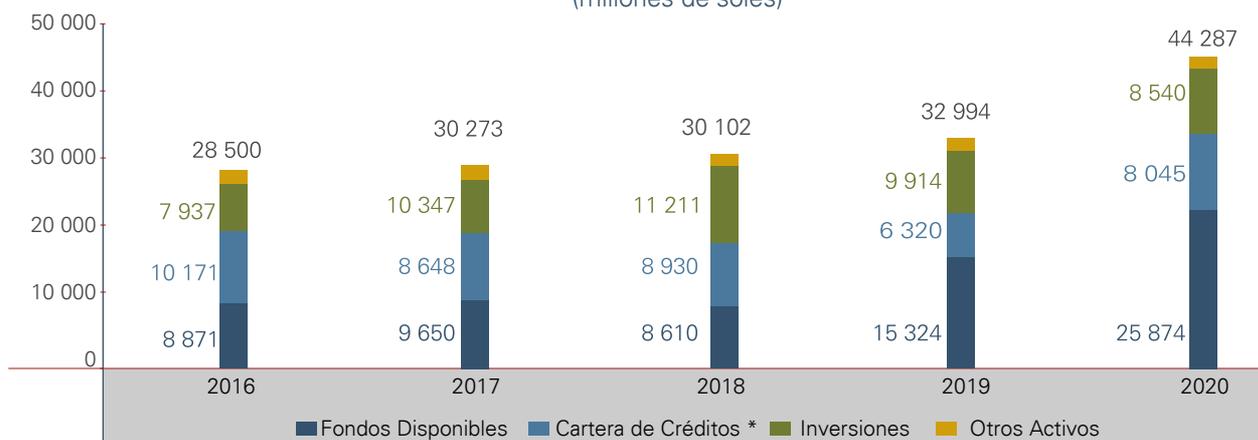


Gráfico 41

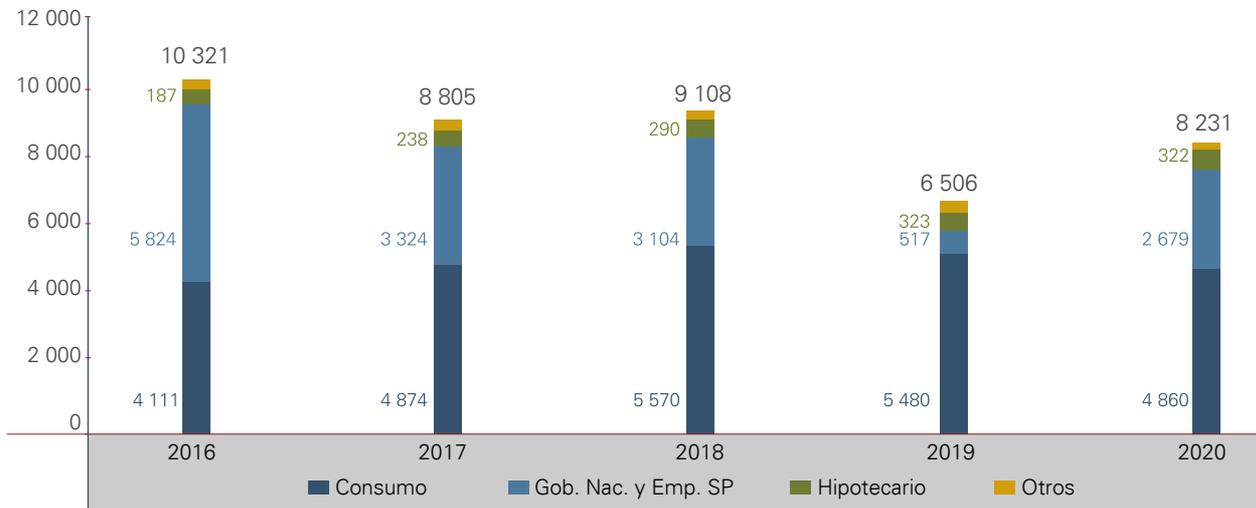
ACTIVO TOTAL (millones de soles)



* Cartera de Crédito Neta de Provisión

Gráfico 42

COLOCACIONES DE CRÉDITO (millones de soles)



Nota: Considera la cartera vigente. Gov. Nac. y Emp. SP incluye préstamos a MEF, COFIDE, Petroperú, empresas eléctricas y de servicios postales bajo el ámbito de FONAFE.

Gráfico 43

PASIVO Y PATRIMONIO (millones de soles)

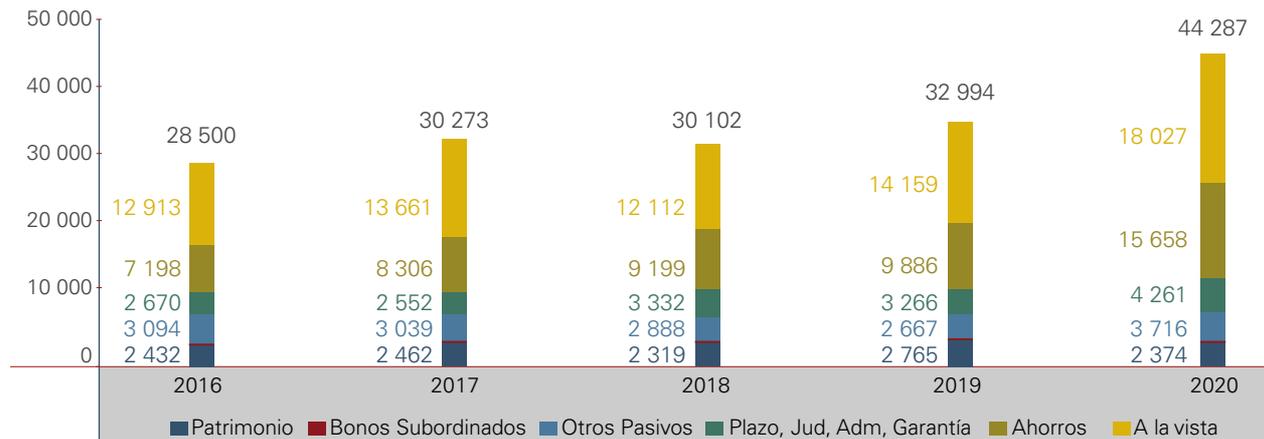
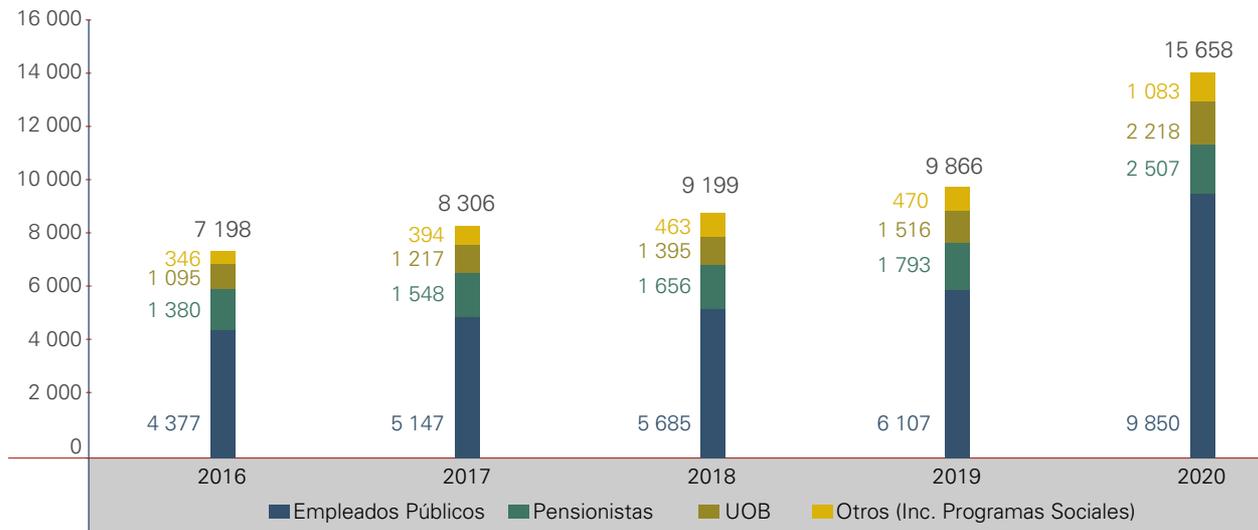


Gráfico 44

DEPÓSITOS DE AHORRO (millones de soles)



Cuadro 30

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES FINANCIEROS		Unid. Medida	2016	2017	2018	2019	2020
Solvencia	Ratio de Capital Global	%	19.4	16.3	16.3	12.7	15.1
Calidad de Activos	Cartera Atrasada / Créditos Directos	%	0.7	1.0	1.2	2.3	2.0
	Gastos Administrativos / Ingreso Total (*)	%	40.0	40.5	41.6	35.8	42.6
Eficiencia	Gastos Operativos / Margen Financ.	%	48.5	51.5	51.4	43.8	56.1
	Créditos Directos / N° Personal	Miles Soles	2 181	1 913	1 943	1 428	1 625
Rentabilidad	ROE	%	43.7	32.1	35.8	42.7	26.1
	ROA	%	3.4	2.7	2.9	3.6	1.8

(*) Ingreso Total: incluye ingresos por intereses , ingresos por servicios financieros y ROF.

2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



6. Gestión de riesgos

1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El Banco mantiene una cultura de gestión integral de riesgos, propiciando acciones que coadyuven al cumplimiento eficaz de los objetivos inherentes a su actividad y permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la institución.

En tal sentido, el Banco cumple con la aplicación del marco normativo de la SBS, estimando los requerimientos de capital por tipo de riesgo y manteniéndose dentro de su Marco de Apetito al Riesgo.

Asimismo, en el contexto de la emergencia sanitaria, el Banco ha continuado aplicando políticas y procedimientos para la identificación, evaluación, tratamiento, control y monitoreo de los distintos riesgos, tomando como referencia el Marco Integrado para la Gestión de Riesgos Corporativos, publicado por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*.

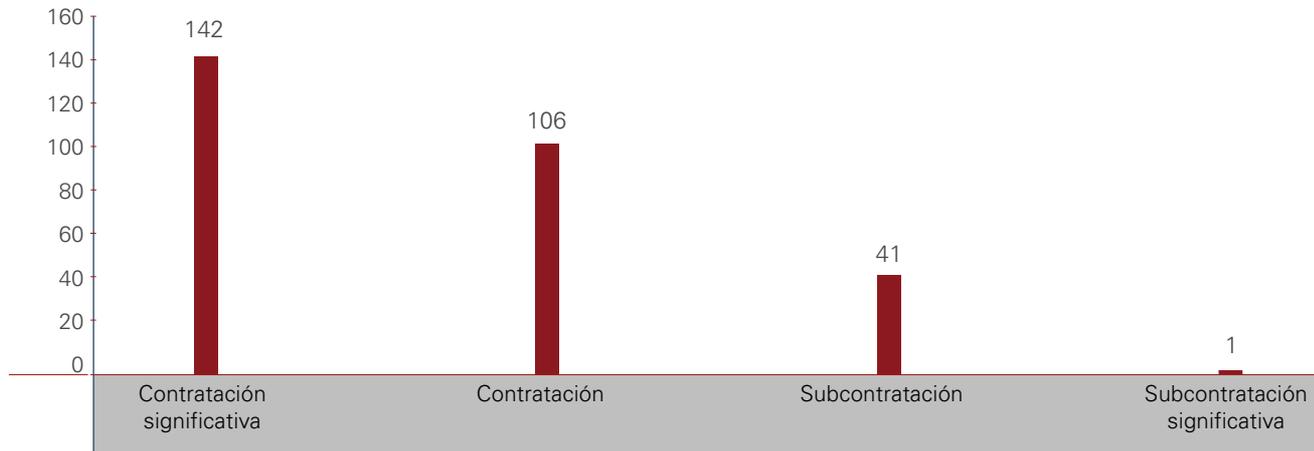
2. RIESGO OPERACIONAL, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Durante 2020, la gestión del riesgo operacional en el Banco de la Nación, que incluye la continuidad de negocio y la seguridad de la información, se destacó en los siguientes aspectos y actividades:

- Administración de la matriz de riesgos de los procesos que ejecuta el Banco, actualizando la descripción de riesgos, causas y controles, así como la elaboración de planes de acción orientados a fortalecer y establecer controles para mitigar los riesgos significativos del Banco, en coordinación con las áreas usuarias.
- Desarrollo de talleres virtuales para la identificación, evaluación y definición de acciones para el tratamiento de riesgos asociados a procesos críticos.
- Aplicación de la metodología de gestión de riesgo operacional en proyectos internos como el nuevo Call Center para la renovación de préstamos Multired, la Cuenta DNI, el pago de bonos otorgados por el Gobierno, el financiamiento a Agentes Multired, la implementación de la Plataforma Multicanal Transaccional, reforzando la implementación de los controles desde su etapa inicial.
- Identificación y evaluación de riesgos en contrataciones y subcontrataciones, así como la elaboración de informes por cambios importantes como el nuevo operador de Cajeros Corresponsales, la implementación del proyecto Soft Token (clave SMS) y el Subcanal Multired Empresarial.

Gráfico 45

PARTICIPACIÓN DE ÁREA DE RIESGOS EN CALIFICACIÓN DE CONTRATACIONES DEL BANCO



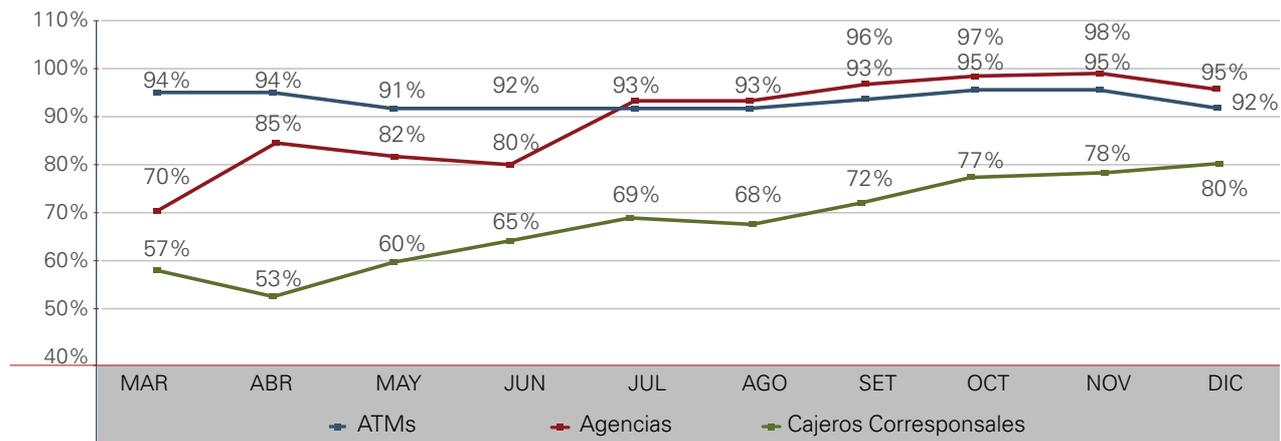
- Desarrollo de cursos virtuales dirigido al personal del Banco, destinados a lograr la concienciación sobre la gestión de riesgo operacional, la continuidad del negocio y la seguridad de la información. Durante 2020, 3 208 colaboradores participaron de dichas actividades de capacitación, entre los que se encuentran 486 nuevos colaboradores que recibieron inducción a través del Programa de Entrenamiento y Formación Bancaria.
- Gestión de pérdidas por riesgo operacional, mejorando los procedimientos para el reporte y captura de información de pérdidas acorde a las disposiciones dadas por la SBS. Durante 2020 se realizaron mejoras al proceso de consistencia entre la información que reportan las áreas afectadas por pérdidas por riesgo operacional y los registros contables en cuentas.
- Actualización de normas relacionadas a la gestión de riesgo operacional, como pérdidas por riesgo operacional, gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco.
- Reportes diarios, a fin de mantener informada a la Alta Dirección respecto de la continuidad operativa en los canales de atención del Banco.

Gestión de la Continuidad del Negocio

- Durante el escenario de pandemia se aplicaron diversas estrategias de continuidad operativa y tecnológica. Estas permitieron mantener un nivel de operatividad adecuado, facilitando la atención de clientes y usuarios a través de los diferentes canales del Banco, con mayor énfasis en los canales alternos.

Gráfico 46

NIVEL DE OPERATIVIDAD EN CANALES



- Definición e implementación de estrategias de continuidad como trabajo remoto, distribución de insumos preventivos para el personal de red de agencias, protocolo de cierre de agencias y protocolo de prevención ante sospecha de contagio, dirigido a todo el personal del Banco (para los casos del personal que provenga de viajes del extranjero, personal en contacto directo con el público y para trabajadores con familiares que hayan contraído la COVID -19).
- Implementación de estrategias de continuidad operativa en la red de agencias, ampliando el servicio ofrecido por las empresas de transporte de valores (ETV) para contar con personal de reemplazo de trabajadores con aislamiento, además de la adecuación operativa ante el servicio restringido de las ETV para abastecimiento de efectivo en agencias y cajeros automáticos.
- Adecuación de controles en el pago a beneficiarios de programas sociales y bonos, a fin de reducir la exposición al contagio de colaboradores y clientes. Se restringió el uso de equipos biométricos, reemplazando el control con mecanismos de identificación tradicional (DNI y firma).
- Establecimiento de horarios de atención al público diferenciados por zona geográfica, atendiendo las disposiciones del Gobierno Central en el marco del estado de emergencia nacional.

Política de seguridad de la información

- Participación en 77 proyectos internos del Banco, asegurando la implementación de los controles de seguridad y de protección de datos personales en el equipamiento tecnológico y en las estrategias COVID-19.
- Fortalecimiento de la base normativa del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), de acuerdo con los requisitos legales, regulatorios y del negocio, incluyendo políticas para el uso y supervisión de las conexiones remotas por VPN al Banco.
- Desarrollo de actividades de cumplimiento y mejora continua del SGSI, contribuyendo al aseguramiento de los productos, servicios y canales de atención.
- Evaluación de riesgos de seguridad de la información de los activos de información del Centro de Datos de Recuperación Ante Desastres y de las sedes principales del Banco.
- Fortalecimiento del proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, obteniendo una base de conocimientos para el manejo oportuno de futuros incidentes.



3. RIESGOS CREDITICIOS

“Como parte de la gestión de riesgos crediticios, y en el marco de la declaración del estado de emergencia nacional a causa de la pandemia por la COVID-19, se evaluó la implementación de facilidades y/o modificación de condiciones crediticias correspondientes a créditos minoristas”.

Como parte de la gestión de riesgos crediticios, y en el marco de la declaración del estado de emergencia nacional a causa de la pandemia por la COVID-19, se evaluó la implementación de facilidades y/o modificación de las condiciones crediticias correspondientes a créditos minoristas. Por otra parte, en relación con la línea de negocios corporativa, destaca la opinión emitida respecto del financiamiento que otorgó el Banco de la Nación a los Fondos de Apoyo Empresarial (FAE) creados por el Estado, así como otras disposiciones establecidas por el Estado y el Banco para mitigar los efectos de la pandemia.

Cabe destacar el permanente monitoreo del cumplimiento de los límites regulatorios e internos, así como el fortalecimiento de las evaluaciones a través de la implementación de controles antilavado de activos y financiamiento del terrorismo.

4. EVALUACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS

En la gestión de este año, se implementaron y realizaron las siguientes mejoras: i) Se elaboró la metodología de medidas prudenciales para clientes sobreendeudados con la tarjeta de crédito BN, así como la operatividad en las plataformas informáticas; ii) se incluyó una nueva provisión preventiva al monto no usado de las líneas de crédito revolvente; iii) se mejoraron los reportes de identificación de clientes de riesgo cambiario crediticio en función a la moneda de origen, país y obligaciones; iv) se realizó el proceso de integración de información respecto del documento de identidad de los clientes BN en las diferentes plataformas informáticas y de reporte; v) se actualizaron las normativas internas en función a la actual operatividad; y vi) se revisaron al 100% los expedientes de la cartera no minorista.

De otro lado, en el marco del estado de emergencia por la COVID-19, y en cumplimiento a las diferentes disposiciones de la SBS, se adoptaron las siguientes medidas: i) análisis de impacto de la cartera minorista y no minorista, así como de los escenarios de reprogramación; ii) adecuación de la operatividad para la suspensión de los días de atraso; iii) operatividad de reprogramación de créditos minoristas sin cobro de intereses; iv) adecuación para el recuento de días de atraso, acorde a la operatividad restablecida por la SBS; v) implementación del nuevo cálculo de provisiones (de saldo capital y de intereses en suspenso) para los clientes reprogramados COVID-19; y vi) implementación de metodología para la cartera minorista y no minorista, análisis y escenarios del Plan de Gestión solicitado por la SBS.

5. RIESGOS FINANCIEROS

- Se continuó con la gestión de riesgo de tasa de interés (*Banking Book*), en línea con la Resolución SBS N° 4906-2017, Reglamento para la Gestión de Riesgo de Mercado, destacando las siguientes acciones: (i) Revisiones de los modelos internos de riesgo de tasa de interés; (ii) revisión de los supuestos de los modelos regulatorio e interno, logrando una mayor precisión en el tratamiento del riesgo; (iii) monitoreo diario de las ganancias en riesgo y del valor patrimonial en riesgo, con los indicadores de alerta temprana y límites internos.
- Se implementaron mejoras en la gestión de riesgo de tasa de interés (*Trading Book*), considerando los alcances de la Resolución SBS N° 4906-2017, entre las que destacan: (i) Calibración del modelo GARCH; (ii) implementación de metodología en el cálculo del valor en riesgo estresado (SVaR), del valor en riesgo condicional (CVaR), del valor en riesgo marginal (Marginal VaR) y del valor en riesgo condicional estresado (SCVaR); (iii) calibración de la metodología para la medición de las pruebas estrés – *Trading Book*; (iv) revisión del límite y del indicador de alerta temprana para el apetito por riesgo de tasa de interés respecto del patrimonio efectivo del Banco, el apetito por riesgo condicionado respecto del patrimonio efectivo del Banco y el apetito por riesgo condicionado estresado respecto del patrimonio efectivo del Banco; y (v) ampliación del espectro del periodo de análisis en las pruebas de estrés del portafolio de inversiones del Banco.
- Se implementaron mejoras en la gestión del riesgo cambiario, considerando los alcances de la Resolución SBS N° 4906-2017, entre las que destacan: (i) La actualización de lineamientos y procedimientos de salida ante excesos al *stop loss* de cambios diarios; (ii) la calibración del modelo interno; y (iii) el establecimiento de señales de alerta.
- Se efectuaron mejoras en la gestión del riesgo de liquidez. Se realizó la actualización de los supuestos de los modelos internos, logrando una mayor precisión en su tratamiento.
- Se implementaron mejoras en la gestión de riesgo país a través de: (i) Continuas revisiones del modelo interno; (ii) la estimación de provisiones; (iii) la incorporación de pruebas de estrés; y (iv) la implementación del procedimiento de salida en caso de excesos a los límites.

6. CONDUCTA DE MERCADO

El Banco de la Nación se encuentra comprometido con una adecuada gestión de conducta de mercado, teniendo como pilares fundamentales los principios establecidos en la normativa vigente, lo que se refleja en la relación con los usuarios respecto de lo siguiente: (i) Las buenas prácticas de negocio en la oferta de productos y servicios financieros; (ii) la transparencia de la información, que permita a los usuarios tomar decisiones de consumo informados; y (iii) la gestión de reclamos.

En tal sentido, durante 2020 se llevaron a cabo programas de capacitación destinados a fortalecer los conocimientos de los trabajadores en materia de conducta de mercado; se realizó el seguimiento a las actividades de las unidades de negocio con impacto en los usuarios; y, a través del monitoreo y supervisión realizada a las agencias, se verificó el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

Asimismo, en el marco de la declaratoria del estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno, se verificó que las prácticas y los procedimientos aplicados a nuestros clientes, relacionados a los productos y servicios contratados, cumplan con las disposiciones complementarias emitidas por los organismos reguladores. Entre ellos destacan las reprogramaciones de créditos que el Banco otorgó a toda su cartera de los productos préstamo Multired, tarjeta de crédito y créditos hipotecarios.

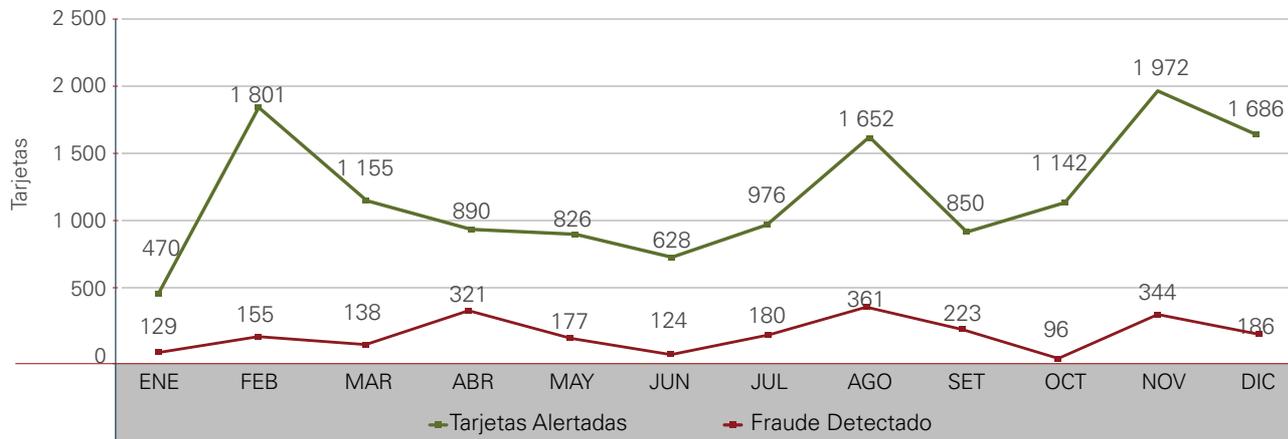
7. PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE FRAUDES

Como parte de la gestión de riesgos de fraude se realizaron actividades de prevención, detección y respuesta al fraude.

- En materia de prevención del fraude se inició una campaña sostenida y soportada en medios digitales, denominada “Alto al fraude”, mediante la cual se dio a conocer a nuestros clientes internos y externos las principales modalidades de fraude y estafa. Asimismo, se brindó orientación sobre las medidas de seguridad que el cliente debe considerar para evitar ser víctima de estos ilícitos. Debido al contexto de pandemia, esta campaña estuvo orientada, principalmente, a los riesgos de nuestros canales digitales (Banca Celular y Multired Virtual).
- En cuanto a la detección de fraude, se reforzó el equipo con personal de red de agencias en trabajo remoto. Mediante esta estrategia se consiguieron los siguientes resultados: total anual de 120 mil alertas correspondientes a 14 048 clientes, de las cuales se monitoreó a 10 445 clientes (8 945 contactados) y se detectaron 2 434 eventos fraudulentos (23.3%).

Gráfico 47

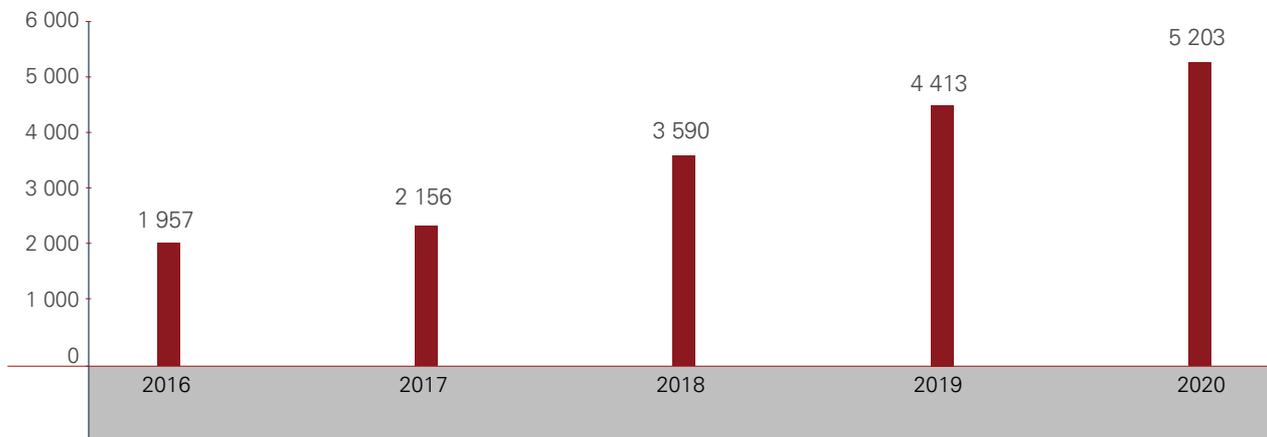
MONITOREO Y FRAUDE



- En relación con la respuesta al fraude, se registró un pico histórico en el total reclamos, con un total de 5 203. Esta cifra representó un incremento de 17.9% en comparación con 2019.

Gráfico 48

NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS RELACIONADOS A FRAUDES



- Se distingue que los reclamos por operaciones en canales digitales encabezan las incidencias: e-commerce con el 56.0% y phishing en banca móvil y online con el 16.5%. Es preciso indicar que, en el primero de ellos, se gestionó la devolución a favor de los clientes de S/ 291 mil, a través de Visa; en el segundo fue un total de S/ 417 mil.

2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



7. Reconocimientos obtenidos

1. BANCO DE LA NACIÓN MANTIENE LA CALIFICACIÓN INTERNACIONAL DE RIESGO

En 2020, la clasificadora internacional de riesgo Moody’s Investors Service decidió mantener la calificación asignada al Banco de la Nación de “A3” y “P-2” para el rating global de depósitos y riesgo de contraparte a largo y corto plazo, en moneda local y extranjera.

De acuerdo con Moody’s, la calificación obtenida por el Banco está basada en sus sólidos fundamentos financieros, que incluyen: (i) Muy sólida rentabilidad; (ii) alto capital y bajo riesgo de activos; (iii) elevadas tenencias de activos líquidos; y (iv) acceso preferencial a una base amplia de depósitos de bajo costo. Asimismo, considera el respaldo del Gobierno del Perú, dado el papel clave del Banco como agente financiero del Estado.

De otro lado, la clasificadora también asignó una evaluación de riesgo crediticio base (BCA) de Baa2, la cual está respaldada por el perfil Macro Moderado+ del Perú, dado el historial de estabilidad macroeconómica del país. En tal sentido, una mejora de la calificación soberana tendría un efecto potencialmente positivo en las calificaciones del Banco.

Cuadro 31

CALIFICACIÓN INTERNACIONAL OTORGADA POR MOODY’S

2020 ¹	MOODY’S
A3*	Riesgo de contraparte / Depósitos Largo Plazo ME
P-2**	Riesgo Contraparte / Corto Plazo ME
A3	Riesgo de contraparte / Depósitos Largo Plazo MN
Baa2	BCA
Estable	Panorama

¹ Fecha de calificación 15.Ago.2020

* La calificación A3 significa bajo riesgo crediticio, fuerte capacidad para hacer frente a sus obligaciones financieras y grado de inversión.

** La calificación P-2 significa fuerte capacidad para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo

En cuanto a las clasificadoras locales de riesgo, Moody's Local PE Clasificadora de Riesgo S.A. y Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. Clasificadora de Riesgo ratificaron la clasificación de "A" al Banco de la Nación, ello como resultado de su posición estratégica como principal agente financiero del Estado; su solvencia patrimonial; su rol como facilitador de la inclusión financiera, siendo la entidad con mayor cobertura a nivel nacional; sus adecuados niveles de cobertura de la cartera problema con provisiones; entre otras características.

Dado que la pandemia está en plena evolución, las clasificadoras mantienen un constante monitoreo sobre el impacto que estos eventos puedan tener en los principales indicadores y desempeño financiero del Banco.

Cuadro 32

CLASIFICACIONES LOCALES – FORTALEZA FINANCIERA

CLASIFICADORA	2014- 2017	2018	2019	2020
Moody's Local PE (anteriormente Equilibrium)	A	A	A	A
Apoyo & Asociados Internacionales SAC	A	A	A	A

El Primer Programa de Bonos Subordinados del Banco, realizado en noviembre de 2016 por un monto de S/250 millones, con una tasa de interés de 8.0% y plazo de 15 años, mantiene en 2020 una clasificación de AA+, la cual refleja muy alta capacidad de pagar el capital y los intereses en los términos y condiciones pactados.

Cuadro 33

CLASIFICACIONES LOCALES DE LA EMISIÓN DE BONOS SUBORDINADOS

CLASIFICADORA	2016 - 2018	2019	2020
Apoyo & Asociados Internacionales SAC	AA+(pe)	AA+(pe)	AA+(pe)
Moody's Local PE (anteriormente Equilibrium)	AA+.pe	AA+.pe	AA+.pe

2. LÍDER EN SOSTENIBILIDAD POR CUARTO AÑO CONSECUTIVO

Las prácticas empresariales de responsabilidad social han evolucionado desde la filantropía hasta todo un sistema de gestión basado en indicadores de mejora continua, que demuestran un compromiso eficiente y sostenible en las organizaciones.

“El Banco de la Nación obtuvo por cuarto año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable - DESR, reconocimiento otorgado por la organización Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía – CEMEFI.”.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS son la guía referencial más importante en materia de sostenibilidad, desde donde se establecen las estrategias y los indicadores utilizados en todo el mundo y volcados al mundo empresarial para que, a través de su gestión, contribuyan al bien común, al cuidado del medio ambiente, a la transparencia, la ética y al buen gobierno corporativo.

En consecuencia, con la implementación de un sistema de responsabilidad social, basado en indicadores que contribuyan a los ODS, el Banco de la Nación obtuvo por cuarto año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable - DESR, reconocimiento otorgado por la organización Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía – CEMEFI.

Este reconocimiento evalúa 114 indicadores y es una herramienta de autoevaluación sustentada en evidencias, que tiene como objetivo fortalecer la cultura de responsabilidad social de las empresas. Asimismo, identifica oportunidades de mejora en los 3 ámbitos de la sostenibilidad (económico, social y ambiental).

El DESR permite evaluar prácticas y reconocer en qué estadios se encuentran las organizaciones, por lo que facilita establecer mejoras internas y planes de acción que contribuyan a una eficiente gestión en sostenibilidad. Equidad de género, prácticas de seguridad y salud en el trabajo, ecoeficiencia, medición de huella de carbono, administración de riesgos, diálogo e involucramiento con los grupos de interés, ética, entre otros indicadores, son parte de esta herramienta de auto evaluación.

En la última edición del Distintivo Empresa Socialmente Responsable, el BN bajo 16.3 puntos en comparación con 2019. En esta edición se reformularon indicadores de gestión, lo cual incidió en la baja de puntaje.

Cuadro 34

DESR: PUNTAJES OBTENIDOS

EJE	2017	2018	2019	2020
Estrategia Organizacional	-	-	80.00	62.86
Valores y Cultura Organizacional	73.09	91.95	83.13	75.43
Desarrollo con el Entorno	56.52	56.67	80.00	75.17
Gestión de Riesgos e Impactos	76.92	74.02	90.00	54.44
TOTAL	68.84	74.21	83.28	66.98

3. BANCO DE LA NACIÓN MANTIENE CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

En diciembre de 2020, la certificadora internacional TUV Rheinland realizó la Auditoria de Recertificación ISO 9001:2015 a los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco de la Nación, la cual se pasó exitosamente, logrando así mantener la certificación en los siguientes procesos:

- Sistema de Administración de las Tarjetas Multired Global Débito – Visa, que involucra los procesos de control y distribución de la Tarjeta Multired Global Débito – Visa, la apertura de cuentas de ahorros – Sector Público y la entrega de las tarjetas en la agencia Javier Prado.
- Otorgamiento y recuperación de préstamos Multired en la Agencia Oficina Principal.
- Servicio a instituciones financieras (IFIS): línea de crédito (oficina principal) y ventanilla mype (implementación en oficina principal), así como soporte operativo en la agencia Pomalca.
- Pago de haberes a los trabajadores y pensionistas del sector público y retiros mediante ventanillas y cajero automático en la agencia oficina principal.
- Apertura de cuenta corriente proveedores del Estado en la agencia oficina principal y pago a proveedores del Estado vía transferencia electrónica.
- Detracciones en la agencia oficina principal y agencia Javier Prado.
- Etapa preparatoria para la aprobación de expedientes de contratación y bases para los procesos de selección, licitación y concurso público en la oficina principal.
- Pago de haberes en distritos UOB en la agencia El Agustino.

Desde el año 2008, el Banco de la Nación cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma de Calidad ISO 9001, el cual se ha mantenido a lo largo de los años trabajando en la mejora continua de los procesos, brindando productos y servicios de calidad para la satisfacción de nuestros clientes.

2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



8. Desarrollo institucional

1. RECURSOS HUMANOS

La gestión de recursos humanos es responsable de la gestión de los procesos de incorporación, registro, evaluación, capacitación, bienestar, remuneraciones, desarrollo integral del talento humano, relaciones laborales y seguridad y salud en el trabajo.

Al cierre del año, la cantidad de trabajadores fue 5 179 trabajadores, 507 más que el año anterior, 72.1% de los cuales laboran en las agencias a nivel nacional.

Cuadro 35

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAL SEGÚN OFICINAS

Recursos Humanos	2016	2017	2018	2019	2020
Oficina Principal	1 358	1 432	1 463	1 445	1 444
Red de Agencias	3 409	3 220	3 251	3 227	3 735
Lima	1 136	1 037	1 042	1 097	1 193
Provincias	2 273	2 183	2 209	2 130	2 542
Número de Personal a nivel nacional	4 767	4 652	4 714	4 672	5 179

Por tipo de contrato, el 79.5% del total de trabajadores mantiene un contrato a plazo indeterminado con el Banco.

Cuadro 36

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAL SEGÚN TIPO DE CONTRATO LABORAL

Recursos Humanos	2016	2017	2018	2019	2020
Contrato a plazo indeterminado	3 952	4 060	4 155	4 163	4 115
Contrato a plazo determinado	244	3	1	0	521
Incorporaciones por mandato judicial	302	333	324	313	287
Tiempo parcial	269	256	234	196	256
Número de personal total	4 767	4 652	4 714	4 672	5 179

Tomando en cuenta que el Banco de la Nación realiza actividades económicas esenciales, continuó brindando servicio a la ciudadanía durante el estado de emergencia nacional. Sin embargo, no fue ajeno al impacto de la pandemia, al contar con 1 566 trabajadores pertenecientes al grupo de personas vulnerables.

Es así que los trabajadores, de acuerdo con su estado de salud y puesto de trabajo, desarrollaron sus labores en forma presencial, remota, licencia con goce y mixta (presencial y remoto).

Cuadro 37

MODALIDADES DE TRABAJO - DICIEMBRE 2020

MODALIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presencial	2 453	47.4%
Remoto	967	18.7%
Licencia con goce	924	17.8%
Mixto	447	8.6%
Otros (vacaciones, licencias, médicas, otros)	388	7.5%
TOTAL	5 179	100.0%

Debido a ello, y para asegurar la continuidad del servicio, se realizaron incorporaciones de personal, para lo cual se llevó a cabo el programa virtual de entrenamiento y formación bancaria, a fin de desarrollar habilidades que faciliten la adaptación al puesto de forma rápida, así como de reemplazo temporal del personal vulnerable de red de agencias, con 629 contratos.

Sumado a este esfuerzo, se contó con el apoyo de 16 trabajadores administrativos pertenecientes a municipalidades, SAT, Sunat, entre otras entidades públicas, quienes brindaron atención en las agencias como gestores bancarios, a través de un convenio de cooperación laboral.

Asimismo, se realizó, por primera vez, la inclusión de beneficiarios a través de la modalidad formativa Capacitación Laboral Juvenil. Ello permitió que 286 jóvenes, de entre 16 y 23 años, adquieran experiencia en una situación real de trabajo a través de la atención al cliente en la red de agencias, para lo cual se les brindó la capacitación asincrónica en el aula virtual y de entrenamiento en el trabajo en agencias, en los roles de orientador digital y monitoreo de protocolos de bioseguridad en la red de agencias de Lima y provincias. El convenio suscrito con el BN ofrecía 5 horas de capacitación virtual y contar con una subvención mensual. Al 31 de diciembre de 2020, sumaron 269 participantes.

“Se realizó por primera vez la inclusión de beneficiarios a través de la modalidad formativa Capacitación Laboral Juvenil. Ello permitió que 286 jóvenes, de entre 16 y 23 años, adquieran experiencia en una situación real de trabajo”.

De otro lado, se reclutó a estudiantes de pregrado y egresados de centros de formación profesional universitario y técnico, suscribiéndose 196 convenios de prácticas.

Asimismo, para 2020, la gestión del talento humano estuvo enfocada principalmente en las estrategias de atención a los casos presentados por la pandemia por la COVID-19 y en la elaboración de instrumentos de gestión de recursos humanos con una visión a largo plazo, bajo el esquema siguiente:

1.1. Gestión del conocimiento

Pese al estado de emergencia, y con el objetivo de fortalecer el talento humano y el desarrollo de capacidades, se continuó con los espacios de aprendizaje, entrenamiento y capacitación para los trabajadores, priorizando los medios virtuales, los mismos que ayudaron a fortalecer la calidad de atención a clientes y usuarios en los diversos canales de los que dispone el Banco.

Capacitación

Dada la actual coyuntura, y alineados a lo dispuesto en el artículo 59° del Decreto de Urgencia N° 078-2020, se inició un plan intensivo para el desarrollo de competencias digitales, la prevención del COVID-19, del sistema de seguridad y salud en el trabajo y el fortalecimiento del sistema inmunológico, a través de la difusión de buenas prácticas para la alimentación saludable, alcanzando a 3 750 trabajadores a nivel nacional.

Cuadro 38

NÚMERO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EJECUTADOS EN EL 2020

TRIMESTRE	MES	N° DE CURSOS PROGRAMADOS	N° DE CURSOS EJECUTADOS	TOTAL DE CURSOS PROGRAMADOS	TOTAL DE CURSOS EJECUTADOS	RESULTADO
PRIMER	Ene	20	43	97	111	114%
	Feb	28	44			
	Mar	49	24			
SEGUNDO	Abr	60	6	245	59	24%
	May	85	15			
	Jun	100	38			
TERCER	Jul	100	73	258	409	159%
	Ago	88	157			
	Set	70	179			
CUARTO	Oct	60	221	131	616	470%
	Nov	45	207			
	Dic	26	188			
TOTAL		731	1 195	731	1195	163%

La programación de cursos regulares superó la meta planificada. Se ejecutaron 1 195 actividades a lo largo del año, con un total de 20 637 horas de capacitación y una cobertura del 97% de colaboradores.

Cursos electivos para compensar

Se adaptó el Plan de Capacitación 2020, permitiendo compensar horas de capacitación por labor efectiva, beneficiando a los trabajadores con licencia con goce compensable.

Desarrollo profesional

Se desarrolló e implementó el Diccionario de Competencias, herramienta base de recursos humanos para la actualización de perfiles de puestos, el fortalecimiento del enfoque por competencias, así como el plan de capacitación. Se desarrolló y aprobó el Plan de Sucesión, cuya metodología parte del análisis BIA (*Business Impact Analysis*) de los procesos y productos críticos identificados para la continuidad del negocio y la valoración de puestos.

Servicio de biblioteca y convenios educativos

Se brindó servicio de biblioteca con 40 mil atenciones a los trabajadores a nivel nacional, entre servicios de búsqueda, consulta, préstamos y envío material bibliográfico digital y físico.

Igualdad de género

Mediante Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP de abril de 2019 se aprobó la Política Nacional de Igualdad de Género. En su artículo 2°, establece la aplicación inmediata para todas las entidades de la administración pública señaladas en el artículo 1° del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. En ese sentido, la incorporación de mujeres en los puestos de toma de decisiones se incrementó entre los años 2016 y 2020, hasta representar el 34.4% del total de cargos de jefaturas.

Cuadro 39

IGUALDAD DE GÉNERO – CARGO DIRECTIVO

AÑO	Mujeres			Varón			Total general	Varón	
	Cargo no jefatural	Cargo jefatural	Total	Cargo no jefatural	Cargo jefatural	Total		Mujer / fuerza laboral total	Mujer en Cargo jefatural
2016	1 978	184	2 162	2 121	484	2 605	4 767	45.35%	27.54%
2017	1 946	192	2 138	2 059	455	2 514	4 652	45.96%	29.68%
2018	1 973	205	2 178	2 082	454	2 536	4 714	46.20%	31.11%
2019	1 890	258	2 148	2 029	495	2 524	4 672	45.98%	34.26%
2020	2 268	246	2 514	2 196	469	2 665	5 179	48.54%	34.41%

Nota: Cargo Jefatural considera:

- Para Oficina Principal: gerentes, asesores, subgerentes y jefes de sección.

- Para Red: administradores de agencias 1, 2 y 3, jefe de sección de agencias 1 y 2, y supervisores de red en agencia 1.

1.2. Equilibrio institucional y familiar

Prevención en Salud

Preocupados por la salud de sus trabajadores, se realizaron diferentes acciones orientadas al cuidado personal, vacunación y chequeos preventivos, enfatizando en la prevención y control del contagio de la COVID-19. Así tenemos:

- Chequeo médico preventivo - programa: Un total de 438 trabajadores pasaron por un chequeo médico general.
- Elaboración de protocolos para prevención ante la COVID-19, uso de comedora, tóxico, uniforme, uso de mascarillas y termómetro.
- Entrega al personal de alcohol en gel, mascarillas, cobertores faciales, termómetros infrarrojos y pruebas rápidas (se aplicaron 7724 pruebas).

Intervención social y asistencial

Soporte a los trabajadores en situaciones críticas de salud, familiares y/o sociales. Entre los principales se indica:

- Se cuenta con un equipo exclusivo para el monitoreo y seguimiento a trabajadores en aislamiento por sospecha o contagio de la COVID-19.
- Se brinda soporte social y seguimiento de los trabajadores hospitalizados, acompañamiento y asesoría a familiares de trabajadores fallecidos por diagnósticos múltiples y gestión de donación a grupos familiares de trabajadores fallecidos por la COVID-19.

Seguridad y salud en el trabajo

Se elaboró el plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo, en base a la RM N°239-2020-MINSA, RM N°448-2020-MINSA y RM N°972-MINSA. Junto con el plan, se desarrollaron y publicaron 23 protocolos para prevención de contagio por la COVID-19.

Se desarrolló una matriz de seguimiento de casos COVID-19, la cual ayudó a gestionar el estado de los afectados, lugar de procedencia y vulnerabilidad. Los trabajadores vulnerables accedieron a la licencia con goce compensable o al trabajo remoto, en caso su puesto de trabajo lo permita.

Clima y cultura organizacional

El Banco de la Nación realiza acciones para medir y promover un buen clima laboral, alineado a los objetivos estratégicos institucionales. Así se implementó:

- Alineamiento de la metodología de evaluación del proceso de gestión del clima laboral actual en el BN al modelo de gestión humana corporativo FONAFE: Ficha Técnica “Gestión de la Sostenibilidad Cultural”.
- Medición 2020 del clima laboral, con una participación del 52%, 5% menos que en 2019, a razón de diversos factores que derivaron del estado de emergencia nacional.
- Encuesta COVID-19: con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores sobre la gestión de la emergencia sanitaria e identificar oportunidades de mejora al respecto. Se obtuvo 50% de satisfacción y 36% de participación, incluyendo a trabajadores de las 4 modalidades laborales.

Gestión de comunicación interna

- Plan de difusión COVID-19 para la implementación de los protocolos de prevención, con el fin de sensibilizar sobre las medidas para evitar el contagio dentro del centro de trabajo, el hogar y la comunidad.
- Plan de difusión de seguridad informática, con el propósito de difundir información educativa de buenas prácticas de seguridad informática.
- Implementación del WhatsApp Gente BN, canal para acercar la comunicación a los trabajadores en las circunstancias de emergencia nacional, especialmente a quienes, por su condición de vulnerabilidad, permanecieron con licencia con goce compensable. A diciembre, el canal alcanzó al 63% de trabajadores a nivel nacional.

Condiciones de trabajo

En el marco de lo dispuesto en los D. S. N° 044-2020/PCM y N°046-2020/PCM, se realizaron abonos como condición de trabajo excepcional a los trabajadores en forma proporcional a los días trabajados presencialmente, desembolsándose S/ 1.5 millones. Asimismo, el Directorio aprobó abonos excepcionales por realizar trabajo presencial y trabajo remoto durante la emergencia sanitaria, por un total de S/ 3.5 millones.

Bienestar e integración

Preocupados por los trabajadores, se realizaron diversas acciones que contribuyeron al desarrollo psicológico y social de los trabajadores, fortaleciendo la salud emocional y estrechando lazos de camaradería. Con el inicio de la pandemia, se impulsó, a través de modalidad virtual, el programa bienestar online, que incluyó las siguientes actividades:

- Ceremonia de reconocimiento por años de servicio.
- “Solidaridad con quienes menos tienen”, iniciativa de la agencia Cerro de Pasco frente a la pandemia. Se canalizó la ayuda a través de tres instituciones: Banco de Alimentos, Cáritas del Perú y Acción contra el Hambre.
- Actividades por navidad online, como la feria virtual de beneficios, el show infantil para hijos de trabajadores en coordinación con FEBAN, entre otros eventos.
- Charlas y talleres sobre salud nutricional, charlas motivacionales, talleres de actividad física y talleres para líderes.



1.3. Disposiciones administrativas

Ascensos y promociones

Se ejecutaron ascensos en reconocimiento al esfuerzo de trabajadores que constantemente buscan brindar un mejor servicio al cliente interno y a la ciudadanía, previa evaluación del cumplimiento de los requisitos y del perfil requerido.

Cuadro 40

ASCENSOS Y PROMOCIONES

PUESTO / CATEGORÍA	Nº DE PERSONAL ASCENDIDO
Puestos Jefaturales (Administradores, Jefes de Sección y Unidad)	15
Puestos no Jefaturales (Categoría "Técnico de Red" a "Técnico I")	76
TOTAL DE TRABAJADORES ASCENDIDOS	91

En cumplimiento del compromiso asumido por la administración, se aprobó la nivelación de remuneración básica a la correspondiente en la banda mínima de la categoría específica en la escala salarial vigente a un grupo de 90 trabajadores.

De otro lado, como consecuencia del estado de emergencia nacional se realizaron desplazamientos de personal, a fin de dar continuidad a las actividades y, con ellas, al servicio a los ciudadanos.

Procedimiento disciplinario

En relación a la política de sanciones y en base al sustento normativo respectivo, se reestructuró el procedimiento administrativo disciplinario, buscando el uso de los canales digitales existentes a fin de agilizar el desarrollo del mismo.

“Se ejecutaron ascensos en reconocimiento al esfuerzo de aquellos trabajadores que constantemente buscan brindar un mejor servicio al cliente interno y a la ciudadanía”.

2. DESARROLLO INFORMÁTICO

2.1. Cuenta DNI

Como parte de la Política Nacional de Inclusión Financiera que fomenta el Estado, se publicó el Decreto Supremo N° 141-2020-EF, el cual modifica el Estatuto del Banco de la Nación estableciendo, entre otros aspectos, que nuestra entidad está facultada a “abrir cuentas básicas a las personas naturales en todo el territorio nacional, de

“Se planificó la atención de 670 000 ciudadanos que por primera vez tendrían una cuenta bancaria 100% virtual (sin el uso de tarjetas físicas), la que se activaría desde la web, protegiendo de esa manera su salud.

acuerdo a lo señalado por la normativa aplicable y en el marco de los objetivos de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)” (literal j del artículo 8).

Asimismo, mediante Decreto de Urgencia N° 098-2020, se facultó al Banco de la Nación a abrir la Cuenta DNI a toda persona mayor de edad y que cuente con DNI, con la finalidad de entregar el bono familiar universal de S/ 760 en su fase 4. Se planificó la atención de 670 000 ciudadanos que por primera vez tendrían una cuenta bancaria 100% virtual (sin el uso de tarjetas físicas), la que se activaría desde la web, protegiendo de esa manera su salud.

A diciembre 2020 el gobierno elaboró un proyecto de ley⁴ para regular la Cuenta DNI, y crear de manera automática y obligatoria una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación. Alcanza a toda persona nacida en el país o naturalizada que posea el DNI y cuente con capacidad de ejercicio de sus derechos civiles, de acuerdo con la Constitución y el Código Civil. Esta cuenta será utilizada para el pago, devolución o transferencia de cualquier beneficio, subsidio, prestación económica o aporte que el Estado otorgue o libere para el titular, así como para otras operaciones que fomenten el acceso y el uso de servicios financieros por la población. Abarca la habilitación de servicios financieros a través de canales digitales, constituyéndose como una cuenta básica y digital vinculada al DNI y a una tarjeta de débito virtual.

La implementación de este importante producto por parte del Banco se realizará por etapas, que comprenderán la apertura masiva de cuentas a solicitud de los programas sociales u otras instituciones del Estado, la implementación de la aplicación web para la generación de claves, la gestión de información personal, la construcción de la integración con Reniec y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), el desarrollo de una aplicación móvil, la integración a operadores de pagos que permita el uso de la Cuenta DNI en POS virtuales y/o físico, así como con billeteras electrónicas, la implementación de funcionalidades para retiro sin tarjeta, el pago de servicios, las transferencias interbancarias, entre otras acciones.

Durante 2020, se concretaron las adquisiciones estratégicas para el proyecto Cuenta DNI de la nueva plataforma omnicanal, el nuevo core bancario Transact T24 (ambos bajo un modelo SaaS implementado en la nube) y el nuevo procesador de tarjetas. Estas nuevas plataformas poseen una relevancia estratégica para el Banco, por cuanto constituyen la piedra angular para la transformación digital del futuro.

2.2. Nueva Gerencia de Innovación y Transformación Digital

La implementación de la nueva Gerencia de Innovación y Transformación Digital será un pilar clave en su rol de articular la nueva orientación hacia la digitalización del Banco, teniendo como soporte fundamental a las áreas de Operaciones, Tecnologías de Información y la creación de la nueva Gerencia de Banca Digital. En tal sentido, su accionar deberá orientarse, principalmente, a generar el cambio transformacional de la banca tradicional, buscando equilibrar el soporte operativo que permita la continuidad del negocio, con iniciativas orientadas a satisfacer las nuevas necesidades de los clientes desde un enfoque digital.

Esta Gerencia tendrá como misión: “Liderar la transformación digital del Banco en base a la innovación tecnológica de productos, servicios y canales alternos de atención, con énfasis en la inclusión financiera, así como garantizar el eficiente y oportuno soporte operativo y transaccional que respalda la funcionalidad integral del Banco, a partir de la modernización y optimización de las tecnologías de información y comunicaciones. Asimismo; velar por la adecuada gestión del canal reclamos de clientes, proponiendo soluciones estructurales para reducir al máximo la incidencia de los mismos”.

2.3. Nueva Gerencia de Banca Digital

La creación de la Gerencia de Banca Digital será una pieza clave dentro del proceso de reorientación estratégica que viene atravesando el Banco y responderá a la evolución de las tendencias para la atención y prestación de servicios financieros, los nuevos perfiles de los usuarios y clientes en la banca, el auge de los sistemas de comunicación e información, entre otros factores.

En tal sentido, en atención a las necesidades del negocio en marcha y previendo el futuro de la banca para los próximos años, esta gerencia tendrá dentro de sus principales funciones el diseño e implementación de iniciativas innovadoras de productos, servicios concebidos desde una óptica ágil y flexible orientada a la digitalización, buscando un traslape progresivo en relación con el modelo tradicional.

Asimismo, tendrá la responsabilidad de liderar la estrategia integral de canales alternativos, que deberán ser gestionados desde una visión de cliente, utilizando para tal fin las herramientas y las plataformas tecnológicas más idóneas y flexibles, acorde con las tendencias del mercado.

2.4. Proyectos de digitalización

Durante 2020, el Banco de la Nación encaminó su estrategia de mejora continua sobre la gestión y la operatividad de las tecnologías de información (TI), teniendo un enfoque en la optimización de los servicios e infraestructura tecnológica, a fin de asegurar el soporte a las necesidades y oportunidades del negocio, contribuir a la inclusión y bancarización de nuevos clientes y a la agilización de las operaciones bancarias a través de los diferentes canales de atención.

Consecuente con ello, el Banco de la Nación ha direccionado una visión estratégica del impacto de las nuevas tecnologías en la implementación, ejecución y evaluación de proyectos de innovación digital. La inminente digitalización de los negocios ha generado que el Banco encuentre en la tecnología una nueva oportunidad de transformación que le permita desarrollar modelos de negocio, productos, servicios y procesos.

A fin de encaminar dicha visión, se han implementado proyectos de transformación digital, con la finalidad de propiciar nuevas oportunidades de negocio que surgen por el soporte actual de toda la plataforma tecnológica del Banco de la Nación y por el desarrollo de nuevas tecnologías implementadas para la satisfacción de la demanda y necesidades de los clientes y usuarios.



Implementación de emisión de giro en Agente Corresponsal

Proyecto que complementó el servicio de giros incorporando la funcionalidad de emisión de giros en el canal Agente Corresponsal, promoviendo así el transvase de estas operaciones.

Pago efectivo de Págalo.pe por Agente Corresponsal

Proyecto que habilitó el pago en efectivo de tasas para trámites ante entidades del Estado en los agentes corresponsales del Banco, empleando números de ticket de pago generados en Págalo.pe.

Implementación de pagos en Págalo.pe a través de la plataforma BIM

Proyecto que incorporó en las versiones web y móvil de Págalo.pe la opción de pago de BIM, ampliando al ciudadano los medios disponibles para efectuar pagos a favor de entidades del Estado por concepto de tasas y servicios.

Implementación de Banca Empresarial – Fase Módulo Administrativo

Proyecto que ha permitido a la red de agencias registrar las empresas y afiliar/desafiliar a los usuarios que designe el titular de cuentas corrientes de persona jurídica, con la finalidad de que tengan acceso a este canal de atención.

Implementación de nuevos factores de autenticación en canales no presenciales (*Softoken*).

Este proyecto ha permitido la implementación de la clave SMS, como medio de doble factor de autenticación dentro de los canales Multired Virtual y app con tecnología propietaria del Banco. Esta implementación ha permitido al Banco no depender de terceros con soluciones propietarias de seguridad y una reducción significativa en costos al eliminar el uso del token físico.

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

La Contraloría General de la República (CGR) así como FONAFE establecen en sus normativas la implementación del SCI mediante la aplicación de la metodología estándar más usada en el mundo: el Modelo COSO. Dicho modelo propone 5 componentes de control interno sobre los que se realiza la evaluación de 17 principios que representan los conceptos fundamentales para medir el establecimiento de un efectivo SCI en las organizaciones.

“A nivel de resultado general, el Banco ha presentado evidencia ante el FONAFE para obtener un nivel de madurez avanzado, alcanzando un nivel de cumplimiento de 91.9%”.

Por el lado de los lineamientos de FONAFE, se propone un enfoque de buen gobierno corporativo y de gestión integral de riesgos, por lo que ha puesto a disposición de las empresas bajo su ámbito una herramienta integrada en la que se evalúa el nivel de cumplimiento de 4 sistemas: responsabilidad social corporativa (relación con el entorno social, económico, ambiental), sistema de control interno (medición de 5 componentes), sistema integrado de gestión (gestión de calidad, gestión de la seguridad y salud y otros) y buen gobierno corporativo (políticas de endeudamiento, accionistas, directores, utilidades).

Respecto del sistema de control interno, la medición del nivel de cumplimiento de los 5 componentes de control interno se aplica con 36 preguntas de interés. En este componente, durante 2020 se alcanzaron los siguientes resultados: A nivel de resultado general, el Banco ha presentado evidencia ante FONAFE para obtener un nivel de madurez avanzado, alcanzando un nivel de cumplimiento de 91.9%.

Por otro lado, en relación con la normativa de control interno de la CGR –órgano rector del Sistema Nacional del Control del Estado–, se dispuso la evaluación de los 5 componentes de control interno mediante la utilización de un aplicativo informático en la página web de dicha entidad. Mediante esta plataforma, el titular de la entidad y el funcionario responsable de la implementación del SCI deberán evaluar periódicamente y evidenciar sus calificaciones desarrollando 63 puntos de interés. Desde años atrás, la CGR ha venido aplicando este proceso en línea con las demás entidades del Estado, encontrándose fuera del marco de aplicación las empresas financieras bajo el ámbito de FONAFE. No obstante, el 20 de diciembre de 2019, la CGR aprobó la Directiva 01 I-2019-CG /INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en el BCR, Petroperú, Superintendencia de Banca y Seguros, FONAFE y entidades que se encuentran bajo la supervisión de ambas”. Bajo este marco normativo, el Banco de la Nación generó los siguientes entregables a la CGR:

1. Diagnóstico del SCI
2. Plan de acción del diagnóstico y herramienta metodológica de riesgos
3. Seguimiento del plan primer semestre
4. Seguimiento del plan segundo semestre
5. Evaluación anual

Respecto de la evaluación anual 2020, los resultados de las 63 preguntas fueron sustentados con evidencias que permiten calificar los 5 componentes del control interno. Al aplicativo informático de la CGR se han adjuntado más de 300 documentos, como evidencia y sustento del funcionamiento de cada uno de los 17 principios de control interno. En esta primera evaluación anual, las calificaciones de nivel de mejora continua (puntuación 5) fueron omitidas del aplicativo informático por tratarse de la primera evaluación.

El nivel de madurez alcanzado por el BN registra una calificación general de 3.77, según los criterios y requerimientos de la CGR.



2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación



9. Actividad institucional

1. DIRECTORIO DEL BANCO DE LA NACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

De acuerdo con su Estatuto, aprobado por Decreto Supremo N° 07-94-EF del 26 de enero de 1994, el Banco de la Nación se encuentra bajo la dirección de su Directorio, el cual constituye la más alta autoridad institucional y determina las políticas a seguir, siendo responsable general de las actividades que realiza este.

El Directorio del Banco está integrado por 5 miembros:

- El Presidente Ejecutivo, quien ejercerá la Presidencia del Directorio.
- Un representante del Ministerio de Economía y Finanzas; y,
- Tres representantes del Poder Ejecutivo.

Asimismo, el Banco es administrado por el Gerente General, quien es el representante legal y principal funcionario administrativo del Banco.

2. FUNDACIÓN CULTURAL DEL BANCO DE LA NACIÓN

Fue creada el 21 de diciembre de 2006 como parte de la misión de inclusión social del Banco y constituye una fundación sin fines de lucro.

La Fundación Cultural viene desarrollando actividades culturales y de proyección social en nombre del Banco de la Nación en Lima, La Libertad y Cusco.

Dentro de las actividades realizadas antes y post pandemia se resaltan las siguientes:

Centro Cultural del Banco de la Nación de Trujillo

Inauguración de la muestra pictórica “La Mujer y el Arte”.

En marzo de 2020 se inauguró esta muestra, conformada exclusivamente por obras de artistas mujeres, pertenecientes a la Asociación Peruana de Artistas Plásticos.

Inauguración de la muestra plástica “Estética del Bicentenario: Democratización de la Plástica 1820 – 2020”

Esta importante muestra se presentó en diciembre y se enmarca en las celebraciones por nuestros 200 años de Independencia.

Galería Museo del Banco de la Nación de Cusco

Presentación de la muestra de arte visual “El Paisaje Peruano”

En marzo se inauguró esta muestra que constituye un arduo esfuerzo creativo de los niños y jóvenes con diferentes habilidades especiales en el campo de la pintura, teniendo como referentes a grandes maestros universales.

Exposición virtual colectiva VII Encuentro de Artistas Mujeres Pachamama Virtual 2020 – Homeostasis

La Galería Museo del Banco de la Nación presentó, en agosto de 2020, esta muestra. El VII Encuentro de Artistas Mujeres Pachamama estuvo integrado por 100 artistas de diferentes regiones como Cusco, Tacna, Lima, Arequipa, Puno y Ucayali, y países como México, Chile, Colombia, Argentina, Brasil, Italia y España.



3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para las empresas públicas, implementar prácticas de responsabilidad social es parte de su labor, puesto que el fin social que las rige refleja un compromiso por la comunidad en la que desarrollan sus operaciones.

“En el Banco de la Nación consideramos que la responsabilidad social es el sistema ético de gestión que, como parte de un componente estratégico, está enfocado en las expectativas de los grupos de interés y en una visión de sostenibilidad empresarial”.

En ese sentido, la gestión de sostenibilidad en el sector estatal consiste en brindar un servicio que refleje más que el cumplimiento de la ley, de la mano con lineamientos acordes a nuestro accionar y demostrando eficiencia y capacidad operativa.

En el Banco de la Nación consideramos que la responsabilidad social es el sistema ético de gestión como parte de un componente estratégico enfocado en las expectativas de los grupos de interés y una visión de sostenibilidad empresarial.

En 2020, el Banco de la Nación continuó en la senda del compromiso social sostenible y responsable. Por ello, dentro del Plan de Responsabilidad Social del BN se desarrollaron las siguientes acciones:

Voluntariado corporativo

Como consecuencia de la emergencia sanitaria, las actividades programadas para su ejecución de forma presencial en beneficio de la comunidad fueron suspendidas, por lo que el enfoque del voluntariado corporativo del BN dio un giro a las plataformas virtuales, las cuales sirvieron como medio de comunicación importante y como herramienta masiva para seguir ayudando a los más vulnerables en forma altruista y solidaria.

Las acciones de 2020 se realizaron articuladamente con otras instituciones para lograr un Voluntariado Digital. Se contó con el apoyo del voluntariado de la Municipalidad de Lima Metropolitana y de la Asociación Civil Juguete Pendiente. A continuación, se mencionan las principales:

- **Formación como agentes de cambio**

El primer programa virtual “¡Crea un cambio positivo en tu comunidad! Soy Agente de Cambio”, desarrollado entre abril y mayo, así como entre agosto y setiembre, fue dictado por especialistas de la Municipalidad de Lima Metropolitana en temas como inducción al voluntariado, conciencia social, liderazgo, empatía y asertividad.

- **Primer curso virtual de formación de brigadistas comunitarios en gestión del riesgo de desastres**

Los voluntarios del Banco fueron capacitados en temas de prevención de riesgos, con el fin de preparar al equipo para afrontar emergencias en caso de presentarse dentro de alguna actividad programada y desarrollar capacidades de preparación en gestión de riesgo en el ámbito familiar y comunal.

Los participantes recibieron clases de los capacitadores del Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci), del Centro de Estudios y Prevención de Desastres (Predes), del Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (Cenepred) y del Ministerio de Salud.

- **Adopta una olla**

En alianza con la Municipalidad de Lima Metropolitana y la Asociación Civil Juguete Pendiente se realizó la campaña “Adopta una olla”, actividad que busca promover el funcionamiento de una olla comunitaria del mapa georreferenciado por la municipalidad.

El Banco de la Nación apadrinó el funcionamiento de la olla común Nuevo Amanecer, ubicada en el AA. HH. Villa de Pedregal en Villa María del Triunfo, beneficiando a 39 familias.

- **Programa BN Te Cuida**

El Programa “BN Te Cuida” es una estrategia de comunicación y reputación del Banco orientada a los adultos mayores y personas vulnerables. Está enfocada en el conocimiento de las diversas modalidades de fraude y estafa, así como en la prevención de las mismas.

El “BN Te Cuida”, a pesar de la pandemia, no descuidó su compromiso hacia los adultos mayores, quienes se adaptaron al nuevo método de formación virtual con el entusiasmo que les caracteriza.

De otro lado, en el mes de julio se desarrolló el conversatorio online “Generación digital senior”, un trabajo en conjunto entre el BN y Movistar en beneficio de los adultos mayores interesados en explorar las ventajas de hacer operaciones bancarias desde casa y el uso de canales alternos del Banco, dando a conocer diversas modalidades de estafa.

- **Plan de medio ambiente**

La medición de la huella de carbono del BN a nivel nacional permitió identificar diversas oportunidades de mejora en materia de ecoeficiencia, focalizadas por cada macroregión administrativa, lo cual permitirá optimizar y corregir nuestros procesos en materia medioambiental.

El plan de ecoeficiencia y medio ambiente comprende el desarrollo de acciones para el uso eficiente de agua, energía, combustible y la optimización de residuos sólidos. Las principales acciones están enfocadas en el reconocimiento de las fuentes de energía y el uso responsable de la misma.

▪ Incremento en la herramienta de Grado de madurez

Como parte de la Corporación FONAFE, el Banco de la Nación administra las acciones de responsabilidad social en cumplimiento de una herramienta de grado de madurez, que permite reconocer el nivel de estadio y avance en materia de sostenibilidad.

El Banco de la Nación ha demostrado un crecimiento constante en la implementación de esta herramienta y de los lineamientos de gestión corporativa en materia de responsabilidad social, es así que tópicos como el involucramiento y diálogo con los grupos de interés, la actualización del reporte de sostenibilidad, así como las actividades de voluntariado corporativo generadas a través de sinergias que contribuyan a proyectos sociales, evidencian el compromiso del BN por contribuir a su sostenibilidad empresarial y al logro de los objetivos estratégicos.



ANEXO:
VALORES INSCRITOS
EN EL REGISTRO DE MERCADO DE
VALORES

PRIMER PROGRAMA DE BONOS SUBORDINADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN

CARACTERÍSTICAS

Primera Emisión - BN1BS1A

Serie	A
Monto colocado	S/ 250 000 000.00
Monto en circulación	S/ 250 000 000.00
Plazo	15 años- call option año 10
Fecha de emisión	30/11/2016
Fecha de redención	30/11/2031
Tasa cupón	8.00% n.a., fija
Pago de cupones	semestral

Negociación en Rueda de Bolsa

Según Carta CE-002/2021, la Bolsa de Valores de Lima informó que, en la revisión efectuada, ha verificado que los valores representativos de deuda emitidos por el Banco de la Nación no han registrado negociación en Rueda de Bolsa durante 2020.

2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

 Banco de la Nación

ANEXO:

CAMBIOS EN EL DIRECTORIO Y
ADMINISTRACIÓN DURANTE 2020

Cuadro 41

DIRECTORIO DEL BANCO DE LA NACIÓN 2020

NOMBRE	CARGO	DESIGNACIÓN	RENUNCIA
Luis Alberto Arias Minaya	Presidente Ejecutivo	R.S. N° 011-2018-EF del 02-05-2018 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03-05-2018.	R.S.N°012-2020-EF del 06-05-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07-05-2020.
José Carlos Chávez Cuentas	Director Representante del Ministerio de Economía y Finanzas Vicepresidente del Directorio (S.D. N° 2276 del 12-12-2019)	R.S.N°014-2019-EF del 14-11-2019 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 15-11-2019.	
	Presidente Ejecutivo (e)	R.S.N°012-2020-EF del 06-05-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07-05-2020. Se le encarga la Presidencia Ejecutiva hasta que se designe al titular.	
	Presidente Ejecutivo	R.S.N°018-2020-EF del 02-12-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03-12-2020. Se le designa como Presidente Ejecutivo.	
Manuel Ramón Estela Benavides	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 012-2018-EF del 02-05-2018 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03-05-2018.	R.S.N°014-2020-EF del 17-06-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 18-06-2020.
Eduardo Francisco Gonzáles Garcia	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 024-2018-EF del 05-09-2018 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07-09-2018.	
José Andrés Olivares Canchari	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 017-2019-EF del 27-11-2019 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 28-11-2019	
Carolina Trivelli Ávila	Directora Representante del Poder Ejecutivo	R.S.N°014-2020-EF del 17-06-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 18-06-2020.	
Betty Armida Sotelo Bazán	Directora Representante del Ministerio de Economía y Finanzas	R.S.N°019-2020-EF del 02-12-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03-12-2020.	

Cuadro 42

ADMINISTRACION DEL BANCO DE LA NACION 2020

GERENCIA	FUNCIONARIO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Gerencia General	Luis Enrique Narro Forno	26/09/2019	22/05/2020
	Juan Carlos Bustamante Gonzales (e)	23/05/2020	Continúa
Gerencia Central de Negocios y Tecnología	Marco Antonio Portugal Manrique	9/10/2019	20/05/2020
	Alfredo Raúl Calle Madrid (e)	21/05/2020	27/12/2020
	Liliana Rosa Casafranca Díaz (e)	28/12/2020	Continúa
Gerencia Central de Administración	Pedro Eduardo Zavaleta Montoya	9/08/2019	22/05/2020
	Juan Manuel Flores Saona (e)	23/05/2020	Continúa
Órgano de Auditoría Interna	José Agustín Mateu Bullón	22/01/2018	Continúa
Gerencia de Riesgos	Jhan Stivent Blas Saenz	2/05/2019	Continúa
Gerencia de Informática	Amador Ernesto Meza Marotta	9/08/2018	22/05/2020
	Francisco Viterbo Montenegro Arauco (e)	23/05/2020	3/07/2020
	Yamela Amparo Valenzuela Tasayco (e)	4/07/2020	31/08/2020
	Guillermo Antonio Enrique Ramírez Sologuren (e)	1/09/2020	Continúa
Gerencia de Logística	Francisco Javier Sánchez Moreno	21/08/2018	Continúa
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo	Celeste Laura Estremadoyro Osores	4/04/2019	12/07/2020
	Oscar Raúl Pinedo Meza (e)	13/07/2020	Continúa
Gerencia de Operaciones	Juan Guillermo Ballón García (e)	1/01/2020	10/01/2020
	Marco Antonio Portugal Manrique (e)	11/01/2020	1/03/2020
	Alfredo Raúl Calle Madrid	2/03/2020	Continúa
Gerencia de Recursos Humanos	Juan Manuel Flores Saona	16/10/2019	Continúa
Gerencia de Relaciones Institucionales	Roberto Armando Quiroz Morote (e)	4/06/2018	22/05/2020
	Sandra Bernuy Gomez de La Barra	23/05/2020	21/06/2020
	Heidi Michthel Grossmann Castillo (e)	22/06/2020	Continúa
Gerencia Legal	Juan Carlos Bustamante Gonzales	18/05/2017	20/05/2020
	Gina Granadino Salazar (e)	21/05/2020	Continúa
Gerencia de Finanzas y Contabilidad	Pietro Rino Malfitano Malfitano (e)	19/02/2018	Continúa
Gerencia de Banca de Servicio	Sixto Javier Enciso Rodas	14/06/2019	8/11/2020
	Liliana Rosa Casafranca Díaz (e)	9/11/2020	Continúa
Gerencia de Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Renzo Fabrizio Sponza Tuesta	4/04/2019	8/11/2020
	José Antonio Saldaña Castro (e)	9/11/2020	15/12/2020
	Luis Matías Sternberg Peruggia (e)	16/12/2020	Continúa
Notas:			
(e) : Encargado			
Fecha Final: Continúa al 31-12-2020			

2020

JUNTOS EN PRIMERA LÍNEA

Banco de la Nación



Índice de Cuadros y Gráficos

CUADROS

	N° PÁGINA	
1	Producto bruto interno por sectores (en variaciones porcentuales)	16
2	Evolución del tipo de cambio interbancario: 2020	22
3	Colocaciones en el sistema bancario	24
4	Número de beneficiarios de programas sociales	29
5	Juntos: Número de operaciones por canales	31
6	Pensión 65: Número de operaciones por canales	32
7	Número de bonos encargados al banco	36
8	Número de pagos de bonos por canales de atención	36
9	Pago de tasas y servicios públicos: Número de operaciones (millones de operaciones)	37
10	Servicio de recaudación Sunat: Número de operaciones (millones de operaciones)	38
11	Servicio de detracciones	38
12	Servicios de corresponsalía: Número de operaciones (millones de operaciones)	39
13	Colocaciones a las mypes (millones de soles)	47
14	Seguros optativos	48
15	Evolución de puntos de atención	51
16	Participación porcentual de canales en Lima y provincia	51
17	Participación del volumen de operaciones por canales de atención	52
18	Distribución de agentes Multired a nivel nacional	54
19	Desembolso de créditos a agentes Multired	55
20	Importes máximos de préstamo a agentes Multired (en soles)	55
21	Distribución de los cajeros Multired a nivel nacional	56
22	Agencias en zonas de frontera	57
23	Zona VRAEM: Número de puntos de atención	58
24	Evolución del número de campañas de las PIAS	59
25	PIAS: Número de operaciones y personas atendidas 2020	60
26	PIAS aéreas: Número de operaciones y personas atendidas 2020	60
27	Apoyo financiero a las IFIS	61
28	Cobertura nacional por canal	75
29	Síntesis de los resultados financieros (millones de soles)	80
30	Indicadores financieros	83
31	Calificación internacional otorgada por Moody's	94
32	Clasificaciones locales – fortaleza financiera	95
33	Clasificaciones locales de la emisión de bonos subordinados	95

CUADROS

	Nº PÁGINA	
34	DESR: Puntajes obtenidos	96
35	Evolución del número de personal según oficinas	99
36	Evolución del número de personal según tipo de contrato laboral	99
37	Modalidades de trabajo – diciembre 2020	100
38	Número de cursos de capacitación ejecutados en el 2020	101
39	Igualdad de género – cargo directivo	102
40	Ascensos y promociones	106
41	Directorio del Banco de la Nación 2020	122
42	Administración del Banco de la Nación 2020	123

GRÁFICOS

	Nº PÁGINA	
1	Producto bruto interno (variación porcentual anual)	15
2	Balanza comercial (millones de dólares)	17
3	Exportaciones e importaciones (millones de dólares)	18
4	Resultado económico del sector público no financiero (porcentaje con relación al PBI)	19
5	Inflación (variación porcentual, fin de periodo)	20
6	Reservas internacionales netas (millones de dólares)	23
7	Volumen de abonos en cuenta de ahorros de trabajadores activos (miles de operaciones)	27
8	Volumen de abonos en cuenta de ahorros de pensionistas (miles de operaciones)	28
9	Programa Juntos: Número de beneficiarios	30
10	Programa Pensión 65: Número de beneficiarios	31
11	Programa Contigo: Número de beneficiarios	33
12	Vales FISE atendidos (miles de vales)	34
13	Pago de tasas y servicios públicos: estructura de operaciones	37
14	Número de giros emitidos (miles de operaciones)	40
15	Participación de productos de Banca Personal 2020	43
16	Saldo de préstamos Multired (millones de soles)	44
17	Saldo de créditos hipotecarios (millones de soles)	45
18	Número de tarjetas de crédito	45

GRÁFICOS

	N° PÁGINA
19	Saldo de la cartera IFIS (millones de soles) 46
20	Volumen de operaciones (miles de operaciones) 50
21	Agencias: Número de operaciones (miles de operaciones) 53
22	Agentes Multired: Número de operaciones (miles de operaciones) 54
23	Cajeros Multired: Número de operaciones (miles de operaciones) 56
24	Págalo.pe: Estructura de operaciones por entidad del sector público (participación porcentual) 64
25	Págalo.pe: Número de operaciones (miles de operaciones) 64
26	Banca Celular: Número de afiliaciones (millones de afiliaciones) 65
27	Banca Celular: Número de operaciones (miles de operaciones) 66
28	Banca Celular: Importe de operaciones (millones de soles) 66
29	Multired Virtual: Número de operaciones (miles de operaciones) 67
30	App Banco de la Nación: Número de operaciones (miles de operaciones) 68
31	App Banco de la Nación: Importe de operaciones (millones de soles) 69
32	POS y canales foráneos: Número de operaciones (miles de operaciones) 70
33	POS: Número de operaciones (miles de operaciones) 71
34	Cajeros automáticos foráneos: Número de operaciones (miles de operaciones) 72
35	Web foráneo: Número de operaciones (miles de operaciones) 72
36	Cobertura nacional 74
37	Número de clientes en zonas UOB 76
38	Clientes en zonas UOB respecto a la población entre 15 - 69 años 77
39	Saldo de cuentas de ahorro en zonas UOB (millones de soles) 77
40	Utilidad neta (millones de soles) 81
41	Activo total (millones de soles) 81
42	Colocaciones de crédito (millones de soles) 82
43	Pasivo y patrimonio (millones de soles) 82
44	Depósitos de ahorro (millones de soles) 83
45	Participación del área de riesgos en calificación de contrataciones del Banco 86
46	Nivel de operatividad en canales 87
47	Monitoreo y fraude 92
48	Número de reclamos resueltos relacionados a fraudes 92



El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto del desarrollo del negocio del Banco de la Nación durante el año 2020. Sin perjuicio de la responsabilidad que le compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por los daños que pueda generar la falta de veracidad o insuficiencia de los contenidos dentro del ámbito de su competencia, de acuerdo con las normas del Código Civil.

Juan Carlos Bustamante Gonzales
Gerente General (e)

Esta memoria está dedicada a los trabajadores del Banco de la Nación, quienes nos dejaron como consecuencia de la COVID-19. A todos ellos nuestra gratitud por su dedicación, profesionalismo y compromiso con el Perú.

Gregorio Ccama Montes

Segundo Cespedes Bancayan

Jorge Augusto Avendaño Guabloche

Oscar Erasmo Vasquez Velásquez

Manuel Nicolás Sánchez Portocarrero

Juan Alberto Delgado Bendezú

Jimmy Robinson Alva Melgarejo

Luis Augusto Chunga Castillo

Joe Vladimir Peralta Mendoza

Héctor Llontop Sucuple

Manuel Zavaleta Escalante

Walter Gregorio Guzmán Espinoza

Moises Mays Pardo

Felipe Santiago Rivas Barzola

Felipe Antonio Córdova Santiago

Herminio Alva Neyra

David Lazo López

Ludwing Marlon Carrión Romero

Gustavo Andrés Espinoza Sánchez

CRÉDITOS

Equipo de trabajo:

Paola Tamayo Medrano
Erick Mendoza La Torre
Miguel Lauriano Ramírez
Daniel Vega Lazo
Priscilla Gamboa Pacherras
Fernando Narváez Torero
Carlos Celi Saavedra
Liliana Vega Jiménez
Juan Arnao Albengrin
Zorka Caveró López

Diseño y diagramación:

Claudia Cárdenas Vargadá

Corrección de estilo:

Boris Puémape Lostaunau

Fotografía:

Yael Rojas Medina
Andina: Agencia peruana de noticias

Depósito Legal:

98-2786 - Hecho en Perú

San Borja, 30 de Marzo de 2021
Av. Javier Prado Este 2499 - San Borja.

