

MEMORIA ANUAL

2021

Pensando en ti



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

MEMORIA ANUAL

2021

Pensando en ti



**Banco
de la Nación**

el banco de todos

CONTENIDO

5/

9/

11/

12/

98/

112/

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Impulsamos el desarrollo pensando en ti

En nombre de los miembros del Directorio del Banco de la Nación, que presido desde 2020, me dirijo a ustedes para informar los aspectos más importantes y destacados del ejercicio 2021.

En 2021 conmemoramos los doscientos años de la independencia de nuestro Perú. Fue un acontecimiento histórico que nos invitó a plantearnos diversos retos, desde el análisis del camino recorrido y los logros alcanzados hasta la oportunidad de trazarnos objetivos claros y optimistas para el Perú que deseamos seguir construyendo para el orgullo de todos los peruanos.

Ese año también estuvo marcado por el inicio de la vacunación de los peruanos contra la COVID-19, que permitió acelerar la reactivación económica en diversos sectores del país. Así, se logró el crecimiento del PBI en 13.33 %, luego de registrar una de las mayores contracciones en 2020 (11 %).

En ese sentido, para el Banco de la Nación, 2021 fue un año de grandes retos y desafíos, que superamos gracias al compromiso, el esfuerzo y el trabajo de cada uno de los 4856 colaboradores que integran nuestra institución.

Como respuesta a los impactos económicos de la COVID-19 en la población, el Banco de la Nación no solo mantuvo su operatividad, sino que se le encargó la entrega de más de 27 millones de bonos por un monto de S/14 414 000, con lo que se logró entregar el 79 % de los bonos programados en el año.

El Banco de la Nación también gestionó nuevos productos y canales de atención para brindar sus servicios a personas que carecían de acceso al sistema financiero formal. En este esfuerzo, destacamos los logros alcanzados en el marco de los lineamientos de la Política Nacional de Inclusión Financiera. La creación de la Cuenta DNI, un producto 100 % digital, permitió que más de 1.76 millones de peruanos se incorporaran al sistema financiero, es decir, se logró avanzar 8 % en el indicador de inclusión financiera. Así, pudieron cobrar el apoyo económico individual Yanapay, destinado a mitigar los efectos adversos de la pandemia en la economía de las familias más vulnerables del Perú.

El Banco de la Nación, en el marco de su misión institucional, promueve la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización para brindar productos y servicios bancarios mediante sus diversos canales de atención presenciales y digitales en los departamentos del Perú. El número de operaciones atendidas en 2021, en los diferentes canales del Banco, ascendió a 657 millones, que significa un incremento de 25.0 % respecto al ejercicio anterior.

Asimismo, se logró que el 94.5 % del total de distritos del Perú que poseen cobertura de comunicación cuenten con la cobertura del Banco de la Nación, lo que contribuyó con la descentralización nacional. En la actualidad, a nuestras 571 agencias se suman más de 15 000 agentes corresponsales y

alrededor de 1000 cajeros automáticos. De esta manera, el Banco de la Nación está presente en 1631 distritos del país.

Al respecto, es importante resaltar el avance significativo en el trasvase de las operaciones del Banco de la Nación a los canales alternos desde la red de agencias. Las operaciones en canales alternos alcanzaron el 91.6 % del total de operaciones realizadas.

En lo referente al desempeño de nuestra institución, al cierre de 2021, el Banco de la Nación mostró resultados financieros positivos, al alcanzar una utilidad neta de S/354.5 millones, superior a lo esperado en el último trimestre de 2021 en su modificación presupuestal. Los indicadores de rentabilidad continuaron siendo favorables, al mostrar un ROE de 19.6 % y un ROA de 0.8 %.

También es importante mencionar que el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), mediante el Decreto Supremo n.º 316-2021-EF, aprobó la modificación del estatuto del Banco de la Nación para elevar su capital social a S/1600 millones. Adicionalmente, se autorizó al Banco destinar el total de las utilidades del ejercicio 2020 pendientes de transferencia al tesoro público para cubrir el capital mencionado. Por ello, el capital social pasó de S/1200 millones a S/1428 millones.

Respecto a la tecnología de seguridad en nuestras aplicaciones web y de descarga, se implementaron mejoras que evitaron conexiones maliciosas de millones de bots (programas que realizan tareas repetitivas, predefinidas y automatizadas), a fin de asegurar

que los accesos a la página web y a las *app* sean realizados de manera segura por los clientes.

Asimismo, en septiembre del mismo año, la clasificadora internacional de riesgo Moody's Investors Service asignó al Banco de la Nación las calificaciones de Baa1 (acorde a la calificación asignada al Gobierno peruano) y P-2 para el *rating* global de depósitos y riesgo de contraparte a corto y largo plazo, en monedas local y extranjera, con perspectiva estable. De acuerdo con Moody's, la calificación obtenida por nuestra institución se basa en sus sólidos fundamen-

LA CREACIÓN DE LA CUENTA DNI, UN PRODUCTO 100 % DIGITAL, PERMITIÓ QUE MÁS DE 1.76 MILLONES DE PERUANOS SE INCORPORARAN AL SISTEMA FINANCIERO, ES DECIR, SE LOGRÓ AVANZAR 8 % EN EL INDICADOR DE INCLUSIÓN FINANCIERA.

tos financieros que incluyen i) sólida rentabilidad, ii) alto capital y bajo riesgo de activos, iii) elevadas tenencias de activos líquidos y iv) acceso a una amplia base de depósitos de bajo costo. Además, considera el respaldo del Gobierno peruano, ya que el papel del Banco es clave como agente financiero del Estado.

En 2021, año del bicentenario del Perú, marcamos el inicio de nuevos retos en los que quedó demostrado que la inclusión financiera tiene un rol primordial para el desarrollo del país. Son retos en los que el Banco de la Nación mantendrá y fortalecerá su compromiso con todos los peruanos.

José Carlos Chávez Cuentas
Presidente Ejecutivo

LETTER FROM THE EXECUTIVE PRESIDENT

We promote the development Thinking of you

On behalf of the members of the Board of Directors of Banco de la Nación, which I have chaired since 2020, I am writing this letter to inform you about the most important and remarkable aspects of the financial year 2021.

In 2021, we celebrated the 200th Independence Anniversary of our country Peru. It was a historical event that encouraged us to seek different challenges, from the analysis of the progress and the achievements made so far to the opportunity to set clear and optimistic goals for the Peru that we wish to keep building for the pride of every Peruvian.

This year was also marked by the start of the COVID-19 vaccination for all the Peruvians, which hastened the economic recovery of different industries in the country. In this sense, the GDP managed to grow 13.33%, after recording in 2020 one of the most significant downturns (11%).

Therefore, for Banco de la Nación, the year 2021 was a period filled with considerable challenges, which we overcame thanks to the commitment, efforts and work of each of the 4,856 employees in our institution.

As a response to the economic impacts caused by the COVID-19 pandemic in the population, Banco de la Nación not only maintained its operations running, but also delivered more than 27 million bonuses amounting to PEN 14,414,000, managing to reach a total delivery rate of 79% from the total number of scheduled bonuses in said year.

Banco de la Nación also managed new products and service channels to cater for people who did not have access to the formal financial system. In this endeavor, it is worth highlighting the progress made in the context of the guidelines of the National Financial Inclusion Policy. The creation of the DNI Account, a 100% online product, enabled more than 1.76 million Peruvians to incorporate into the financial system, i.e., we managed a progress of 8% in the financial inclusion indicator. In this way, they could cash the personal economic support 'Yanapay,' created to mitigate the adverse effects produced by the pandemic in household economies of the most vulnerable families in Peru.

In line with its institutional mission, Banco de la Nación promotes financial inclusion, banking access and decentralization to provide banking products and services through its different in-person and online channels in the departments of Peru. The number of operations processed in 2021 through the different bank channels amounted to 657 million, which means an increase of 25.0% compared with the previous year.

Additionally, we managed that Banco de la Nación provides coverage to 94.5% of the total number of districts in Peru with communication coverage, which contributed to national decentralization. Now, more than 15,000 correspondent agents and

around 1,000 new ATMs are added to our 571 agencies. In this sense, Banco de la Nación is present in 1,631 districts nationwide.

In this regard, it is important to emphasize the significant advance in the transfer of Banco de la Nación's operations from the agency network to the alternative channels. The operations in alternative channels represented 91.6% of the total number of operations made.

Referring to institutional performance, at the end of the year 2021, Banco de la Nación showed positive financial results, reaching a net profit of PEN 354,5 million, higher than expected for the last quarter of 2021 in its budget modification. It maintained positive return indicators with a ROE of 19.6% and a ROA of 0.8%.

It is also worth mentioning that the Ministry of Economy and Finance (MEF), by means of Supreme Decree No. 316-2021-EF, approved the modification of Banco de la Nación's Bylaws to raise its capital stock to PEN 1,600 million. Furthermore, the Bank was authorized to allocate all the profits obtained in the fiscal year 2020, which were pending to be transferred to the national treasury, to cover said capital stock raise. In this sense, the capital stock went from PEN 1,200 million to PEN 1,428 million.

In reference to the security technology used in our web applications and downloadable applications, new improvements were made to deter malicious traffic of millions of bots (programs that carry out repetitive, pre-defined and automatic tasks), in

order to ensure a safe access by clients to our website and the apps.

In addition, in September of the same year, the international risk rater Moody's Investors Services rated Banco de la Nación's Baa1 (according to the rate assigned to the Peruvian government) and P-2 in the long- and short-term global scale local and foreign currency deposit ratings, maintaining a stable outlook. According to Moody's, the rate obtained by our institution is based on its sound financial bases, including i) strong profitability, ii) high capital and low

THE CREATION OF THE DNI ACCOUNT, A 100% ONLINE PRODUCT, ENABLED MORE THAN 1.76 MILLION PERUVIANS TO INCORPORATE INTO THE FINANCIAL SYSTEM, I.E., WE MANAGED A PROGRESS OF 8% IN THE FINANCIAL INCLUSION INDICATOR.

assets risk, iii) high holding of liquid assets, and iv) access to an ample basis of low-cost deposits. Additionally, it takes into account the support of the Peruvian government, since the role of Banco de la Nación is essential as the financial agent of the state.

In 2021, year when we celebrate the 200th Independence Anniversary of Peru, we mark the beginning of new challenges, in which it is demonstrated that financial inclusion plays a key role for the national development. These are challenges in which Banco de la Nación will play a part and strengthen its commitment with all the Peruvians.

José Carlos Chávez Cuentas
Executive President

DIRECTORIO

A diciembre de 2021

José Carlos Chávez Cuentas
Presidente Ejecutivo

Gustavo Guerra García Picasso
Director

Eduardo Francisco González García
Director

José Andrés Olivares Canchari
Director

Betty Armida Sotelo Bazán
Directora

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

Al 31 de diciembre de 2021

Luis Matías Sternberg Peruggia

Gerente General (e)

Gerente de Banca de Productos
e Inclusión Financiera

Manuel Helarf Velarde Carpio

Gerente de Innovación y Transformación Digital (e)

Gerente de Tecnologías de la Información (e)

Ignacio Hernán Velázquez Tello

Gerente de Operaciones

Keith Richard Carpio Pizarro

Gerente de Red de Agencias

Marjorie Effio Palma

Gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (e)

Óscar Raúl Pinedo Meza

Gerente de Planeamiento y Control de Gestión

José Mateu Bullón

Gerente de Órgano Auditoría Interna

Luis Alberto Arrús Chira

Gerente de Banca Digital (e)

Alejandro Yanés Cruz

Gerente de Finanzas y Tesorería

Juan Manuel Flores Saona

Gerente de Recursos Humanos y Cultura

Francisco Manuel Sánchez Moreno

Gerente de Administración y Logística

María Consuelo Bussalleu-Vargas Quintanilla

Gerente de Oficialía de Cumplimiento
Normativo y Conducta de Mercado (e)

Juan Carlos Bustamante Gonzáles

Gerente Legal

Jhan Stivent Blas Saézn

Gerente de Riesgos

Janes Edgardo Rodríguez López

Gerente de Órgano Control Institucional



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 autosostenible.



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.

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.

2/ COMPROMISO
Somos conscientes de la importancia del cumplimiento de nuestros objetivos, mediante el desarrollo de nuestro trabajo con el estándar de calidad requerido por la corporación.

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, donde promovemos la no discriminación y la educación e inclusión financiera del ciudadano.

Al servicio de los ciudadanos

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.



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

En primer lugar, los servicios que presta se enmarcan en su rol tradicional de efectuar los pagos de las remuneraciones y de las pensiones del sector público, así como los pagos de los programas sociales. En este rol, durante 2021, el Banco continuó como un actor fundamental en el pago de bonos otorgados por el Gobierno ante la emergencia sanitaria originada por la COVID-19, con el objetivo de 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 en el ámbito nacional.

Finalmente, brinda financiamiento a los Gobiernos locales, regionales, entidades financieras, empresas del sector público, así como a los trabajadores y pensionistas del sector público que reciben sus ingresos mediante el Banco. De esta manera, centraliza sus esfuerzos en los sectores con menor acceso a financiamiento, como salud, educación, fuerzas armadas y policiales.

1. SERVICIO DE PAGADURÍA

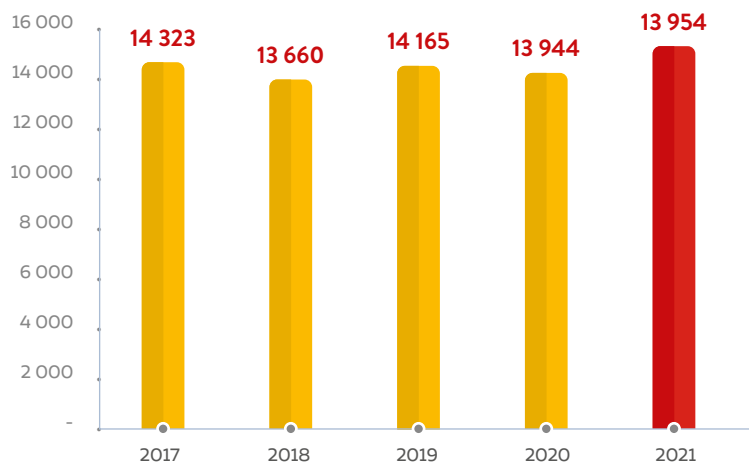
El servicio de pagaduría comprende el pago de remuneraciones y pensiones al personal activo y pensionista de las entidades del sector público. Se brinda a través de todos los canales de atención del Banco: agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales y canales digitales (*app*, internet, Banca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

En 2021 se registraron más de 14 millones de abonos en cuentas de ahorros a trabajadores activos y se observó un incremento de 7.2 % respecto a 2020. (Gráfico 1)

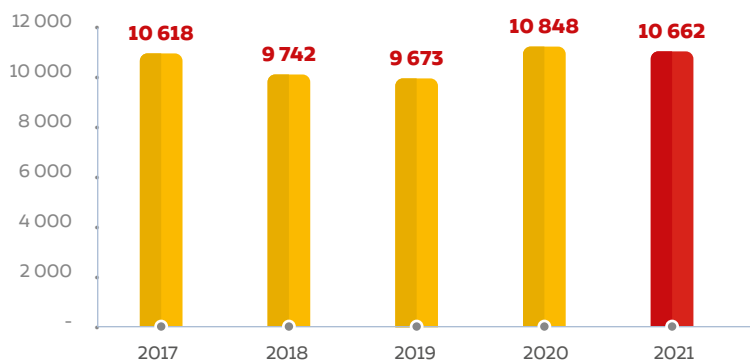
Gráfico 1

VOLUMEN DE ABONOS EN CUENTA DE AHORROS DE TRABAJADORES ACTIVOS

(miles de operaciones)



Asimismo, se registraron alrededor de 10.7 millones de abonos a pensionistas, que disminuyeron ligeramente en 1.7 % con relación a 2020. *(Gráfico 2)*

Gráfico 2
VOLUMEN DE ABONOS EN CUENTA DE AHORROS DE PENSIONISTAS
(miles de operaciones)

Cuadro 1
Nº DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

Programa	2017	2018	2019	2020	2021	Var%
Juntos	686 237	715 327	662 531	509 863	614 873	20.6 %
Pensión 65	686 237	541 123	546 023	557 374	553 672	-0.7 %
Contigo	12 326	14 599	23 182	47 529	74 126	56.0 %
Total	1 221 569	1 271 049	1 231 736	1 114 766	1 242 671	11.5 %

2. PAGO A LOS BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

En el 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.

Mediante el uso de 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.

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

- **Ampliación de canales:** Desarrollo de estrategias para promover el uso de los canales alternos (cajeros automáticos y agentes corresponsales) y digitales (*app*, internet, Banca Celular, POS), a fin de descongestionar la atención presencial en nuestra red de agencias.

- **Mejora en la calidad:** Formación y sensibilización de los trabajadores involucrados en el proceso de atención de los beneficiarios de los programas sociales.

En 2021, el número de beneficiarios en los programas sociales aumentó en 11.5 % en relación con el año anterior, explicado por el mayor número de beneficiarios del programa Juntos. *(Cuadro 1)*



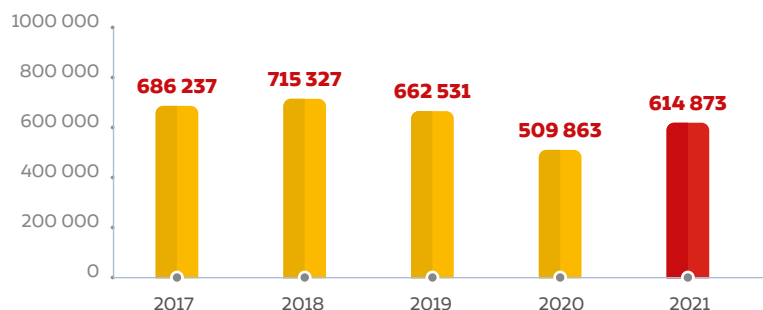
2.1. PROGRAMA JUNTOS

En 2021 se realizaron 6 campañas de pago bimestrales coordinadas con el Midis.

Se generaron 7.7 millones de operaciones, con un crecimiento de 37.6 % en relación con 2020, y se atendió a más de 614 000 beneficiarios en la última campaña de pago. (Gráfico 3)

Gráfico 3

JUNTOS: N° DE BENEFICIARIOS



En 2021, los canales a través de los cuales se atendió a los beneficiarios del programa Juntos continuaron con el trasvase hacia los canales alternos. Esto disminuyó el uso de cajeros MultiRed y empresas transportadoras de valores (ETV). De esta manera, la participación del canal agentes MultiRed aumentó de 71.4 %, en 2020, a 78.3 %, en 2021, y se constituyó como el canal más importante para el pago a los beneficiarios de este programa.



La migración de las operaciones al Agente MultiRed y otros canales alternativos permitió, por un lado, que el beneficiario ahorre tiempo y costos en su traslado y, por otro, el descongestionamiento de nuestras agencias en el ámbito nacional. (Cuadro 2)

LA PARTICIPACIÓN DEL CANAL AGENTES MULTIRED, EN EL PROGRAMA JUNTOS, AUMENTÓ DE 71.4 %, EN 2020, A 78.3 %, EN 2021

Cuadro 2

JUNTOS: N.º DE OPERACIONES POR CANALES

CANALES BN / ETV	2019	2020	2021	Participación Porcentual			Variac. %
				2019	2020	2021	2021/2020
Agencias	483 695	658 881	695 241	10.6 %	11.8 %	9.0 %	5.5 %
Cajeros MultiRed	581 423	467 498	142 686	12.7 %	8.3 %	1.9 %	-69.5 %
Agentes MultiRed	2 953 258	2 998 987	6 034 993	64.5 %	71.4 %	78.3 %	50.9 %
Banca Celular	20 413	68 168	115 674	0.4 %	1.2 %	1.5 %	69.7 %
POS	35 725	155 972	378 112	0.8 %	2.8 %	4.9 %	142.4 %
Emp. Transportadora de Valores	505 011	254 269	344 874	11.0 %	4.5 %	4.5 %	35.6 %
Total	4 579 525	5 603 775	7 711 580	100.0 %	100.0 %	100.0 %	37.6 %

2.2. PENSIÓN 65

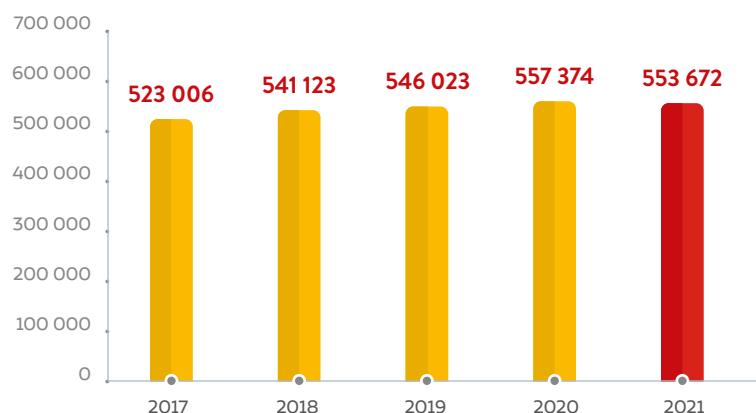
Al cierre de 2021, los beneficiarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria (Pensión 65) sumaron más de 553 000. Ellos fueron atendidos a través de 3.0 millones de operaciones durante el año. (Gráfico 4)

Los beneficiarios del programa Pensión 65, a diferencia de otros programas sociales, son atendidos, en su mayoría, mediante el canal agencias, porque este segmento no cuenta con tarjeta MultiRed Global Débito, debido al riesgo operativo que implica su entrega.

El 82.2 % de las operaciones se realizaron en las agencias y se observó que el 59.4 % de ellas fueron con el sistema de biometría, que 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). Esta participación presentó un incremento de 154.1 % respecto al año anterior, debido a que se normalizó el uso de equipos biométricos por la exposición a la COVID-19 en 2020. (Cuadro 3)

Gráfico 4

PENSIÓN 65: N.º DE BENEFICIARIOS



Cuadro 3

PENSIÓN 65: N.º DE OPERACIONES POR CANAL

CANALES BN / ETV	2019	2020	2021	Participación Porcentual			Variac. %
				2019	2020	2021	2021/2020
Agencias	2 432 280	1 785 760	2 467 130	78.4 %	85.0 %	82.2 %	38.2 %
* Sistema de Biometría	1 718 317	702 260	1 784 191	55.4 %	33.4 %	59.4 %	154.1 %
Cajeros MultiRed	31	20	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	-100.0 %
Agente MultiRed	557	463	6663	0.0 %	0.0 %	0.2 %	1339.1 %
POS	8	4	0	0.0 %	0.0 %	0.0 %	-100.0 %
Emp. Transportadora Valores	670 261	315 496	527 705	21.6 %	15.0 %	17.6 %	67.3 %
Total	3 103 137	2 101 743	3 001 498	100.0 %	100.0 %	100.0 %	42.81 %

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.

En la actualidad, el «Programa nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza (Contigo)» está presente en 25 departamentos del país.

En 2021 fueron atendidos 74 126 beneficiarios, cifra superior en 56.0 % en comparación con el cierre de 2020. (Gráfico 5)

2.4. FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO (FISE)

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

En 2021 se hicieron efectivos 8.1 millones de vales, cifra mayor en 9.5 % respecto al año anterior. (Gráfico 6)

EL PROGRAMA CONTIGO ESTÁ PRESENTE EN 25 DEPARTAMENTOS DEL PAÍS. EN 2021 FUERON ATENDIDOS 74 126 BENEFICIARIOS, CIFRA SUPERIOR EN 56.0 % AL 2020.

Gráfico 5

PROGRAMA CONTIGO: N.º DE BENEFICIARIOS

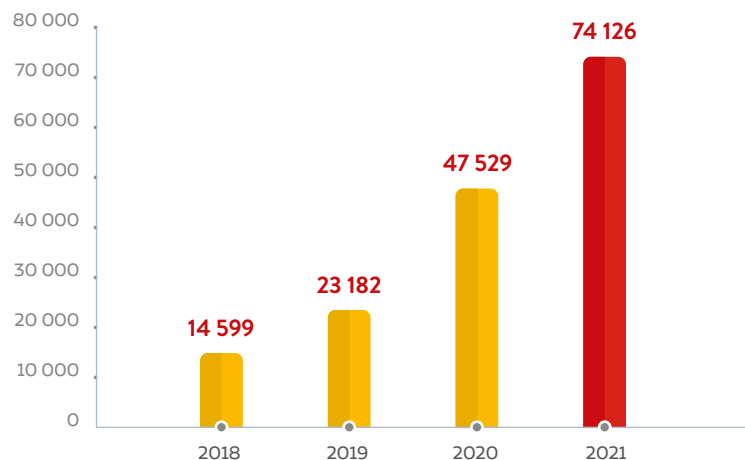
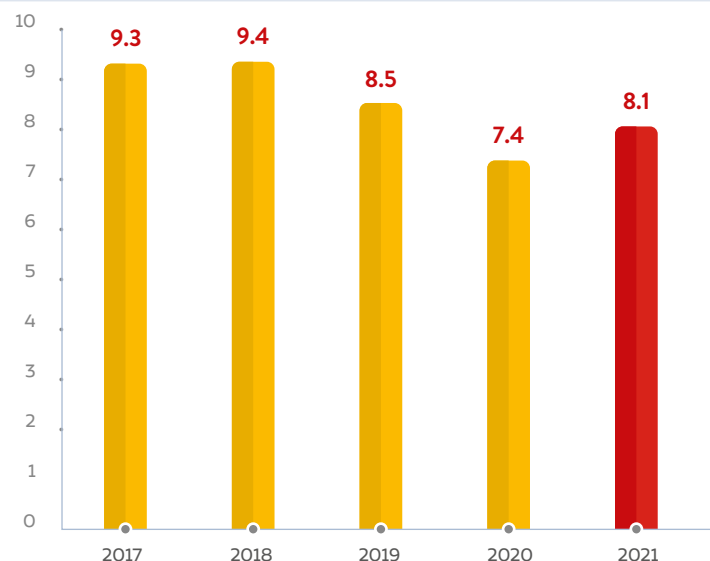


Gráfico 6

VALES FISE ATENDIDOS (en millones de vales)



3. PAGO DE BONOS-SUBSIDIOS MONETARIO A HOGARES

Con la llegada de la pandemia por la COVID-19 en 2020, millones de familias peruanas vieron impactada su situación económica por la reducción de sus ingresos o la 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 bono estuvo dirigido a familias en situación de pobreza, pobreza extrema o en riesgo de caer en ella.

3.2. BONO RURAL

El bono de S/760 fue dirigido a hogares en situación de pobreza y pobreza extrema en las zonas rurales.

3.3. BONO FAMILIAR UNIVERSAL

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

3.4. BONO INDEPENDIENTE

Este subsidio estuvo dirigido a los hogares de los trabajadores independientes en situación de riesgo por la pandemia.

3.5. SEGUNDO BONO FAMILIAR UNIVERSAL

Este nuevo apoyo económico se entregó a la mayoría de beneficiarios que recibieron los bonos Independiente, Yo me Quedo en Casa, Familiar Universal y Rural.

3.6. BONO YANAPAY

Es una ayuda económica individual de S/350 que el Gobierno otorga, en el ámbito nacional, a per-

sonas mayores de edad en situación de pobreza o vulnerabilidad, así como a los usuarios de los programas sociales Juntos, Pensión 65 o Contigo del Midis, en el contexto de la pandemia por la COVID-19.

Asimismo, los hogares conformados solo por una persona mayor de edad, con uno o más menores de edad a su cargo, recibirán S/350 adicionales, con lo que llegarán a S/700, siempre que no pertenezcan a ninguno de los programas sociales antes mencionados ni al Pronabec.

En 2021, al Banco de la Nación se le encargó la entrega de 27 122 553 bonos por un monto de S/14 414 millones. De esta cifra, se pagó 21 330 079 bonos (79 % de la cantidad de bonos programados) por S/11 859 millones (82 % del monto programado). (Cuadro 4)

Cuadro 4

N.º DE BONOS ENCARGADOS AL BANCO 2021

TIPO DE BONO	NÚMERO DE BONO ENCARGADO	MILLONES DE S/
YO ME QUEDO EN CASA	3 357 326	1410
RURAL	674 546	513
INDEPENDIENTE	1 548 277	589
FAMILIAR UNIVERSAL	2 888 014	2195
BFU	5 391 929	4098
BONO 600	2 943 198	1766
YANAPAY	10 319 263	3843
TOTAL	27 122 553	14 414



**Cuenta
DNI**

LA CUENTA DNI

ES LA CUENTA DE AHORROS **100 % DIGITAL** QUE PERMITIÓ LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE **MÁS DE 1.7 MILLONES DE PERUANOS**. ESTE PRODUCTO FUE DESARROLLADO EN TIEMPO RÉCORD POR EL BANCO DE LA NACIÓN PARA LLEGAR A **LA POBLACIÓN VULNERABLE A CONSECUENCIA DE LA COVID-19**.

Por canales de atención y medios de pago, del total del número de bonos pagados (21.3 millones), el 33.3 % se realizó a través de abono en cuenta, y el 30.2 %, a través del canal agencias. (Cuadro 5)

Cuadro 5

N.o PAGOS DE BONOS POR CANALES DE ATENCIÓN

Canal / Medio de pago	Total	% Participación
Abono en Cuenta	7 107 808	33.3 %
Cuenta DNI	2 014 163	9.4 %
Banca Celular	5 762 564	27.0 %
Agencia	6 445 544	30.2 %
TOTAL	21 330 079	

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. En ese sentido, además de Banca Celular, el Banco puso a disposición de la población la Cuenta DNI, un producto 100 % digital que ha permitido la inclusión financiera de 1.7 millones de peruanos. Para disponer del dinero, ellos acudieron a los cajeros automáticos del Banco, billetera digital y compras en comercios (afiliados a red Vendemás).



4. COBRANZA DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

En 2021 se atendieron 47.6 millones de operaciones, 22 % más respecto a 2020 y similar a los niveles prepandemia, explicado por el aumento de pagos de tasas de entidades públicas, debido a la progresiva normalización de las actividades económicas del país. (Cuadro 6)

SE ATENDIERON **47.6** MILLONES DE OPERACIONES EN 2021; ES DECIR, **22 % MÁS RESPECTO A 2020**. ESTO DEBIDO AL AUMENTO DE **PAGO DE TASAS DE ENTIDADES PÚBLICAS**.

Cuadro 6

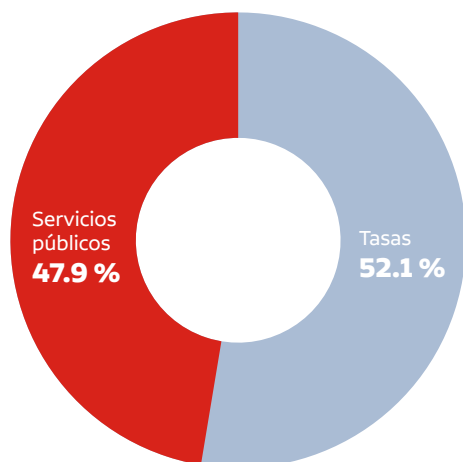
PAGO DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS: N.º DE OPERACIONES

Detalle En millones de operaciones	2017	2018	2019	2020	2021	Tasa de Crec. 2021 / 2020
TASAS DE ENTIDADES PÚBLICAS	24.1	26.0	28.6	16.4	24.8	51 %
Lima	14.8	16.5	18.9	13.1	20.9	59 %
Provincias	9.4	9.5	9.7	3.3	3.9	17 %
SERVICIOS PÚBLICOS	19.4	16.6	18.8	22.5	22.8	1 %
TOTAL	43.5	42.6	47.4	38.9	47.6	22 %

En cuanto a la estructura, la recaudación de tasas representa el 52.1 %, y los servicios públicos, el 47.9 % del total de operaciones realizadas. *(Gráfico 7)*

Gráfico 7

**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), a través de pagos electrónicos, formularios físicos y por los canales agencias, Págalo.pe, agentes MultiRed, Banca Celular y el portal de la Sunat.

En 2021 se realizaron 21.7 millones de operaciones, 79.3 % más que el año previo. Esto se explica por el reinicio de las actividades económicas luego del confinamiento del año anterior. A ello se suma la ampliación de plazos y facilidades de pagos de los impuestos, principalmente del impuesto a la renta y el IGV. *(Cuadro 7)*

Cuadro 7

SERVICIO DE RECAUDACIÓN SUNAT: N.º DE OPERACIONES

(millones de operaciones)

Detalle	En millones de operaciones					Tasa de crecimiento
	2017	2018	2019	2020	2021	
SUNAT	14.8	15.9	17	12.1	21.7	79.3 %

En relación con las detracciones, en 2021, el Banco de la Nación atendió 29.0 millones de operaciones, cifra superior en 21.6 % a los volúmenes de 2020. También destaca, de forma positiva, el número de cuentas, que se incrementó en 10.3 %. (Cuadro 8)

EN 2021 SE REALIZARON
29 MILLONES
DE DETRACCIONES, 21.6 %
MÁS QUE EN 2020.

Cuadro 8

SERVICIO DE DETRACCIONES

Detalle	2017	2018	2019	2020	2021	Tasa de crecimiento
N.º operaciones (millones)	22.3	24.3	24.2	23.8	29.0	21.6 %
N.º de cuentas	803 119	905 741	1 019 823	1 108 219	1 222 451	10.3 %

**6. SERVICIOS POR ENCARGO
(CORRESPONSALÍA)**

El servicio de corresponsalía permite brindar servicios bancarios mediante los canales del Banco, en calidad de corresponsal de las entidades del sistema financiero en las localidades en que estas lo soliciten,

a fin de agilizar la gestión de cobranzas de sus clientes (empresas, entidades). Específicamente, se atienden depósitos y desembolsos por diversos conceptos.

Durante 2021 se realizaron 53.5 millones de operaciones, cifra mayor en 22.1 % respecto a 2020 y en 1.3 % respecto a 2019. (Cuadro 9)

Cuadro 9

SERVICIO DE CORRESPONSALÍA: N.º DE OPERACIONES

(millones de operaciones)

Detalle	2017	2018	2019	2020	2021	Tasa de crecimiento
Corresponsalía	48.3	47.9	52.8	43.8	53.5	22.1 %

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 al pago del giro, adicionalmente a las agencias, se cuenta con los agentes MultiRed.

En 2021, el volumen de operaciones se redujo en 44.3 % respecto a 2020, debido, principalmente, a una mayor oferta virtual de alternativas de envío de dinero en el sistema. (Gráfico 8)

8. PRÉSTAMOS A ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

8.1. Préstamos a los Gobiernos subnacionales

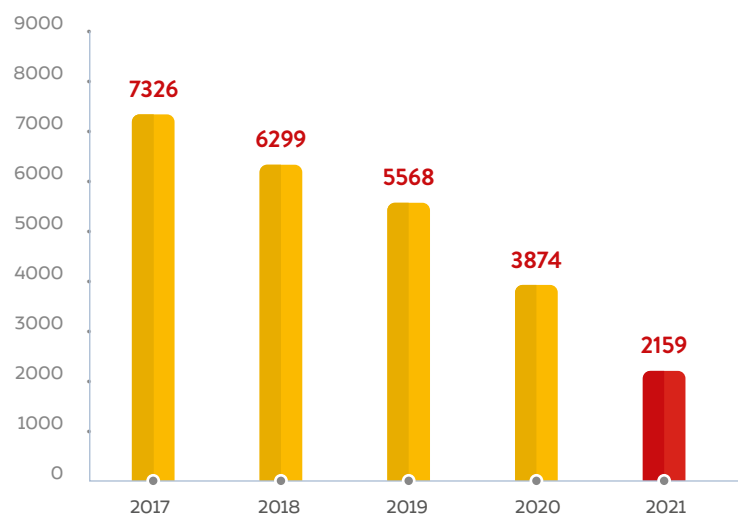
El Banco continuó facilitando a las municipalidades el apoyo financiero para realizar proyectos de inversión en infraestructura básica, transportes y comunicaciones, educación, saneamiento, salud y electrificación, entre otras intervenciones, en cumplimiento a su rol como agente financiero. Gracias a 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 2021, el Banco desembolsó 107 préstamos a los Gobiernos subnacionales por un monto de S/80.6 millones, con un saldo vigente de S/66.3 millones al cierre del año.

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

Gráfico 8

GIROS EMITIDOS
(miles de operaciones)



Estado, con el objetivo de promover e impulsar su desarrollo.

Las empresas del Estado, atendidas por el Banco, están orientadas a los sectores 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 2021, el Banco desembolsó 16 préstamos a las empresas del Estado por un monto de S/732.1 millones, y mantuvo un saldo vigente de S/1731.2 millones dirigido a Cofide, Fondo Mi Vivienda y Servicios Postales del Perú (Serpost).

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, sobre todo, 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, los préstamos personales se clasifican en:

• Préstamo MultiRed:

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).

• Tarjeta de crédito:

Es un medio de pago a través del cual el Banco le otorga una línea de crédito al tarjetahabiente. Puede ser usado para disposición de efectivo o compras en establecimientos comerciales.

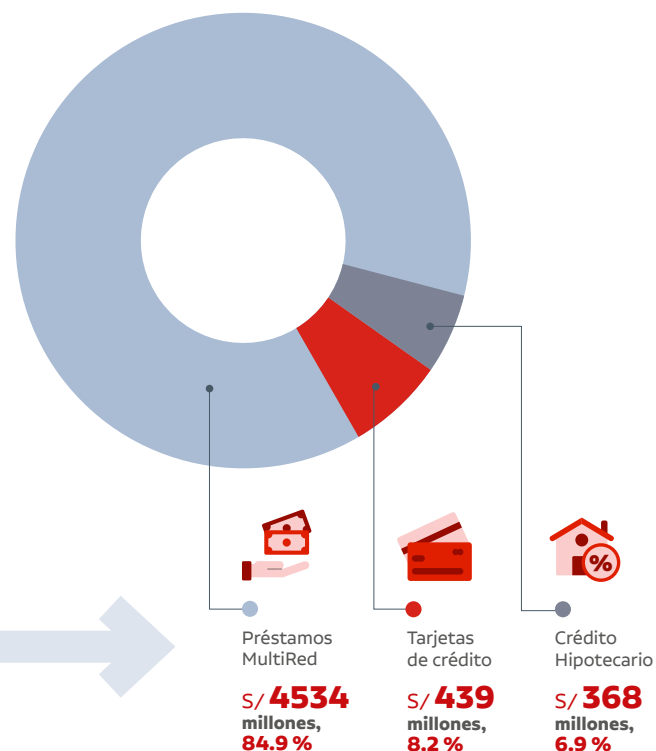
• Crédito hipotecario:

Su objetivo es financiar la compra, mejora, ampliación y/o remodelación de una vivienda o trasladar una deuda hipotecaria al Banco de la Nación.

En 2021, los saldos vigentes de los préstamos personales ascendieron a S/5 341 000, entre los que destacan los préstamos MultiRed, con el 84.9 % de participación. (Gráfico 9)

Gráfico 9

PARTICIPACIÓN DE PRODUCTOS DE BANCA PERSONAL



S/5 341 000 DE SALDOS VIGENTES DE LOS PRÉSTAMOS PERSONALES EN EL AÑO 2021, DESTACANDO LOS PRÉSTAMOS MULTIRED CON EL **84.9%** DE PARTICIPACIÓN.



9.1. Préstamo MultiRed

El préstamo MultiRed es el principal producto crediticio del Banco. Permite brindar acceso al crédito bancario a los trabajadores y pensionistas del sector público que poseen una cuenta de haberes en el Banco. Prioriza a los servidores públicos activos y a los pensionistas con menores opciones de acceso al financiamiento bancario, como policías, profesores y trabajadores de la salud, entre otros usuarios.

Al 31 de diciembre de 2021, el saldo de los préstamos MultiRed alcanzó **S/4 534 000**, lo que representa un incremento de **4.6 %** respecto al 2020, explicado por la mayor actividad económica del país a partir del segundo semestre, debido a la mejora en los factores de cálculo de endeudamiento del cliente y el inicio del canal de ventas *contac center* externo.

Durante el año se desembolsaron **210 613** préstamos por un monto de **S/3 657 000**, de los cuales **31 777** fueron desembolsos a nuevos clientes. (Gráfico 10)

9.2. Crédito hipotecario

Al 31 de diciembre de 2021, el saldo de los créditos hipotecarios alcanzó **S/368** millones, monto mayor en **14.3 %** respecto a 2020. (Gráfico 11)

Gráfico 10

SALDO DE PRÉSTAMOS MULTIRED

(millones de soles)

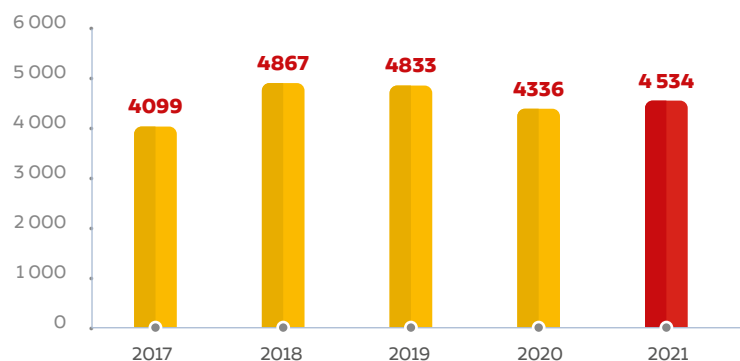
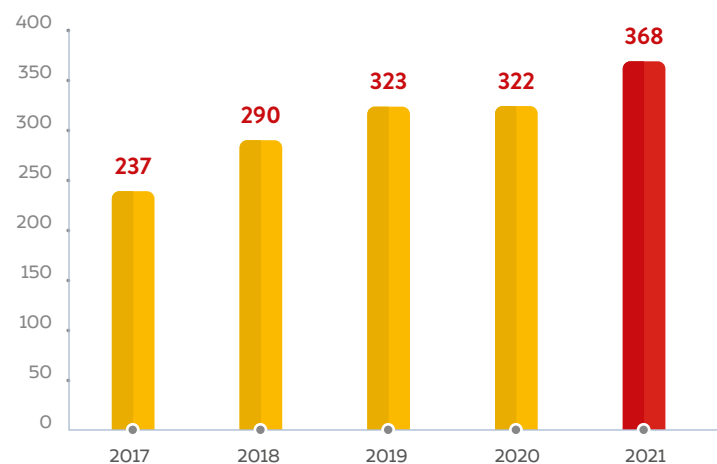


Gráfico 11

SALDO 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 cuenta con un chip de identificación con una clave de cuatro dígitos que el cliente debe introducir al momento de realizar la compra. Además, en la pantalla del terminal de punto de venta (POS, por sus siglas en inglés) se visualiza su nombre y número de DNI, atributos que marcan la diferencia frente a otras tarjetas del sistema financiero.

Al 31 de diciembre de 2021, el saldo de la tarjeta de crédito ascendió a S/439 millones, lo que permitió atender a más de 278 000 trabajadores y pensionistas del sector público del país. (Gráfico 12)

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 (mypes). Esto permitió continuar con la promoción de un entorno favorable para la creación, la formalización, el desarrollo y la competitividad de las mypes mediante mecanismos de mercado que facilitan su acceso a los mercados financieros y al crédito formal. El saldo de la cartera IFIS ascendió a S/337 millones para diciembre de 2021. (Gráfico 13)

EN 2021, EL SALDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO ASCENDIÓ A S/439 MILLONES, LO QUE PERMITIÓ ATENDER A MÁS DE 278 000 TRABAJADORES Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO.

Gráfico 12

NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO

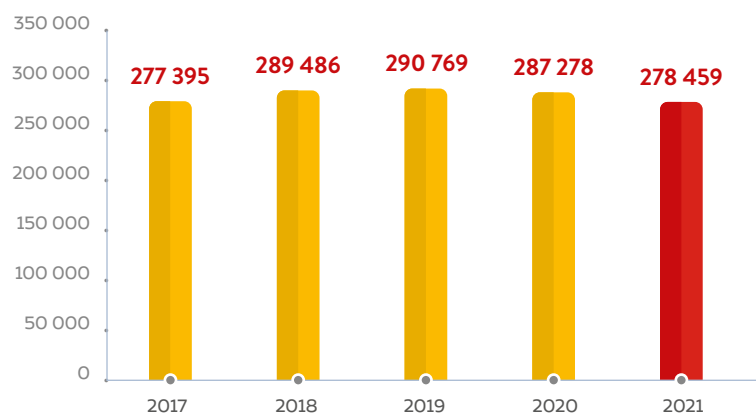
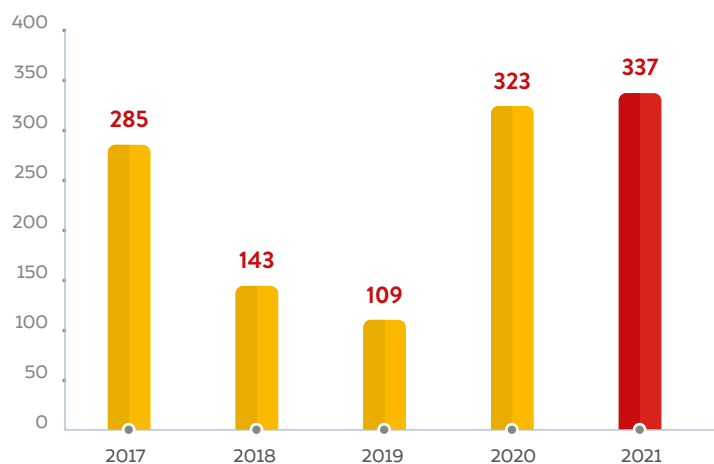


Gráfico 13

SALDOS DE LA CARTERA IFIS

(millones de soles)



Cuadro 10
COLOCACIONES A LAS MYPES

(millones de soles)

Colocaciones a las mypes a través IFI según financiamiento

Fuente de financiamiento	Tipo de financiamiento	Monto de financiamiento a mypes	Participación %	N.º de Créditos	Participación %
Banco de la Nación	Línea de Crédito DS 134	S/1692	28.0 %	710 788	43.4 %
	Línea de Crédito DS 047	S/560	9.3 %	189 149	11.6 %
	Línea de Crédito DS 126	S/11	0.2 %	2392	0.1 %
	Línea de Crédito DS 107	S/0.1	0.0 %	4	0.0 %
	Otros	S/672	11.1 %	73 767	4.5 %
	Total BN (a)	S/2934	48.6 %	976 101	59.7 %
IFIS	Recursos Propios IFIS	S/3099	51.4 %	660 039	40.3 %
	Total IFIS (b)	S/3099	51.4 %	660 039	40.3 %
COLOCACIONES TOTALES (a) + (b)		S/6033	100.0 %	1 636 139	100.0 %

Colocaciones a las mypes a través IFI según financiamiento

Fuente de financiamiento	Tipo de financiamiento	Monto de financiamiento a mypes	Participación %	N.º de Créditos	Participación %
Oficinas IFIS	Línea de crédito DS 134	S/1692	28.0 %	710 788	43.4 %
	Línea de crédito DS 126	S/11	0.2 %	2392	0.1 %
	Línea de crédito DS 107	S/0	0.0 %	4	0.0 %
	Otros	S/672	11.1 %	73 767	4.5 %
	Total oficinas IFIS (a)	S/2374	39.4 %	786 951	48.1 %
Oficinas BN Compartidas	Línea de crédito DS 047	S/560	9.3 %	189 149	11.6 %
	Recursos propios IFI	S/3099	51.4 %	660 039	40.3 %
	Total oficinas compartidas (b)	S/3659	60.6 %	849 188	51.9 %
COLOCACIONES TOTALES (a) + (b)		S/6033	100.0 %	1 636 139	100.0 %

Al cierre de 2021 (acumulado desde 2006), los recursos canalizados a las mypes, en alianza con las IFIS, ascendieron a S/6 033 000, con lo que brindaron 1 636 139 créditos para microempresarios de las zonas más alejadas de nuestro país.

Las colocaciones financiadas con líneas de crédito del Banco de la Nación representaron el 48.6 % del total. Por su parte, las colocaciones según el canal de atención ascendieron a 60.6 % a través de las oficinas BN compartidas. (Cuadro 10)

11. SEGUROS

El servicio de seguros se ofrece en convenio entre las compañías de seguros y el Banco, y promueve entre los clientes del sector público la cultura y el acceso a los microseguros, los cuales brindan tranquilidad y seguridad a los clientes y a sus beneficiarios. En 2021 se colocaron más de 581 000 seguros, cifra superior al año anterior en 113 %, explicado por la recuperación de la actividad económica y el levantamiento de las restricciones de movilización en el ámbito nacional.

11.1. Seguro de cuota protegida

El seguro optativo de cuota protegida de préstamo MultiRed cobertura hasta ocho cuotas o el saldo insoluto ante la incapacidad temporal o el desempleo involuntario del cliente. En 2021 se colocaron más de 81 000 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 2021 se otorgaron más de 410 000 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 2021, el número de seguros ascendió a 39 841.

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 2021 se otorgaron 49 202 seguros. *(Cuadro 11)*

Cuadro 11

SEGUROS OPTATIVOS

SEGURO	2017	2018	2019	2020	2021
Cuota protegida	153 643	163 269	109 869	30 854	81 435
Oncológico	27 907	35 849	28 681	9 265	39 841
Proteccion de tarjeta	530 073	505 210	401 584	206 376	410 813
Sepelio	80 522	91 419	86 123	26 879	49 202
Total	792 145	795 747	626 257	273 374	581 291



Un banco descentralizado

1.

2.

3.

4.

5.



El Banco de la Nación promueve la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización del país al brindar productos y servicios bancarios a través de sus diversos canales de atención presenciales y no presenciales en los diferentes departamentos del Perú.

En 2021, el número total de operaciones atendidas en los diferentes canales del Banco de la Nación (incluyendo consultas) ascendió a 657 millones, lo que mostró un incremento anual de 25.0 %.

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

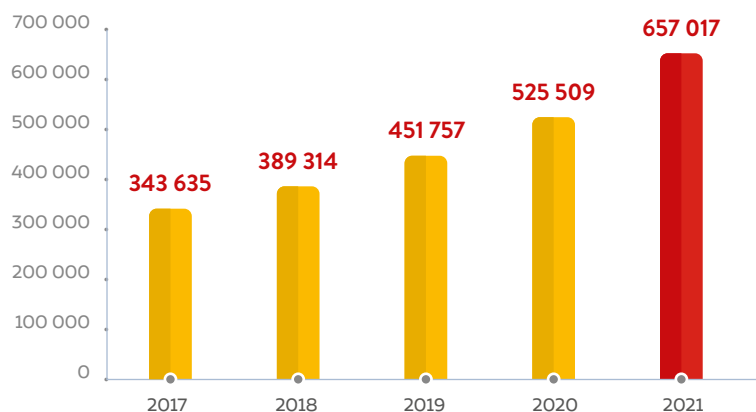
a) El crecimiento significativo del número de consultas en los canales digitales (*app*, Banca Celular e internet).

b) La mayor frecuencia en el uso de los canales alternos presenciales (cajeros automáticos, agentes corresponsales). (Gráfico 14)

A mediados de 2018, el Banco inició la estrategia de ampliar su cobertura nacional a través del crecimiento de los agentes corresponsales. Sin embargo, esta se vio afectada por la menor actividad comercial del país en 2020, que se recuperó en 2021 al aumentar la cobertura de 12 188 a 15 127 agentes corresponsales, con lo que se implementaron 2939 nuevos puntos de atención. (Cuadro 12)

Gráfico 14
VOLUMEN DE OPERACIONES

(miles de operaciones)


Cuadro 12
EVOLUCIÓN PUNTOS DE ATENCIÓN

Programa	2017	2018	2019	2020	2021	Variación anual 2021-2020
1 Agencias	634	640	640	573	571	-2
2 Cajeros MultiRed	915	946	949	953	959	6
3 Cajeros corresponsales	7126	10 381	17 152	12 188	15 127	2939
Agente MultiRed	7072	10 340	17 098	12 188	15 127	2939
Rapidito 1/	54	41	54	0	0	0
Total	8675	11 967	18 741	13 714	16 657	2943

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

Cuadro 13
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE CANALES EN LIMA Y PROVINCIA

Programa	Número de canales			Participación porcentual	
	Lima	Provincia	Total	Lima*	Provincia
Agencias	105	466	571	18.4 %	81.6 %
Cajeros Multired	358	601	959	37.3 %	62.7 %
Cajeros corresponsales	3064	12 063	15 127	20.3 %	79.7 %
Total	3527	13 130	16 657	21.2%	78.8 %

(*): Lima Metropolitana y Callao

En cuanto a la ubicación geográfica de nuestros canales de atención, el 78.8 % de los 16 657 puntos de atención del Banco se encuentran en provincias. *(Cuadro 13)*


Cuadro 14
PARTICIPACIÓN DEL VOLUMEN DE OPERACIONES POR CANALES DE ATENCIÓN

Canales	2017	2018	2019	2020	2021
Agencia	33.8 %	27.9 %	22.9 %	10.8 %	8.4 %
Canales Alternos	66.2 %	65.7 %	77.1 %	89.2 %	91.6 %
Agente MultiRed	20.0 %	19.8 %	20.3 %	20.6 %	21.6 %
Cajeros MultiRed	22.9 %	20.3 %	17.4 %	12.6 %	10.6 %
Banca Celular	11.8 %	14.3 %	16.1 %	24.4 %	20.0 %
App BN	-	-	12.8 %	21.3 %	29.9 %
POS	6.2 %	6.5 %	6.2 %	5.5 %	5.9 %
Internet	5.4 %	4.8 %	4.0 %	4.1 %	2.4 %
Otros Canales	-	-	0.3 %	0.7 %	1.2 %

En 2021, el Banco avanzó significativamente en su objetivo de trasvasar sus operaciones hacia canales alternos desde la red de agencias. Es así que las operaciones en canales alternos alcanzaron el 91.6 % del total, comportamiento que se aceleró en los últimos 4 años.

Los resultados del trasvase por canales individuales para el periodo 2017-2021 son los siguientes:

- Agente MultiRed subió de 20.0 % a 21.6 %.
- Banca Celular subió de 11.8 % a 20.0 %.
- App subió de 0 % a 29.9 %.
- Agencia bajó de 33.8 % a 8.4 %.

(Cuadro 14)

1. CANALES PRESENCIALES DEL BANCO DE LA NACIÓN

1.1. Agencias

El Banco de la Nación cuenta con 571 agencias al cierre de 2021. De ellas, el 65.1 % (372 oficinas) se localizan en zonas alejadas o de difícil acceso, donde existe poca o nula presencia de las instituciones financieras privadas.

Respecto al número de operaciones en las agencias, este disminuyó 2.8 % en relación con 2020, como resultado del crecimiento de los canales alternos, la implementación progresiva de nuevos servicios en esos canales y los cierres temporales de las agencias, en cumplimiento con las medidas sanitarias y de aforo por la COVID-19. (Gráfico 15)

1.2. Agentes MultiRed

Es un canal de atención presencial. Se ubica en bodegas, farmacias, ferreterías y diversos tipos de comercios donde es posible realizar las principales transacciones de forma rápida y segura, sin que el cliente se acerque a una agencia del Banco de la Nación.

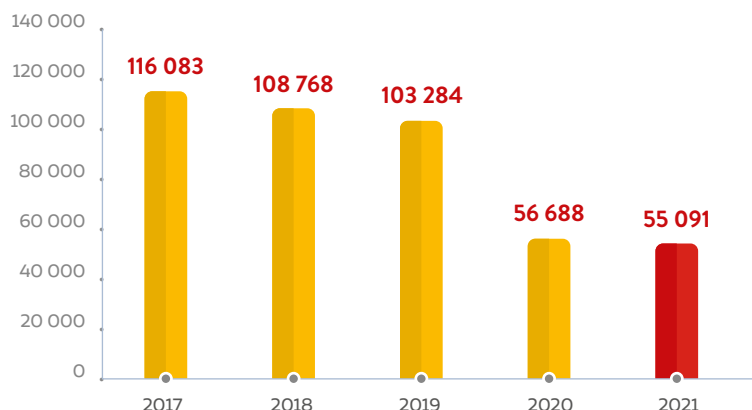
A diciembre de 2021, el Banco cuenta con 15 127 agentes MultiRed, de los cuales 3064 (20.3 %) se ubican en Lima y 12 063 (79.7 %) en provincias. (Cuadro 15)

Gráfico 15

AGENCIAS: N.º DE OPERACIONES

(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2021 / 2020
Volumen de operaciones	-28 %



Cuadro 15

DISTRIBUCIÓN DE LOS AGENTES MULTIRED EN EL ÁMBITO NACIONAL

	2017	2018	2019	2020	2021
Lima *	1730	3174	5727	2718	3064
Provincias	5342	7166	11 371	9470	12 063
	7072	10 340	17 098	12 188	15 127

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



El número de operaciones en el canal Agente MultiRed se incrementó en 31.2 % durante 2021. Los beneficios de este aumento son significativos para los clientes y usuarios: menos tiempo de atención para el cobro y/o pago de servicios y mayor cobertura geográfica. Entre estas operaciones destaca el pago de las transferencias monetarias a personas naturales. (Gráfico 16)

Créditos a los Agentes MultiRed

En 2020, a raíz de la emergencia sanitaria por la COVID-19, se facultó al Banco de la Nación a otorgar financiamiento a los agentes MultiRed en el ámbito nacional.

El otorgamiento de créditos a los agentes MultiRed se brinda con la finalidad de que cuenten con los recursos necesarios para atender las operaciones de pago de los beneficiarios de los subsidios monetarios otorgados por el Gobierno. Esto reduce la afluencia de público en las agencias. (Cuadro 16)

Gráfico 16

AGENTES MULTIRED: N.º DE OPERACIONES

(miles de operaciones)



Cuadro 16

DESEMBOLSO DE CRÉDITOS A AGENTES MULTIRED

Período	Desembolsos S./.	N.º de créditos	N.º de agentes / mes
Febrero	15 812 000	1433	658
Marzo	17 172 200	1637	487
Abril	22 116 000	2140	642
Mayo	32 155 600	3096	718
	87 255 800	8306	
Noviembre	16 042 250	1475	1257
Diciembre	22 634 500	2110	1328
	38 676 750	3585	
	125 932 550	11 891	

*Cuadro elaborado en la Gerencia Producto e Inclusión Financiera

En una primera fase, que comprendió el periodo febrero-mayo de 2021, se desembolsaron S/87.3 millones en 8306 operaciones de crédito a 1116 agentes MultiRed. De estos, 233 agentes se encuentran localizados en distritos donde no existe una oferta privada. A ellos se les otorgó el 17 % del desembolso total.

En una segunda fase, que comprendió el periodo noviembre-diciembre de 2021, se desembolsaron S/38.7 millones en 3585 operaciones de crédito. Con ello, se benefició a 1607 agentes MultiRed, de los cuales 437 se encuentran localizados en distritos donde no existe oferta privada. A ellos se les otorgó el 25 % del desembolso total en este periodo.

Durante agosto de 2021 se modificaron las condiciones del préstamo y se pasó de la recuperación semanal a un modelo de 13 días. Adicionalmente, se incrementaron los importes máximos de préstamo de acuerdo a la nueva calificación del Agente MultiRed (oro, plata, bronce y cobre). *(Cuadro 17)*

1.3. Cajeros MultiRed

Al cierre de 2021, el Banco de la Nación cuenta con 959 cajeros MultiRed en el ámbito nacional. De estos, 358 se ubican en Lima y 601 en provincias. Destaca la localización del 21.4 % del total de cajeros MultiRed en zonas UOB. *(Cuadro 18)*

Cuadro 17

IMPORTES MÁXIMOS DE PRÉSTAMO A AGENTES MULTIRED (en soles)

Calificación	Crédito inicial Abril 2020 Recuperación diaria	Fecha de modificación	
		Agosto 2020 Recuperación semanal	Agosto 2021 Recuperación 13 días
Oro	7600	15 200	15 750
Plata	5700	11 400	12 250
Bronce	3800	7600	8750
Cobre	No aplica	No aplica	1750



Cuadro 18

DISTRIBUCIÓN DE LOS CAJEROS MULTIRED EN EL ÁMBITO NACIONAL

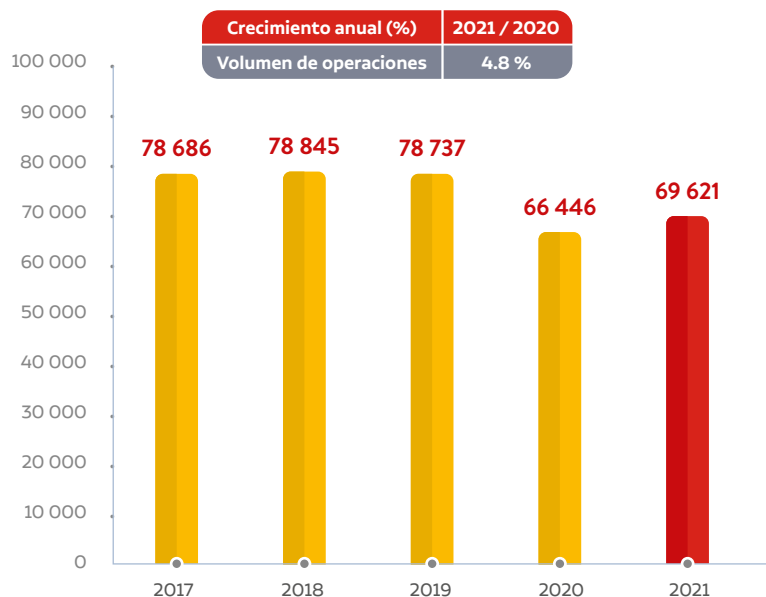
	2017	2018	2019	2020	2021
Lima *	345	361	359	361	358
Provincias	570	585	590	592	601
	915	946	949	953	959

(*) Lima Metropolitana y Callao

En 2021, el canal registró más de 69.6 millones de operaciones (retiro de efectivo, operaciones sin dispendio y operaciones administrativas). (Gráfico 17)

Gráfico 17
CAJEROS MULTIRED: N.º DE OPERACIONES

(miles de operaciones)


Cuadro 19
AGENCIAS EN ZONAS DE FRONTERA

N.º	DISTRITO Ubicación de agencia	LOCALIZACIÓN	FRONTERA
1	Iberia	Madre de Dios	
2	Desaguadero	Puno	
3	San Juan del Oro	Puno	Bolivia
4	Yunguyo	Puno	
5	Moho	Puno	
6	Purús	Ucayali	Brasil
7	Iñapari	Madre de Dios	Brasil/Bolivia
8	Tacna	Tacna	Chile
9	Teniente Manuel Clavero	Loreto	Colombia
10	Putumayo	Loreto	Colombia
11	Ramón Castilla	Loreto	Colombia/Brasil
12	Yavarí (Isla Santa Rosa)	Loreto	Colombia/Brasil
13	Aguas Verdes	Tumbes	
14	Suyo	Piura	Ecuador
15	Namballe	Cajamarca	

2. PRESENCIA DEL BANCO EN ZONAS DE FRONTERA

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

A 2021, el Banco de la Nación contaba con 15 agencias en zonas de frontera, determinadas en función a la cercanía al territorio de los países vecinos. A continuación, la lista de las agencias fronterizas: (Cuadro 19)



3. PRESENCIA DEL BANCO EN LA ZONA VRAEM

El Banco de la Nación alcanzó el 100 % de cobertura departamental y el 88 % de cobertura distrital en la zona Vraem (valles de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro localizados en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica y Junín), con una presencia en 61 de los 69 distritos que conforman esta zona del país. Con ello, permite el acceso de la ciudadanía a los servicios financieros.

A diciembre de 2021, el Banco de la Nación llegó con 429 puntos físicos de atención al Vraem. Los canales que incluyen estos puntos son agencias (19), cajeros MultiRed (15) y agentes MultiRed (395). (Cuadro 20)

Cuadro 20

ZONA VRAEM: N.º PUNTOS DE ATENCIÓN

CANALES	2017	2018	2019	2020	2021
Agencias	18	19	19	19	19
Cajeros MultiRed	15	15	15	15	15
Agentes MultiRed	204	225	265	310	395
TOTAL	237	259	299	344	429

4. PLATAFORMAS ITINERANTES DE ACCIÓN SOCIAL

El Banco de la Nación, junto con el Midis, la Marina de Guerra y la Fuerza Aérea del Perú, atiende al ciudadano mediante 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 Putumayo, Napo, Morona, Tigre, Ucayali y Yavarí, así como de 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 para evitar que sus pobladores se desplacen varias horas, incluso días, para efectuar sus transacciones. Así, les enseña que, además de las agencias, también pueden utilizar otros canales de atención presenciales y no presenciales.

En 2021 se efectuaron 42 campañas de acción social en el marco de la emergencia nacional por la COVID-19 y se atendió a 75 235 personas. (Cuadros 21-22)



Cuadro 21

N.º DE CAMPAÑAS DE LAS PIAS 2021

N.º	PIAS	2017	2018	2019	2020	2021
1	PIAS Napo	5	4	5	3	4
2	PIAS Putumayo I	5	4	5	2	4
3	PIAS Morona	5	4	5	2	4
4	PIAS Putumayo II	5	4	5	2	4
5	BAP Corrientes	2	4	5	3	4
6	BAP Morona	2	4	5	3	4
7	BAP Curaray	-	5	5	2	4
8	PIAS Lago Titicaca I	2	4	5	3	5
9	BAP Yavarí	-	-	-	-	4
10	PIAS Aéreo Ucayali	-	-	-	-	2
11	PIAS Aéreo Loreto	-	-	-	-	3
TOTAL		26	33	40	20	42

Cuadro 22

PIAS: N.º OPERACIONES Y PERSONAS ATENDIDAS 2021

N.º	PIAS	Número	
		Operaciones	Personas
1	PIAS Napo	18 301	15 994
2	PIAS Putumayo I	4677	2855
3	PIAS Morona	10 988	11 486
4	PIAS Putumayo II	7291	7561
5	BAP Corrientes	8631	4896
6	BAP Morona	7860	7616
7	BAP Curaray	6991	5416
8	PIAS Lago Titicaca I	4928	4840
9	BAP Yavarí	6585	6999
10	PIAS Aéreo Ucayali	2226	2147
11	PIAS Aéreo Loreto	5938	5425
TOTAL		84 416	75 235



5. OFICINAS COMPARTIDAS

El Banco de la Nación, al 31 de diciembre de 2021, compartió un total de 114 oficinas con las IFIS.

En 2021, las oficinas compartidas del Banco de la Nación, con las IFIS, alcanzaron el récord de 849 188 créditos desembolsados por un monto de S/3 659 000 (acumulado desde 2006). (Cuadro 23)

Cuadro 23

APOYO FINANCIERO A LAS IFIS

AÑO	MONTO (MILLONES EN S/)		N.º DE CRÉDITOS	
	Acumulado	Variación	Acumulado	Variación
2017	2994	6.8 %	731 899	5.4 %
2018	3191	6.6 %	769 575	5.1 %
2019	3368	5.5 %	803 809	4.4 %
2020	3500	3.9 %	824 977	2.6 %
2021	3659	4.6 %	849 188	2.9 %

Avanzando hacia la digitalización

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



En 2021, el Banco de la Nación continuó su avance en la digitalización de las operaciones, impulsado por las medidas implementadas en 2020 para contener el avance de la pandemia ocasionada por la COVID-19.

La *app* y Banca Celular siguieron afianzándose como las principales aplicaciones 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 y diseñada para simplificar el pago de tasas, multas y servicios de diferentes entidades públicas, así como el pago de impuestos de la Sunat, sin la 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 en línea desde su hogar o trabajo, desde cualquier PC, laptop y/o smartphone con acceso a internet. En el caso de los *smartphones*, la aplicación es compatible con los sistemas operativos Android (versión 5 en adelante) y iOS (versión 10 en adelante).
- Ahorro de tiempo y dinero para los ciudadanos, ya que no necesitan desplazarse hasta una

agencia del Banco de la Nación para 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 nuestros agentes MultiRed en el ámbito nacional.
- Pagar mediante 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, por lo que el ciudadano puede continuar con sus trámites de manera inmediata, incluso en línea, si el trámite ha sido virtualizado.
- Seguridad y confidencialidad de la información.

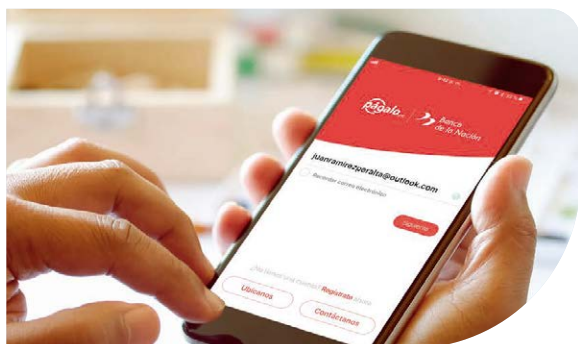
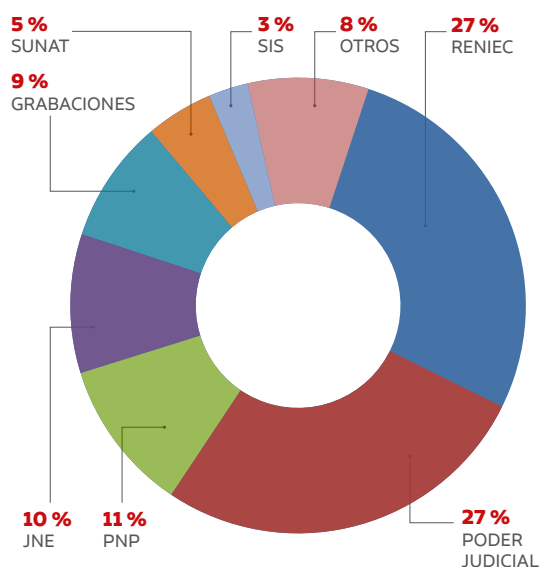
Al cierre de 2021 se encontraron disponibles 428 tasas correspondientes a 24 entidades del sector público: Poder Judicial, Migraciones, Reniec, Policía Nacional del Perú (PNP), Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Ministerio de Defensa, Instituto Nacional Penitenciario (INPE), Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), entre otras instituciones.

Págalo.pe cuenta con un total acumulado de 2 363 661 usuarios afiliados, producto de los 1 037 126 nuevos usuarios registrados en 2021. *(Gráfico 18)*

Gráfico 18

PÁGALO.PE: ESTRUCTURA DE OPERACIONES POR ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO

(participación porcentual)

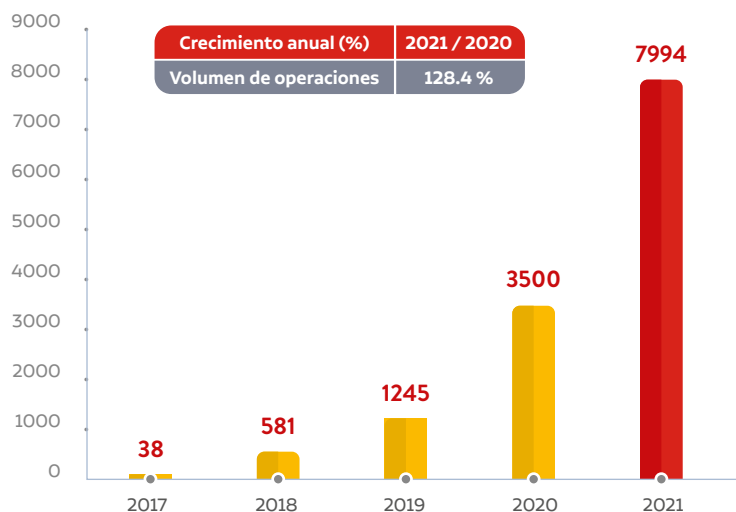


En 2021 se realizaron 8.0 millones de operaciones, lo que significó un importante crecimiento de 128 % respecto a 2020. Así continuó su tendencia creciente desde su lanzamiento en 2017. (Gráfico 19)

Gráfico 19

PÁGALO.PE: N.º DE OPERACIONES

(miles de operaciones)





2. BANCA CELULAR

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

Hasta diciembre de 2021 se afiliaron a la Banca Celular más de 2.7 millones de clientes, de los cuales 390 348 corresponden a nuevas afiliaciones. (Gráfico 20)

En 2021 se realizaron más de 131 millones de operaciones con un crecimiento de 2.7 % respecto a 2020. Destacan el incremento de las transferencias en el mismo banco (36.3 %), la consulta de movimientos (13.1 %), el pago de servicios (17.9 %) y las recargas de celular (1.5 %). (Gráfico 21)

Gráfico 20

BANCA CELULAR: N.º DE AFILIACIONES

(millones de afiliaciones)

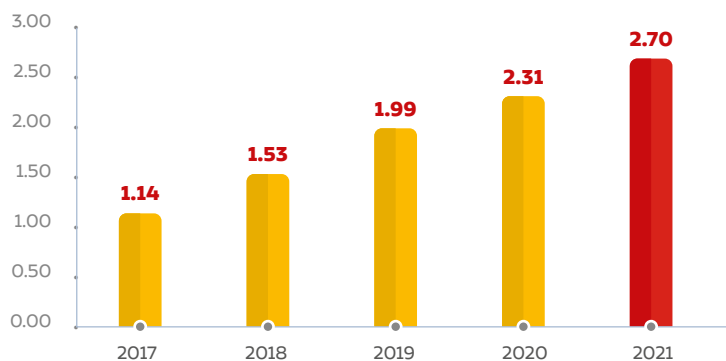
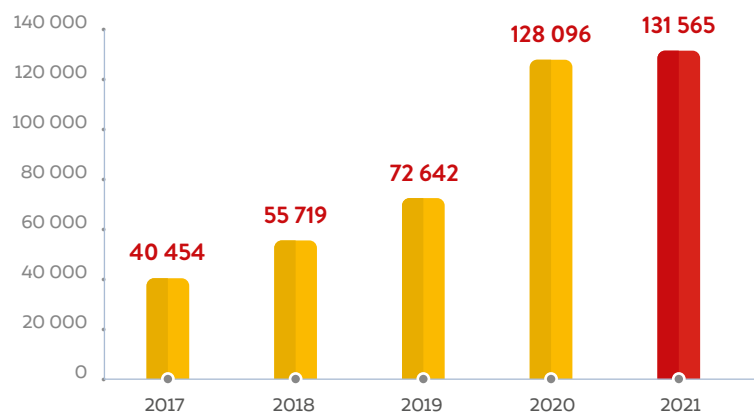


Gráfico 21

BANCA CELULAR: NÚMERO DE OPERACIONES

(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2021 / 2020
Volumen de operaciones	2.7 %



El importe de las operaciones en el canal Banca Celular ascendió a S/5 947 000, inferior en 20.5 % al registrado el año anterior. Esto se explica por el menor monto de los bonos emitidos por el Gobierno. (Gráfico 22)



3. MULTIRED VIRTUAL

El canal está disponible a través de internet y ofrece un servicio al cliente con el uso de la clave de internet de seis dígitos, *token* y clave SMS. 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 en el ámbito nacional, pagos de servicios de luz y agua, entre otras operaciones.

En 2021 se efectuaron 16 millones de operaciones, con una caída de 26.3 % respecto a 2020. Esto se explica, entre otros factores, por las restricciones funcionales en la emisión de giros y en los horarios para las transferencias del mismo banco, a fin de mitigar los eventos de fraude, las restricciones en la emisión de transferencias interbancarias inmediatas y la migración de nuestros clientes al canal *app* desde el inicio de la pandemia. (Gráfico 23)

Gráfico 22

BANCA CELULAR: IMPORTE DE OPERACIONES

(millones de soles)

Crecimiento anual (%)	2021 / 2020
Monto	-20.5 %

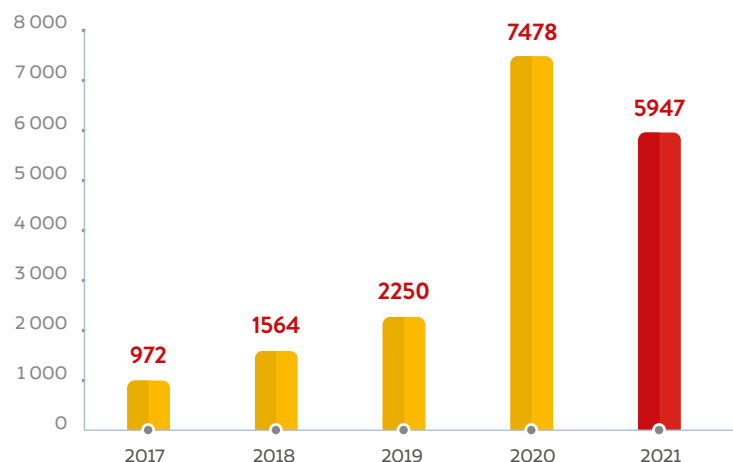
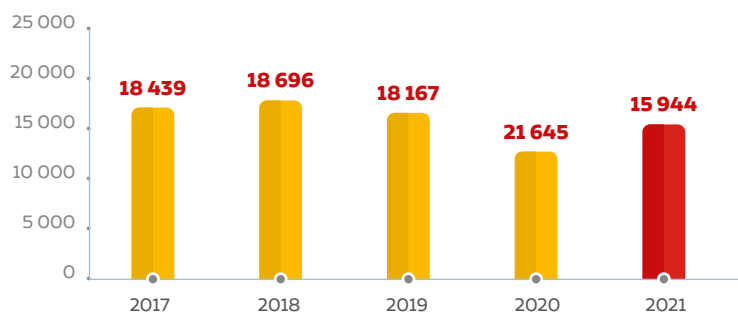


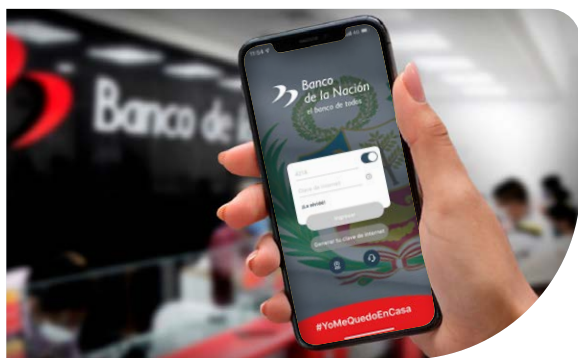
Gráfico 23

MULTIRED VIRTUAL: N.º DE OPERACIONES

(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2021 / 2020
Volumen de operaciones	-26.3 %





4. APP BANCO DE LA NACIÓN

La *app* del Banco de la Nación es una aplicación desarrollada exclusivamente para nuestros clientes. Esta les permite realizar las siguientes operaciones: consulta de saldos y movimientos, de CCI y de cuenta CTS; ampliación de préstamos MultiRed; transferencias al mismo banco; emisión de giros; transferencias interbancarias; pagos de tarjeta de crédito (inmediatos y diferidos), pagos de servicios y pago a empresas, así como recargas telefónicas y retiros sin tarjeta. En 2021, 1 743 228 clientes contaban con la *app* instalada y activa en sus teléfonos celulares. En este periodo se efectuaron más de 196 millones de operaciones, que representó un aumento de 75.1 % respecto a 2020. (Gráfico 24)

En este mismo año, el importe de las operaciones en el canal *app* del Banco de la Nación ascendió a S/2 608 000, superior en 152.3 % a lo registrado el año anterior. (Gráfico 25)

Gráfico 24

APP BANCO DE LA NACIÓN: N.º DE OPERACIONES

(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2021 / 2020
Volumen de operaciones	75.1 %

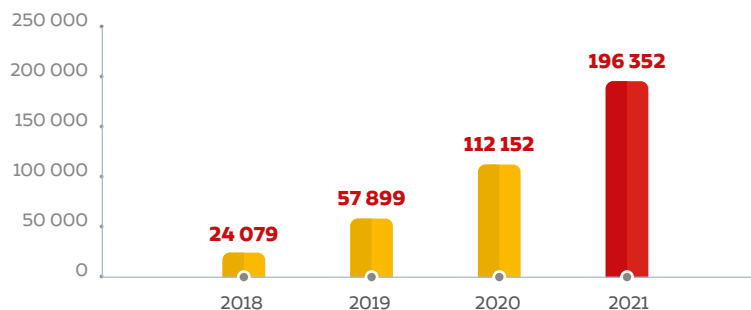
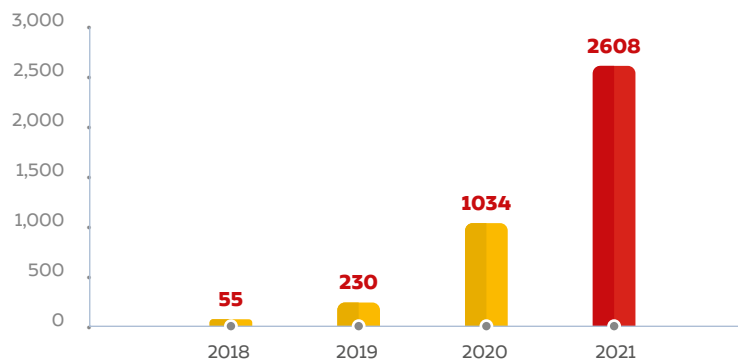


Gráfico 25

APP BANCO DE LA NACIÓN: IMPORTE DE OPERACIONES

(millones de soles)



5. POS Y CANALES FORÁNEOS

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

En 2021 se realizaron más de 38 millones de operaciones, lo que representa un incremento del 33.4 % respecto al año anterior. (Gráfico 26)

Gráfico 26

POS Y CANALES FORÁNEOS: N.º DE OPERACIONES

(miles de operaciones)



Gráfico 27

POS: N.º DE OPERACIONES

(miles de operaciones)



5.1. POS

El canal permite reducir, en forma significativa, la necesidad de retirar dinero en efectivo para realizar compras o pagar servicios, ya que los clientes del Banco de la Nación utilizan su tarjeta Multi-Red Global Débito en cualquier punto de venta afiliado a las franquicias Visa y Mastercard. En 2021 se realizaron 24.0 millones de operaciones, lo que representó un aumento de 21.8 % respecto al año anterior. (Gráfico 27)



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. En 2021 se realizaron más de 3.0 millones de operaciones, con una disminución de 11.8 % respecto al año previo. Es importante mencionar que, como parte 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 28)

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. En 2021 se realizaron 11.2 millones de operaciones con un incremento del 107.1 % respecto al año previo. (Gráfico 29)

Gráfico 28

CAJEROS AUTOMÁTICOS FORÁNEOS: N.º DE OPERACIONES

(miles de operaciones)

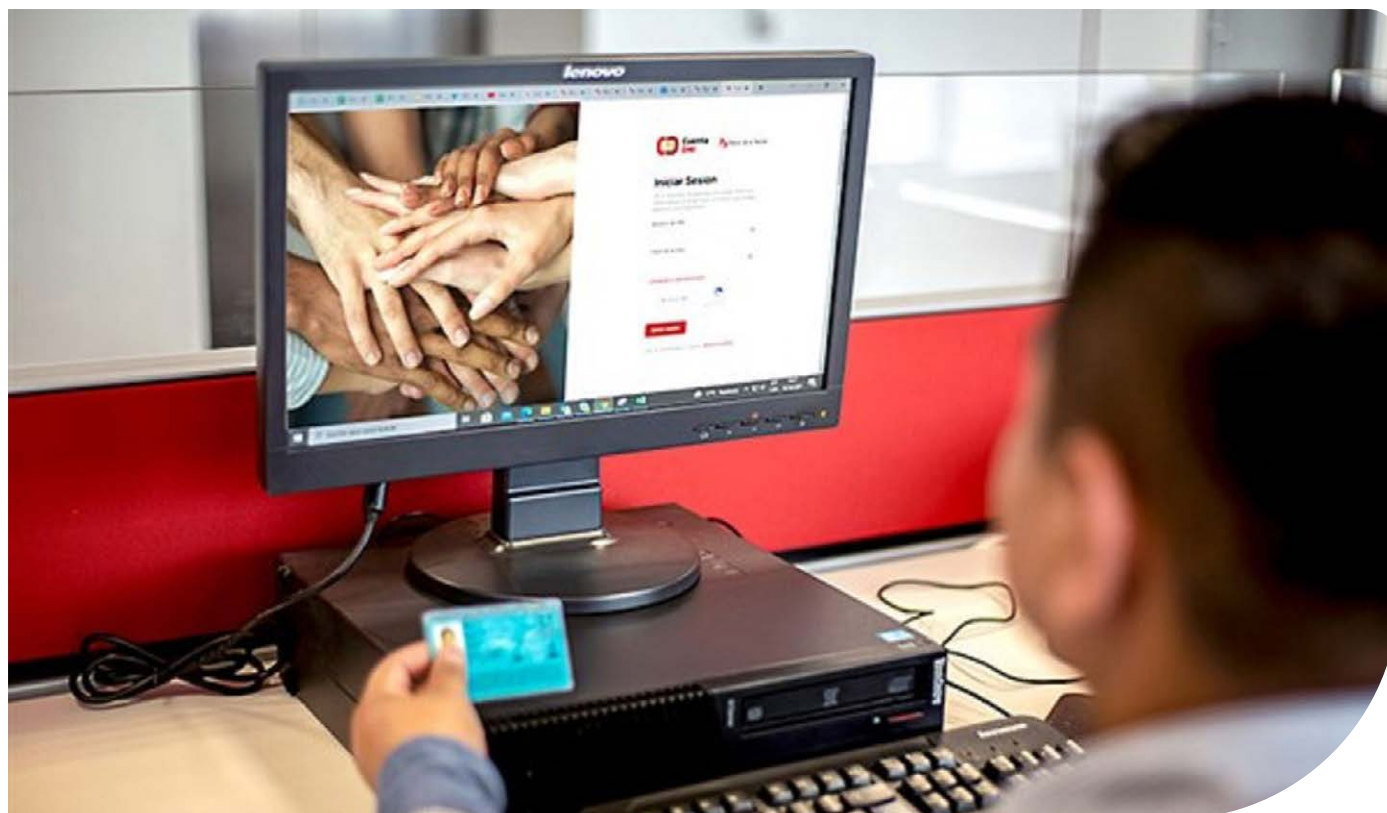


Gráfico 29

WEB FORÁNEO: NÚMERO DE OPERACIONES

(miles de operaciones)



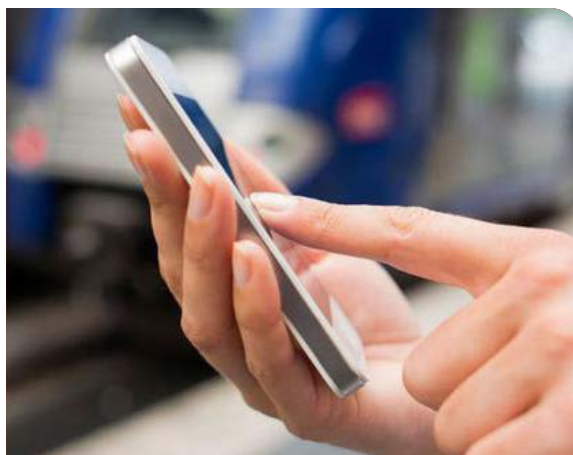


6. CUENTA DNI

Es una cuenta de ahorros básica de naturaleza digital y está vinculada al documento nacional de identidad (DNI). Aplica para peruanos de nacimiento o nacionalizados con DNI a partir de los 18 años de edad. Los ciudadanos accederán de acuerdo a los cronogramas periódicos de creación de cuentas, basados en criterios de focalización y priorización referidos a la necesidad pública, número de personas, ecosistema digital, entre otros.



ES 100% DIGITAL, LO QUE FAVORECE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE MILLONES DE PERUANOS. GRACIAS A ESTE PRODUCTO MÁS DE 1.7 MILLONES DE BENEFICIARIOS ACCEDIERON AL APOYO ECONÓMICO INDIVIDUAL YANAPAY



Características de la Cuenta DNI:

- Su activación y uso es 100 % digital.
- Se expresa en moneda nacional.
- **Inclusiva:** accesibilidad en todo el Perú. No requiere monto mínimo de apertura.
- **Cómoda:** múltiples usos, diversos lugares y no se necesita ir al banco para disponer de efectivo.
- **Límites transaccionales:**
 - Hasta S/3000 diario acumulado (depósitos o retiros).
 - Hasta S/15 000 mensual acumulado.
 - Máximo de S/10 000 de saldo en cuenta.

Para la activación de la Cuenta DNI, es necesario el proceso de enrolamiento en el *home banking* de la Cuenta DNI, con DNI, correo electrónico y número de teléfono móvil a nombre del titular. Después de activar la Cuenta DNI, puedes efectuar las siguientes operaciones:

- Consulta de saldos y últimos movimientos.
- Generación de código de autorización para retiro sin tarjeta.
- Cambio de correo electrónico, número de celular.
- Desactivación de celular y activación de celular previamente desactivado.
- Otros servicios/operaciones del Banco.

Cuadro 24

CUENTA DNI: N.º DE CUENTAS

N.º cuentas	Creadas	Activas
Año 2021	2.1	1.76

Cuadro 25

CUENTA DNI: USO DE CANALES

	Cajeros automáticos	Comercios (POS)	BIM	Total
N.º operaciones	1.7	0.0	0.1	1.7

La Cuenta DNI es utilizada para el pago, la devolución o la transferencia de cualquier beneficio, subsidio, prestación económica o aporte que el Estado otorgue o libere para el titular. En el futuro, servirá para otras operaciones que fomenten el acceso y el uso de servicios financieros por parte de la población.

En 2021 se logró la bancarización digital mediante la Cuenta DNI de más de 1.7 millones de beneficiarios por el pago del apoyo económico individual Yanapay. (Cuadro 24)

Mediante la Cuenta DNI también se impulsó el uso de canales: un avance de más del 94 % para el retiro en cajeros automáticos, 3 % de billetera BIM y 0.1 % en compras en comercios afiliados a Vendemás. (Cuadro 25)

Un banco inclusivo

1.

2.





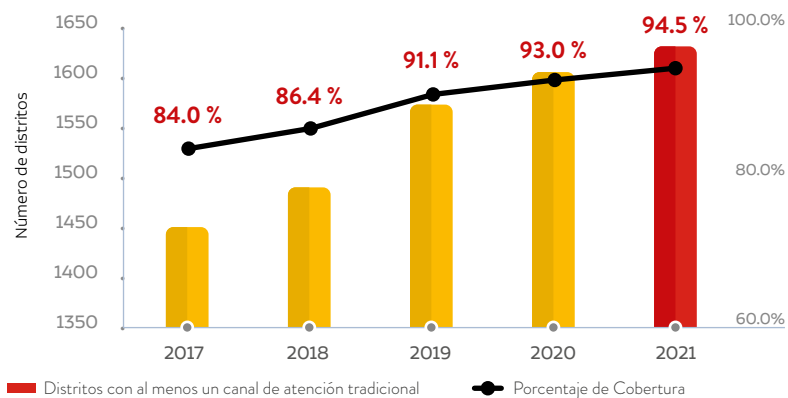
1. COBERTURA NACIONAL

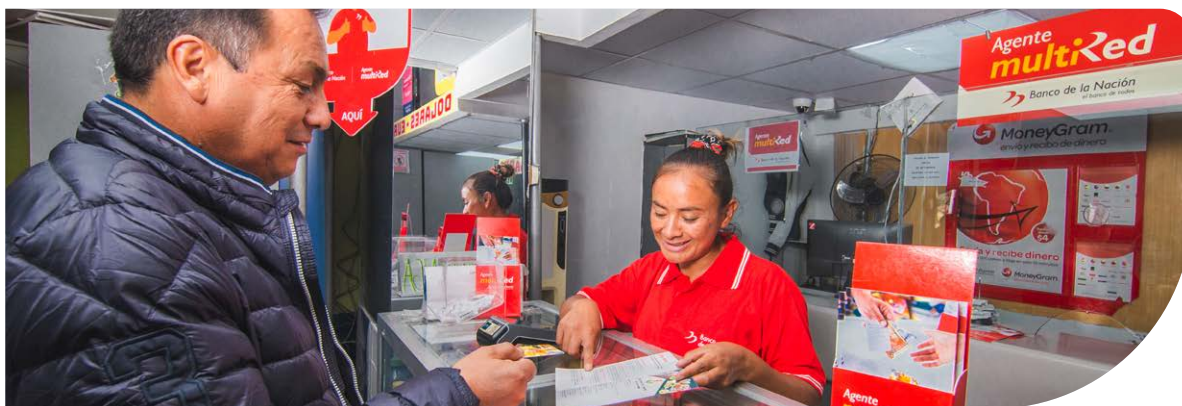
El Banco de la Nación impulsa la implementación continua de canales de atención en el ámbito nacional. Así, aúna esfuerzos con el firme propósito de llevar a la ciudadanía productos y servicios bancarios de calidad, en zonas de difícil acceso y sin presencia de instituciones financieras.

En 2021, el indicador de cobertura, medido por la presencia de algún canal físico de atención (agencias, cajeros y agentes MultiRed) en el ámbito distrital, llegó al 94.5 % (1631 distritos) del total de distritos en el Perú que poseen cobertura de comunicaciones. *(Gráfico 30)*

Gráfico 30

COBERTURA NACIONAL





El indicador de cobertura nacional ha evolucionado positivamente, al pasar de 84.0 %, en 2017, a 94.5 %, en 2021. El canal con mayor presencia distrital es el Agente MultiRed, con 94 %. (Cuadro 26)

LA PRESENCIA DISTRITAL DEL CANAL AGENTE MULTIRED ALCANZÓ **EL 94 % EN 2021**, EN COMPARACIÓN A AGENCIAS Y CAJEROS.

Cuadro 26

COBERTURA NACIONAL POR CANAL

AÑO	AGENCIAS		CAJEROS MULTIRED		AGENTES MULTIRED		N.º distritos atendidos por Banco de la Nación	Part. %
	N.º distritos	Part. porcentual	N.º distritos	Part. porcentual	N.º distritos	Part. porcentual		
2017	479	28 %	266	15 %	1403	81 %	1450	84 %
2018	482	28 %	266	15 %	1454	84 %	1491	86 %
2019	484	28 %	270	16 %	1549	90 %	1573	91 %
2020	483	28 %	270	16 %	1588	92 %	1606	93 %
2021	483	28 %	271	16 %	1619	94 %	1631	94 %

Nota: Para el cálculo de la cobertura por canal se consideran los distritos que poseen cobertura de comunicaciones. En el Perú, 1726 distritos cuentan con estas características.



2. AHORRO EN ZONAS CON BAJA PRESENCIA BANCARIA ¹

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 y llegar a la mayor población posible, promueve la generación de nuevos servicios mediante sus diversos canales.

En 2021, el número de clientes ascendió a 3.4 millones y mostró un crecimiento de 10.8 % respecto a 2020. *(Gráfico 31)*

2.2. 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 al impulsar, con los servicios y productos brindados, una cultura financiera. Ello ha motivado la práctica del ahorro entre los habitantes de diversas localidades.

En 2021, el saldo en cuentas de ahorro en aquellas zonas de difícil acceso mostró un crecimiento de 12.4 %. *(Gráfico 32)*

Gráfico 31

N.º DE CLIENTES EN ZONAS UOB

(miles de clientes)

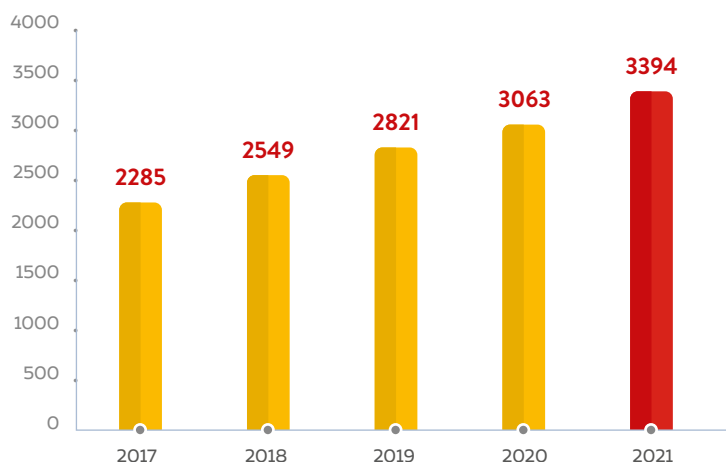
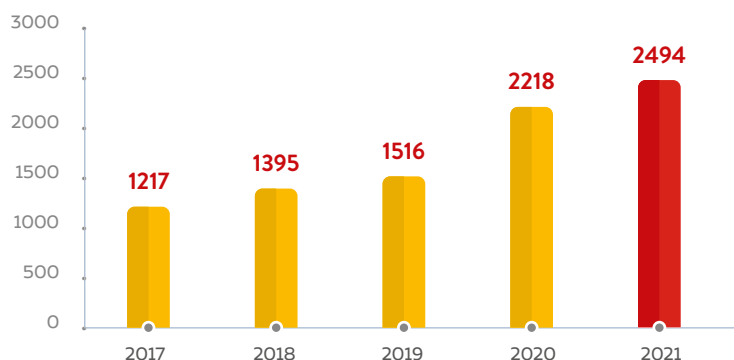


Gráfico 32

SALDO DE CUENTAS DE AHORRO EN ZONAS UOB

(millones de clientes)



¹ Originalmente, zonas donde el Banco era única oferta bancarias (UOB).

Gestión financiera





El Banco de la Nación mostró resultados financieros positivos en 2021, cuando alcanzó una utilidad neta de S/354.5 millones, cifra menor a la registrada al cierre de 2020 (S/658.3 millones), pero superior a la esperada en el último trimestre de 2021 en la modificación presupuestal. Los indicadores de rentabilidad continuaron siendo favorables al mostrar un ROE de 19.3 % y un ROA de 0.8 %.

El menor resultado neto de 2021 respecto al año anterior se explica, principalmente, por los menores ingresos debido al resultado de operaciones financieras, el menor rendimiento de los recursos disponibles (menores tasas de interés de los depósitos en el BCRP) y los menores ingresos en cartera de créditos. Asimismo, se incrementaron los gastos por servicios financieros (relacionado con el mayor dinamismo operativo en canales

alternos y cuenta DNI) y los gastos de administración (contratación de servicios profesionales especializados, reparación y mantenimiento, administración de oficinas especiales e impuesto general a las ventas). En contraparte, se incrementaron los ingresos por servicios financieros (comisión de tesorería), los cupones del portafolio de inversiones (mayor posición bonos soberanos) y la ganancia por operaciones de cambio *spot*.

Respecto al valor de los activos, este se situó en S/47 228 000, mayor en S/2 941 000 en relación con 2020 (S/44 287 000). Este dinamismo se explica, sobre todo, por el crecimiento del disponible en 12.7 % (S/2 916 000), debido a los mayores depósitos en el BCRP, y el incremento de la posición del portafolio de inversiones en 11.9 % (S/1 016 000) ante la mayor posición en bonos soberanos.

Lo contrario sucede con la cartera de crédito, que disminuye en S/732 millones en relación con 2020. Esto se explica, principalmente, por la cancelación de los préstamos del Ministerio de Economía y Finanzas (Núcleo Básico de Defensa, S/375 millones), Petropetrú (S/190 millones), empresas eléctricas dentro del

ámbito del Fonafe (S/329 millones), tarjeta de crédito (S/85 millones) y Cofide (S/592 millones), atenuado por el aumento en el saldo del Fondo Mivivienda (S/570 millones). Asimismo, se destaca la recuperación observada en los saldos del préstamo MultiRed (crecimiento anual de S/198 millones). (Cuadro 27)

Cuadro 27
SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS FINANCIEROS

(millones de soles)

Variable		Dic. 17	Dic. 18	Dic. 19	Dic. 20	Dic. 21	Var. anual	Var. anual %
Estado de resultados								
Ingresos por intereses	I.	1530.4	1593.9	1634.0	1363.6	1285.8	-77.8	-5.7 %
Gastos por intereses	II.	70.4	62.9	65.2	66.7	62.9	-3.8	-5.8 %
Provisión para créditos directos	III.	21.2	60.0	35.9	41.3	43.5	2.2	5.3 %
Margen financiero neto	IV= I-II-III	1438.7	1471.0	1532.9	1255.6	1179.5	-76.1	-6.1 %
Ingresos por servicios financieros	V.	724.6	775.4	726.7	548.9	705.2	156.3	28.5 %
Gastos de servicios financieros	VI.	175.9	198.9	223.1	308.6	360.1	51.5	16.7 %
Resultado por operaciones financieras	VII.	121.0	97.5	367.9	262.0	82.7	-179.4	-68.4 %
Gastos de administración	VIII.	961.4	1,027.3	976.5	925.4	1,038.1	112.7	12.2 %
Depreciaciones y amortizaciones	IX.	107.0	106.6	102.0	88.6	67.0	-21.6	-24.4 %
Margen operacional neto	X=IV+V-VI+VII-VIII-IX	1040.0	1011.2	1325.9	743.9	502.2	-241.8	-32.5 %
Valuación de activos y provisiones	XI.	111.5	59.5	51.2	50.8	69.8	19.0	37.4 %
Resultado de operación	XII= X-XI	928.5	951.7	1274.7	693.1	432.3	-260.8	-37.6 %
Otros ingresos y otros gastos	XIII.	6.3	90.7	47.8	84.0	14.9	-69.2	-82.3 %
Resultado del ejercicio antes de IR	XIV=XII+XIII	934.8	1042.4	1322.4	777.1	447.2	-329.9	-42.5 %
Impuesto a la renta	XV.	196.3	226.0	232.9	118.8	92.7	-26.1	-22.0 %
Utilidad neta	XVI=XIV-XV	738.5	816.4	1089.5	658.3	354.5	-303.8	-46.2 %
Estado de situación financiera								
Total activo		30 272.5	30 101.6	32 994.0	44 287.5	47 227.8	2940.4	6.6 %
Total pasivo		27 810.3	27 782.5	30 229.2	41 913.5	45 640.2	3726.7	8.9 %
Patrimonio		2462.2	2319.2	2764.8	2374.0	1587.6	-786.4	-33.1 %



Por el lado del pasivo, la estructura de las fuentes de financiamiento no presentó variación significativa. Las obligaciones a la vista y los ahorros fueron las principales, y representan el 46.3 % y el 37.4 % del total para 2021, respectivamente. Destaca el aumento de las obligaciones a la vista en S/3 095 000 y el crecimiento de los ahorros en S/1 400 000.

Los principales indicadores financieros mostraron la siguiente evolución al cierre de 2021: (i) el ratio de capital global fue de 13.6 %, por encima del límite global que establece la Ley General de la SBS (8.00 %); (ii) el ratio de morosidad alcanzó el 2.5 %, 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 50.1 %. (Gráfico 33)

Gráfico 33

UTILIDAD NETA
(millones de soles)

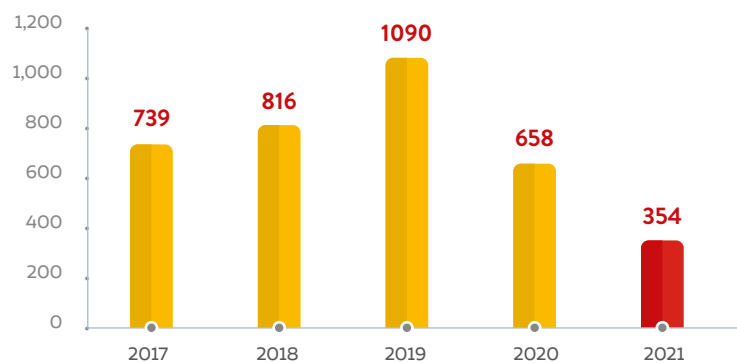
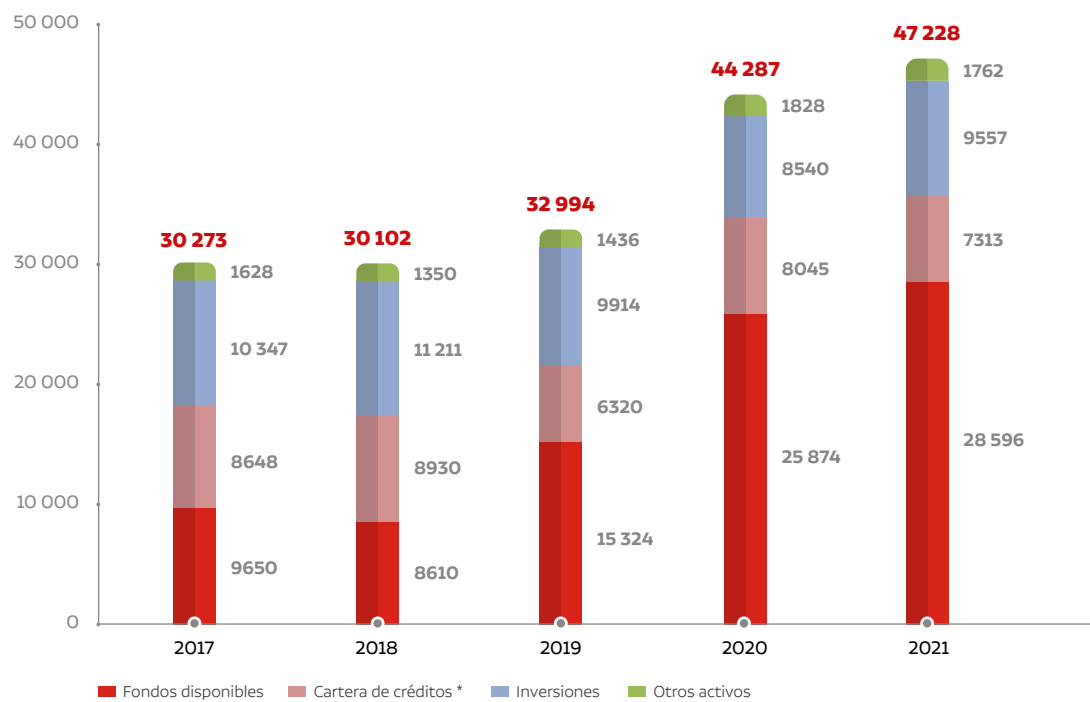


Gráfico 34

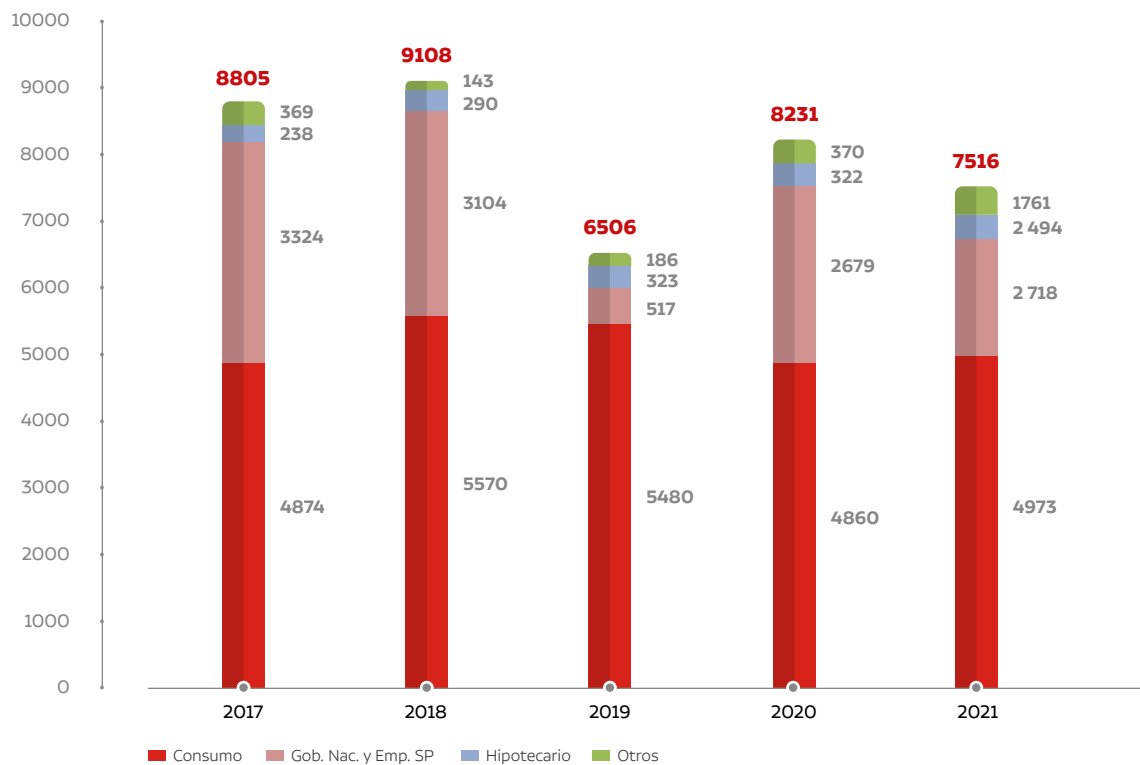
ACTIVO TOTAL
(millones de soles)



Nota: Cartera de créditos deduce provisiones.

Gráfico 35

COLOCACIONES DE CRÉDITO
(millones de soles)



Nota: Considera la cartera vigente. Gov. nac. y emp. SP incluye préstamos a MEF, Cofide, Petroperú y empresas eléctricas bajo el ámbito del Fonafe.

Gráfico 36
PASIVO Y PATRIMONIO

(millones de soles)

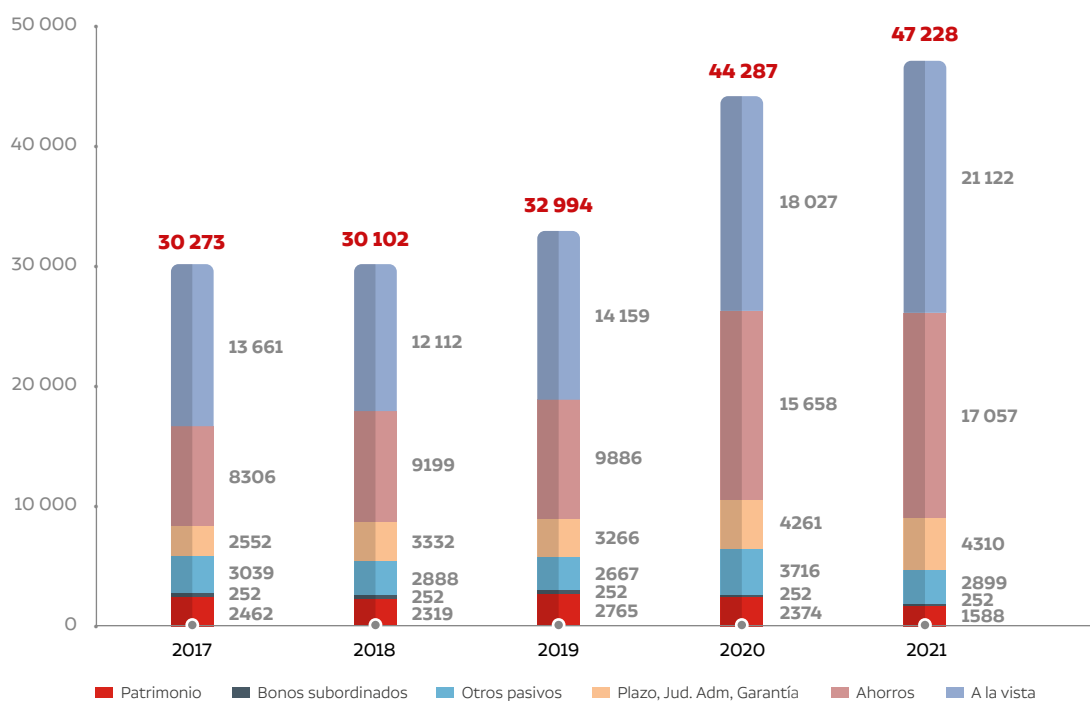
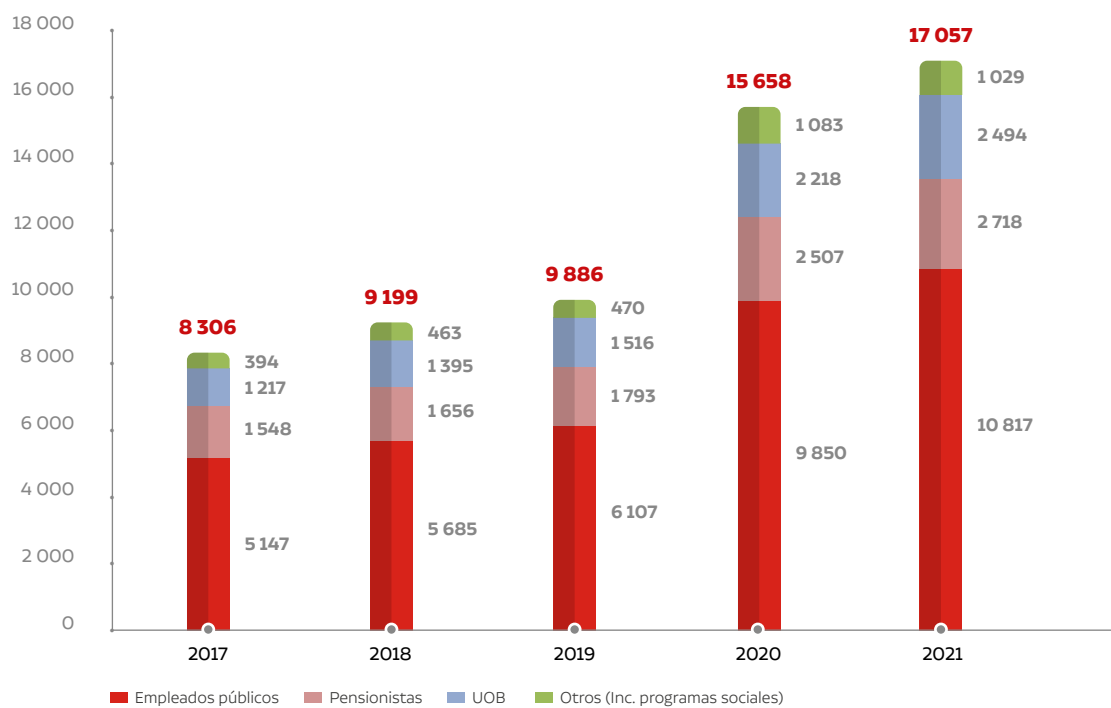


Gráfico 37

DEPÓSITOS DE AHORRO
(millones de soles)



Cuadro 28
INDICADORES FINANCIEROS

	Calidad de activos	Unidad de medida	2017	2018	2019	2020	2021
Solvencia	Ratio de capital global	%	16.3	16.3	12.7	15.1	13.6
Calidad de activos	Cartera atrasada / créditos directos	%	1.0	1.2	2.3	2.0	2.5
Eficiencia	Gastos administrativos/ ingreso total (*)	%	40.5	41.6	35.8	42.6	50.1
	Gastos operativos / margen financ.	%	51.5	51.4	43.8	56.1	66.8
	Créditos directos / N.º personal	miles soles	1913	1943	1428	1625	1588
Rentabilidad	ROE	%	32.1	35.8	42.7	26.1	19.6
	ROA	%	2.7	2.9	3.6	1.8	0.8

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



Gestión de riesgos

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.



1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En el contexto de la emergencia sanitaria, el Banco continúa aplicando políticas y procedimientos para la identificación, la evaluación, el tratamiento, el control y el monitoreo de los distintos riesgos, y toma como referencia el Marco Integrado para la Gestión de Riesgos Corporativos, publicado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés).

La administración de los riesgos en el Banco se realizó de manera remota, mediante el uso de plataformas virtuales y correos electrónicos. Asimismo, se puso a prueba la gestión de continuidad del negocio, el análisis de impacto al negocio (BIA), el método de trabajo para el desarrollo de talleres virtuales de riesgo operacional y, en general, todos los análisis necesarios para el entendimiento de la organización.

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

En 2021, la gestión del riesgo operacional en el Banco de la Nación, que incluye la continuidad de negocio y la seguridad de la información, destacó en los siguientes aspectos y actividades:

- En 2021, la gestión del riesgo operacional en el Banco de la Nación, que incluye la continuidad de negocio y la seguridad de la información, destacó en los siguientes aspectos y actividades:
 - Administración de la matriz de riesgos de los procesos que ejecuta el Banco. Actualiza 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 para la identificación, la evaluación y la definición de acciones para el tratamiento de riesgos asociados a procesos críticos, como servicio de comercio exterior, servicio por convenio, servicios bancarios, gestión de tecnología de la información, gestión de la demanda de tecnología de información, entre otros.
 - Opinión, desde el enfoque de riesgos, en proyectos internos, como la campaña de préstamos Multi-Red para la adquisición de autos y motos.
 - Identificación y evaluación de riesgos en contrataciones y subcontrataciones, así como la elaboración de informes por cambios importantes, servicio de recaudación y pagaduría en agencias a través de personal de las ETV, pago de bonos con base de datos en POS, servicio contact center, además de



informes de riesgos por nuevos productos, como Cuenta DNI.

- Desarrollo de cursos virtuales dirigidos 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. En estas actividades de capacitación participaron 4936 colaboradores del Banco.
- En atención a las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, además de una mejora continua, se actualizaron las normas relacionadas a la gestión de riesgo operacional, como la gestión de riesgos de nuevos productos o los cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco, el manual de gestión de riesgo operacional, el sistema de incentivos y gestión de riesgo operacional y el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional.

Gestión de la continuidad del negocio

- Aplicación de diversas estrategias de continuidad operativa y tecnológica ante el escenario de pandemia y la ocurrencia de eventos de interrupción. Estas estrategias permitieron mitigar el impacto y mantener un adecuado nivel de operatividad para la atención de clientes en los diferentes canales del Banco.
- Ejecución de mejoras en la gestión de continuidad del negocio a partir de la actualización del Business Impact Analysis (BIA). Con ello se identificaron los principales productos, servicios y canales de atención del Banco que, ante la ocurrencia de situaciones de emergencia o crisis, permitirá priorizar el proceso de recuperación, a fin de tener la menor afectación posible en la atención de clientes y usuarios.
- Fortalecimiento de estrategias de continuidad, como la implementación y la formalización del trabajo remoto, la contratación de personal operativo bajo la modalidad de suplencia, el *part time*, los convenios de formación laboral juvenil, la tercerización con ETV, la distribución de equipos tecnológicos, la adecuación del protocolo de cierre de agencias y el protocolo de prevención ante sospecha de contagio por la COVID-19. El escenario de pandemia permitió la continuidad operativa y administrativa.
- Desarrollo de pruebas de continuidad tecnológicas que simularon los escenarios de un ciberataque dirigido al Banco y otro que consistió en la afectación de la plataforma primaria del canal cajeros automáticos, además de una prueba que involucró la recuperación del centro de datos en caso de desastres. Estas pruebas ayudaron a identificar mejoras en las estrategias definidas ante un escenario real de interrupción tecnológica.
- Diseño y ejecución del Plan de Adecuación a la Resolución SBS n.º 877-2020, «Reglamentos de gestión de la continuidad del negocio».

COMO PARTE DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, **153 ÁREAS** DE TODAS LAS GERENCIAS PARTICIPARON EN EL **FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y LA CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS ÁREAS DEL BANCO DE LA NACIÓN.**

Política de seguridad de la información

- Adecuación de los procesos al nuevo «Reglamento para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad», Resolución SBS n.º 504-2021.
- Participación en 39 proyectos internos para asegurar la implementación de los controles de seguridad, privacidad y protección de datos personales en los nuevos productos, servicios y cambios importantes.
- Fortalecimiento de la base normativa del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI-C), de acuerdo con los requisitos legales, regulatorios y del negocio.
- Aseguramiento del gobierno digital en el Banco mediante el establecimiento de políticas para la implementación y el funcionamiento del Comité de Gobierno Digital.
- Revisión del cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la gestión de accesos, cuentas privilegiadas, servicios de seguridad perimetral, entre otros procesos y servicios del Banco.
- Fortalecimiento de la gestión de activos y la clasificación de la información de las áreas del Banco, con la participación de todas las gerencias (153 áreas), que incluye a la alta dirección.

3. RIESGOS CREDITICIOS

En el marco de la declaración del estado de emergencia nacional a causa de la pandemia por la COVID-19, y como parte de la gestión de riesgos crediticios, continuaron los esfuerzos para la implementación de las facilidades crediticias correspondientes a créditos minoristas. Consideró la evaluación de mejoras y la revisión de los parámetros de riesgos de las líneas de negocios de esa cartera.

En lo relacionado con la línea de negocio corporativa destacan las opiniones de riesgos sobre el financiamiento que otorgó el Banco de la Nación a los fondos de apoyo empresarial (FAE) creados por el Estado, así como el constante apoyo en la evaluación de propuestas de financiamiento a entidades y empresas públicas.

Todo lo anterior se realizó con 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 anti-lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

COMO PARTE DE LA **GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS**, EL BANCO DE LA NACIÓN IMPLEMENTÓ FACILIDADES CORRESPONDIENTES A **LOS CRÉDITOS MINORISTAS**. TAMBIÉN SE EVALUARON LAS MEJORAS Y LA REVISIÓN DE LOS **PARÁMETROS DE RIESGOS** DE LAS LÍNEAS DE NEGOCIOS DE ESA CARTERA.





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 revolving; 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.

Además, 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.º 4906-2017, «Reglamento para la gestión de riesgo de mercado», en la que destacan las siguientes acciones: i) revisión de los modelos internos de riesgo de tasa de interés; ii) revisión de los supuestos de modelos regulatorio e interno para lograr una mayor precisión en el tratamiento del riesgo, y iii) monitoreo diario de las ganancias en riesgo y del valor patrimonial en riesgo, con los indicadores de alerta temprana y límites internos.
- Respecto a la gestión de riesgo de tasa de interés asociado al trading book, destacan las siguientes mejoras: i) activación y monitoreo continuo del plan de contingencia de riesgo de mercado; ii) revisión y actualización del límite y del indicador de alerta temprana del portafolio de inversiones no estructural para el apetito por riesgo de mercado respecto del patrimonio efectivo del Banco (VaR), el apetito por riesgo condicionado respecto al patrimonio efectivo del Banco (CVaR) y el apetito por riesgo condicionado estresado respecto al patrimonio efectivo del Banco (SCVaR), y iii) 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 según los alcances de la resolución SBS n.º 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) la revisión y actualización del límite cambiario *overnight* USD.
- Se efectuaron mejoras en la gestión del riesgo de

liquidez. Se realizó la actualización de los supuestos de los modelos internos y se logró una mayor precisión en su tratamiento.

- Se continuó con las mejoras en la gestión de riesgo país a través de i) continuas revisiones del modelo interno, ii) estimación de provisiones y iii) análisis de pruebas de estrés.

- Se elaboró, en conjunto con la Gerencia de Finanzas y Tesorería, la propuesta de fortalecimiento patrimonial del Banco de la Nación, que fue aprobada por el Directorio del Banco. En atención a ello, mediante Decreto Supremo n.º 316-2021-EF, publicado el 16 de noviembre de 2021, se aprobó la modificación su estatuto, que considera el incremento del capital social del Banco en S/400 millones.



6. CONDUCTA DE MERCADO

El Banco de la Nación se encuentra comprometido en contar con una adecuada gestión de conducta de mercado, que tiene como pilares fundamentales los principios establecidos en la normativa vigente. Esto se refleja en la relación con los usuarios respecto a 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, en 2021 se llevaron a cabo programas de capacitación al personal operativo y administrativo para fortalecer los conocimientos en materia de conducta de mercado, y se realizó el seguimiento a las actividades de las unidades de negocio con impacto en los usuarios. Del mismo modo, a través del monitoreo y la supervisión realizada a las agencias, se verificó que se cumpliera con las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

Asimismo, en el marco de la continuidad de la declaratoria del estado de emergencia decretado por el Gobierno, se verificó que las prácticas y los procedimientos aplicados a nuestros clientes, relacionados con los productos y servicios contratados, cumplieran con las disposiciones complementarias emitidas por los organismos reguladores, entre las cuales destacaron las reprogramaciones de créditos que el Banco otorgó a toda su cartera de 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.

Prevención del fraude - campaña Alto al Fraude

- Se potenció esta campaña con un enfoque particular en los riesgos de los canales digitales, las nuevas modalidades de fraude y las recomendaciones de seguridad para evitar ser víctima de ellas. La campaña se realizó de manera ágil y permanente, focalizada en las redes sociales y los sistemas de comunicación interno del Banco. (Cuadro 29)

Cuadro 29

CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN

N.º	Nombre de Campaña	Vigencia	
1	Smishing	Ene-21	Oct-21
2	Llamadas Estafadoras	Ene-21	Oct-21
3	Publicidad Engañosa	Ene-21	Oct-21
4	Cambiao a Domicilio	Ene-21	Oct-21
5	Falsas Convocatorias de Trabajo	Ene-21	Oct-21
6	Cambiao de Tarjeta en Cajeros	Ene-21	Oct-21
7	Cuentas Bancarias Fraudulentas	Ene-21	Oct-21
8	Falso Token Digital	Ene-21	Oct-21
9	Llamadas Extorsionadoras	Ene-21	Oct-21
10	Compras por Internet	Ene-21	Oct-21
11	SIM Swapping	Abr-21	Oct-21
12	Estafa la Llamada	Set-21	Oct-21

• Se participó activamente en la identificación de riesgos y en la propuesta de controles preventivos y de detección de fraude en los diferentes procesos del Banco; en los nuevos productos y servicios propuestos por las diferentes áreas, así como en el análisis de nuevos esquemas de fraude y la identificación de las causas que lo originan. **(Cuadro 30)**

• En relación con la cantidad de reclamos atendidos, en 2021 se realizaron 8050 reclamos, lo que significó un aumento del 54 % con respecto al año anterior. Esto fue producto, básicamente, del gran impacto de la modalidad de fraude de Sim Swapping, que afectó a los canales banca móvil, *home banking* y Banca Celular. **(Gráfico 38)**

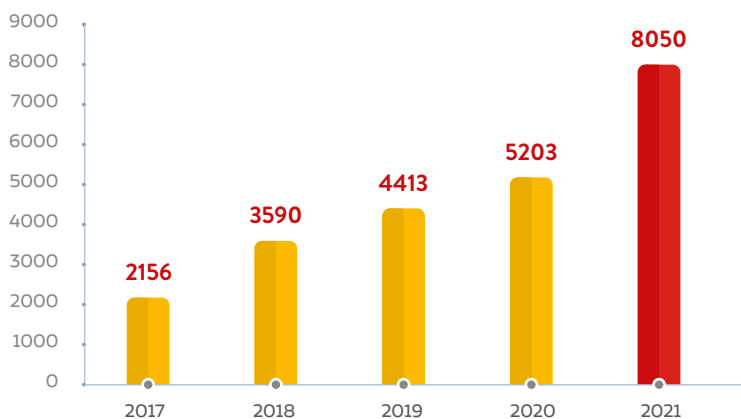
Cuadro 30

ACTIVIDADES REALIZADAS EN 2021

N.º	Taller/ Proyecto/ Proceso/Esquema	Mes
1	Taller Riesgos de Corrupción-Proceso Denuncias	Septiembre
2	Proyecto Matacolas	Octubre
3	Adquisición nueva plataforma Homebanking	Octubre
4	Ferías de activación Cuenta DNI	Octubre
5	CRM (customer relationship management)	Octubre
6	Implementación del Servicio de Recaudación y Pagaduría en AG. BN a través de contratación de personal ETV	Octubre
7	Proyecto Credit Score	Octubre
8	Taller Riesgos-Seguridad integral	Noviembre
9	Modificación condiciones préstamos Multired	Diciembre
10	Riesgos Sim Swapping	Diciembre

Gráfico 38

N.º DE RECLAMOS RESUELTOS RELACIONADOS A FRAUDES



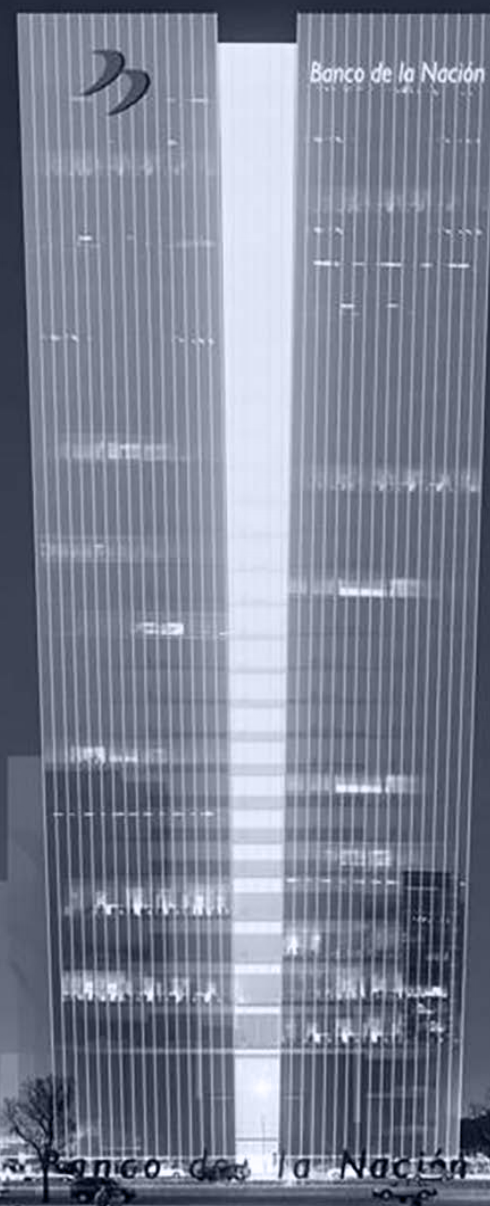
Reconocimientos obtenidos

1.

2.

3.

4.



1. FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL DEL BANCO DE LA NACIÓN

El Directorio del Banco aprobó la propuesta de fortalecimiento patrimonial formulada por la Administración. En atención a ello, mediante el Decreto Supremo n.º 316-2021-EF, de noviembre de 2021, se aprobó la modificación del estatuto del Banco de la Nación, que considera el incremento del capital social del Banco en S/400 millones.

2. CALIFICACIÓN INTERNACIONAL Y LOCAL DE RIESGO ASIGNADA AL BANCO DE LA NACIÓN

En septiembre de 2021, la clasificadora internacional de riesgo Moody's Investors Service asignó al Banco las calificaciones de Baa1 (acorde a la calificación asignada al Gobierno peruano) y P-2 para el rating global de depósitos y riesgo de contraparte a largo y corto plazo, en moneda local y extranjera, con perspectiva estable.

De acuerdo con Moody's, la calificación obtenida por el Banco se basa en sus sólidos fundamentos financieros, que incluyen i) la sólida rentabilidad, ii) el alto capital y el bajo riesgo de activos, iii) las elevadas tenencias de activos líquidos y iv) el acceso a una amplia base de depósitos de bajo costo. Asimismo, considera el respaldo del Gobierno del Perú, ya que el papel del Banco es clave como agente financiero del Estado.

La clasificadora también asignó una evaluación de riesgo crediticio base (BCA) de Baa2, la cual refleja los bajos riesgos de activos del Banco y el

Cuadro 31

CALIFICACIÓN INTERNACIONAL OTORGADA POR MOODY'S

2021	MOODY'S
Baa1*	Riesgo de contraparte / depósitos largo plazo ME
P-2**	Riesgo contraparte / corto plazo ME
Baa1	Riesgo de contraparte / depósitos largo plazo MN
Baa2	BCA
Estable	Perspectiva

1 Fecha de calificación 7.9.2021

* La calificación Baa1 está sujeta a un riesgo crediticio moderado.

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



acceso preferencial a una gran base de depósitos judiciales y administrativos económicos, aunque altamente concentrados y relacionados con el Gobierno, así como altas tenencias de activos líquidos, amplia capitalización y alta generación de utilidades básicas. (Cuadro 31)

En cuanto a las clasificadoras locales de riesgo, Class & Asociados S. A. Clasificadora de Riesgo, con información financiera auditada a diciembre de 2020 y financiera a junio de 2021, ratificó la calificación asignada al Banco:

fortaleza financiera A —como resultado de su posición estratégica como principal agente financiero del Estado—, solvencia patrimonial y facilitador de la inclusión financiera —con cobertura geográfica y con una red de agencias—. Es la única oferta bancaria en los lugares más apartados del territorio, con adecuados niveles de cobertura de la cartera problema con provisiones, entre otras características.

En las condiciones actuales de la pandemia, las clasificadoras mantienen un constante monitoreo sobre el impacto que estos eventos puedan generar en los principales indicadores y en el desempeño financiero del Banco. *(Cuadro 32)*



Cuadro 32

CLASIFICACIONES LOCALES-FORTALEZA FINANCIERA

CLASIFICADORA	2014-2017	2018	2019	2020	2021
Moody's Local PE (anteriormente Equilibrium)	A	A	A	A	-
Apoyo & Asociados Internacionales SAC	A	A	A	A	A
Class & Asociados Clasificadora de Riesgo	-	-	-	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 un plazo de 15 años, mantiene en 2020 una clasificación de AA+, que refleja una muy alta capacidad de pagar el capital y los intereses en los términos y las condiciones pactados. (Cuadro 33)

Cuadro 33
CLASIFICACIONES LOCALES DE LA EMISIÓN DE BONOS SUBORDINADOS

CLASIFICADORA	2016-2018	2019	2020	2021
Apoyo & Asociados Internacionales SAC	AA+(pe)	AA+(pe)	AA+(pe)	-
Moody's Local PE (anteriormente Equilibrium)	AA+.pe	AA+.pe	AA+.pe	AA+.pe
Class & Asociados Clasificadora de Riesgo	-	-	AA+.pe	AA+.pe

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 EL 2020 UNA CLASIFICACIÓN DE AA+

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

En 2021, el Banco de la Nación superó con éxito la auditoría del primer seguimiento de la certificación ISO 9001:2015 de los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Sistema de Administración de las Tarjetas Multi-Red Global Débito, que involucra los procesos de control y distribución de las tarjetas, la apertura de cuentas de ahorros (sector público) y la entrega de las tarjetas en la agencia Javier Prado.

- Otorgamiento de préstamos MultiRed en la agencia oficina principal y la recuperación de préstamo MultiRed en la oficina principal.
- Servicio a instituciones financieras (IFIS): línea de crédito (oficina principal), Ventanilla Mype (implementación en oficina principal) y soporte operativo en la agencia Pomalca.
- Pago de haberes a los trabajadores y pensionistas del sector público y retiros mediante agencias y cajero automático en la agencia oficina principal.
- Apertura de cuenta corriente a los proveedores del Estado en la agencia oficina principal y pago a proveedores del Estado vía transferencia electrónica.
- Pago a los proveedores del Banco de la Nación en la oficina principal.
- Detracciones en las agencias oficina principal y 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 la agencia El Agustino (distrito con la única oferta bancaria).

Desde 2008, el Banco de la Nación cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado por la norma de calidad ISO 9001, que se ha mantenido a lo largo de los años y ha trabajado en la mejora continua de los procesos para brindar productos y servicios de calidad que satisfagan a nuestros clientes.



4. RECONOCIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

En julio de 2021, el Banco de la Nación obtuvo, por quinto año consecutivo, el reconocimiento por sus buenas prácticas de desarrollo sostenible y responsabilidad social en el país. El distintivo es otorgado cada año por Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

A lo largo de 2021, el Banco mantuvo su compromiso por brindar servicios financieros accesibles y seguros a más ciudadanos en todo el país. En ese esfuerzo destacan los logros en la adecuación de productos y servicios a los perfiles y las necesidades de grupos en situación de vulnerabilidad, los programas de formación interna del personal y la participación activa en iniciativas de interés público y de carácter socioambiental.

En el ámbito de valores y cultura organizacional, el Banco de la Nación destaca, sobre todo, en los temas de consumo responsable y Buen Gobierno Corporativo, resultados que, además, están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles planteados por las Naciones Unidas.

El Banco de la Nación renueva su compromiso con la responsabilidad social como práctica de gestión para lograr la sostenibilidad de la institución, y el crecimiento y el bienestar de sus clientes y de las comunidades en las que se encuentra.



EN JULIO DE 2021 EL **BANCO DE LA NACIÓN** OBTUVO, POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO, EL RECONOCIMIENTO POR SUS **BUENAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL PAÍS**. EL DISTINTIVO ES OTORGADO CADA AÑO POR PERÚ 2021 Y EL CENTRO MEXICANO PARA LA FILANTROPÍA (CEMEFI).

Recursos humanos

1.

2.

3.



1. RECURSOS HUMANOS

La gestión de recursos humanos abarca la gestión del talento, desde la incorporación, inducción, capacitación, evaluación, control de asistencia, compensación, bienestar, disciplina laboral, y la seguridad y salud en el trabajo.

A fin de reorientar la estrategia del Banco hacia una transformación cultural, en junio de 2021, el área de Recursos Humanos cambió de denominación a Recursos Humanos y Cultura para convertirse en la aliada estratégica de la transformación digital, debido a la importancia de la cultura en la transformación organizacional del Banco frente a los desafíos del nuevo entorno.

Al cierre del año se registraron 4856 trabajadores, es decir, 323 menos que el año anterior, con aproximadamente el 71 % del personal que laboran en las 571 agencias en el ámbito nacional. (Cuadro 34)

Por el tipo de contrato, el 81 % del total de trabajadores mantiene un contrato a plazo indeterminado con el Banco. (Cuadro 35)

Cuadro 34

EVOLUCIÓN DEL N.º PERSONAL SEGÚN OFICINAS

Recursos Humanos	2017	2018	2019	2020	2021
Oficina principal	1432	1463	1445	1444	1392
Red de agencias	3220	3251	3227	3735	3464
Lima	1037	1042	1097	1193	1095
Provincias	2183	2209	2130	2542	2369
Número de personal en el ámbito nacional	4652	4714	4672	5179	4856



Cuadro 35

EVOLUCIÓN DEL N.º DE PERSONAL SEGÚN TIPO DE CONTRATO LABORAL

Recursos humanos	2017	2018	2019	2020	2021
Contrato a plazo indeterminado	4060	4155	4163	4115	3928
Contrato a plazo determinado	3	1	0	521	449
Incorporaciones por mandato judicial	333	324	313	287	259
Tiempo parcial	256	234	196	256	220
Número de personal total	4652	4714	4672	5179	4856

Cada trabajador, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones, estado de salud y coordinación con su jefatura, cumplieron sus funciones bajo las modalidades: presencial, remota e híbrido (presencial y remota). (Cuadro 36)

A fin de mantener las funciones en la Gerencia de Red de Agencias, el Banco continuó con el apoyo a jóvenes entre 16 y 23 años mediante la modalidad formativa Capacitación Laboral Juvenil (del total de 277 jóvenes, 78 se asignaron a Lima y 199 a las agencias de provincias).

Asimismo, se reclutaron estudiantes de pregrado y egresados de centros de formación profesional universitario y técnico. En total, se suscribieron 194 convenios de prácticas (45 para la red de agencias y 149 para la oficina principal).

Se obtuvo la certificación de protocolo COVID-19 para las sedes del Banco en el ámbito nacional. Se realizaron 25 auditorías de seguimiento a distintas sedes que no fueron auditadas en el primer proceso, a fin de validar que se mantengan los protocolos. Con ello se validó la certificación hasta enero de 2022.

1.1 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Capacitación

Conscientes de la necesidad de cubrir las brechas del conocimiento para el proceso de transformación digital del Banco, se desplegaron cursos virtuales con énfasis en el desarrollo y el fortalecimiento de las competencias digitales. (Cuadro 37)

Cuadro 36

MODALIDADES DE TRABAJO A DICIEMBRE DE 2021

Modalidad	Cantidad	Porcentaje
Presencial	2643	54 %
Remoto	977	20 %
Licencia con goce	758	16 %
Hibrido	181	4 %
Otros (vacaciones, licencias, médicas, otros)	297	6 %
Total	4856	100 %

Cuadro 37

CURSOS DE CAPACITACIÓN EJECUTADOS EN 2021

Trimestre	Mes	N.º de cursos programados	N.º de cursos ejecutados	Total de cursos programados	Total cursos ejecutados	Resultado
PRIMER TRIMESTRE	Ene	140	172	436	564	129 %
	Feb	146	195			
	Mar	150	197			
SEGUNDO TRIMESTRE	Abr	160	223	397	649	163 %
	May	127	201			
	Jun	110	225			
TERCER TRIMESTRE	Jul	128	213	356	664	187 %
	Ago	110	225			
	Set	118	226			
CUARTO TRIMESTRE	Oct	112	227	320	693	217 %
	Nov	108	229			
	Dic	100	237			
Total		1509	2570	1509	2570	170 %

Se ejecutaron 2570 actividades a lo largo del año, con un total de 40 782 horas de capacitación y una cobertura del 97 % de colaboradores.

Cursos electivos para compensar

El Plan de Capacitación 2021 en modalidad virtual permitió compensar horas de capacitación por labor efectiva. Esto benefició a los trabajadores con licencia con goce compensable, quienes acumularon un total de 34 000 participaciones y más de 1 millón de horas compensadas.

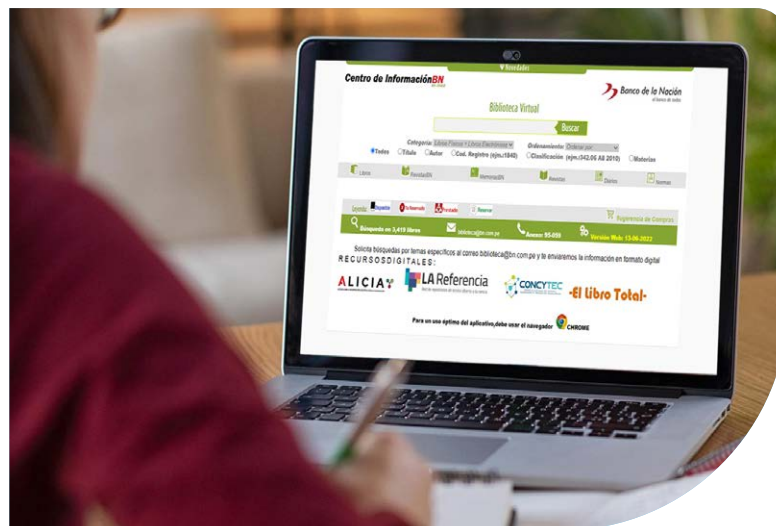
Desarrollo profesional y gestión del desempeño

— En el tercer trimestre se presentaron las evidencias sobre el avance en el cumplimiento de la implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo (MGHC) al 2021, con el que se obtuvo un 59.31 % de calificación según el acta de validación del Fonafe 2021.

— Desarrollo e implementación del Sistema de Evaluación de Personal (SIEP), que permite la evaluación por competencias laborales mediante la metodología de tres tipos de evaluación: i) la autoevaluación de todo el personal; ii) la evaluación del jefe al trabajador, denominada evaluación 90°, que incluye plan de mejora, y iii) la evaluación del trabajador a su jefe inmediato, denominada evaluación 180°.

Servicio de biblioteca y convenios educativos

Se brindó el servicio de biblioteca, con 40 169 atenciones en el país, entre servicios de búsqueda, consulta, préstamos y envío de material bibliográfico



EL BANCO DE LA NACIÓN BRINDÓ EL SERVICIO DE BIBLIOTECA, CON 40 169 ATENCIONES EN EL PAÍS, ENTRE SERVICIOS DE BÚSQUEDA, CONSULTA Y PRÉSTAMOS.

digital y físico. Durante el año, el Banco se suscribió a la base de datos de resúmenes de libros, artículos especializados y videos Accel5.

Se renovaron 19 convenios de instituciones y se suscribieron 4 nuevos convenios con ofertas educativas en modalidad virtual. Esto mejoró los descuentos corporativos con universidades e institutos para estudios de posgrado, pregrado y cursos de especialización en las áreas de administración, economía, gestión pública, marketing y afines e idiomas.

1.2 EQUILIBRIO INSTITUCIONAL Y FAMILIAR

Prevención en salud

Se realizaron diferentes acciones orientadas al cuidado personal, vacunación y chequeos preventivos, con énfasis en la prevención y el control del contagio de la COVID-19. Figuran las siguientes:

- Adecuación de protocolos para la prevención de la COVID-19, uso de comedor, tóxico, uniforme y uso de mascarillas.
- Entrega de alcohol en gel, mascarillas y pruebas rápidas al personal (se aplicaron 15 482 pruebas).
- Se inició el registro del padrón de vacunados por la COVID-19.
- Despliegue de programa de asesoría nutricional para los trabajadores con diagnóstico de obesidad mórbida (144 sesiones personalizadas).

Intervención social y asistencial

Se continuó con el soporte a los trabajadores en situaciones críticas de salud, familiares y/o sociales.

- Equipo exclusivo para el monitoreo y seguimiento a trabajadores en aislamiento por sospecha o contagio de la COVID-19.
- Se brindó soporte social y seguimiento a los trabajadores hospitalizados, así como acompañamiento y asesoría a los familiares de los trabajadores fallecidos por diagnósticos múltiples, y la gestión de donaciones a grupos familiares de trabajadores fallecidos por la COVID-19.
- Programa de apoyo económico a niños con necesidades especiales.
- Programa de soporte psicológico.



SE BRINDÓ SOPORTE SOCIAL Y SEGUIMIENTO A 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

— Los canales de comunicación se mantuvieron operativos para la atención de emergencias frente a la pandemia por la COVID-19. Se atendieron casos de manera oportuna.

— Se realizaron actualizaciones al «Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en el trabajo del Banco de la Nación» y a los protocolos de prevención frente a la COVID-19.

— Se desarrollaron y actualizaron los documentos obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), como el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2021, la Política del SGSST, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, las matrices IPERC y las fichas de información de riesgos de los diferentes puestos de trabajo en el país.

— Se organizaron exposiciones en vivo sobre temas vinculados a la COVID-19.

Clima y cultura organizacional

Con el fin de brindar información que facilite la transición hacia la transformación cultural, orientada a la innovación y agilidad empresarial, se inició la campaña de concientización para el uso de herramientas digitales, así como la difusión de los cursos relacionados con la brecha digital, la especialización digital y el directivo digital.

La gestión de la cultura organizacional se basa en la guía pictográfica «Alineamiento y gestión de la cultura corporativa del Fonafe» con los siguientes hitos:

— Diagnóstico cualitativo-cuantitativo de la cultura organizacional.

— Definición de la cultura meta: valores organizacionales y conductas alineadas a los valores para jefes y trabajadores.

— Elaboración del Plan de Alineamiento Cultural.

— Definición de la Política de Gestión Cultural (en proceso de aprobación en Directorio).

— Proyecto de Directiva de Reconocimiento de Personal.

En 2021 se realizó la medición del clima laboral, con una participación del 65 % (13 % más que en 2020) y con resultados de satisfacción del 57 % (2 % menos que en 2020).

Despliegue de encuesta COVID-19 sobre la gestión de la emergencia sanitaria. Se obtuvo 51 % de satisfacción y 47 % de participación, de la cual, el 69 % hizo trabajo presencial.



Gestión de comunicación interna

— La ejecución del plan de difusión COVID-19 para la implementación de los protocolos de prevención, con el fin de sensibilizar sobre las medidas y evitar el contagio en el centro de trabajo, el hogar y la comunidad.

— La ejecución del plan de difusión de seguridad informática, con el propósito de difundir información educativa sobre buenas prácticas de seguridad informática.

— El WhatsApp Gente BN ha sido el canal más utilizado por los trabajadores. Se atendieron un promedio de 200 consultas mensuales. A diciembre de 2021, el canal alcanzó al 74 % de trabajadores en el ámbito nacional.

— El portal Gente BN ofrece información sobre protocolos de prevención, beneficios, servicios y procesos de gestión humana para los trabajadores del Banco.

Bienestar e integración

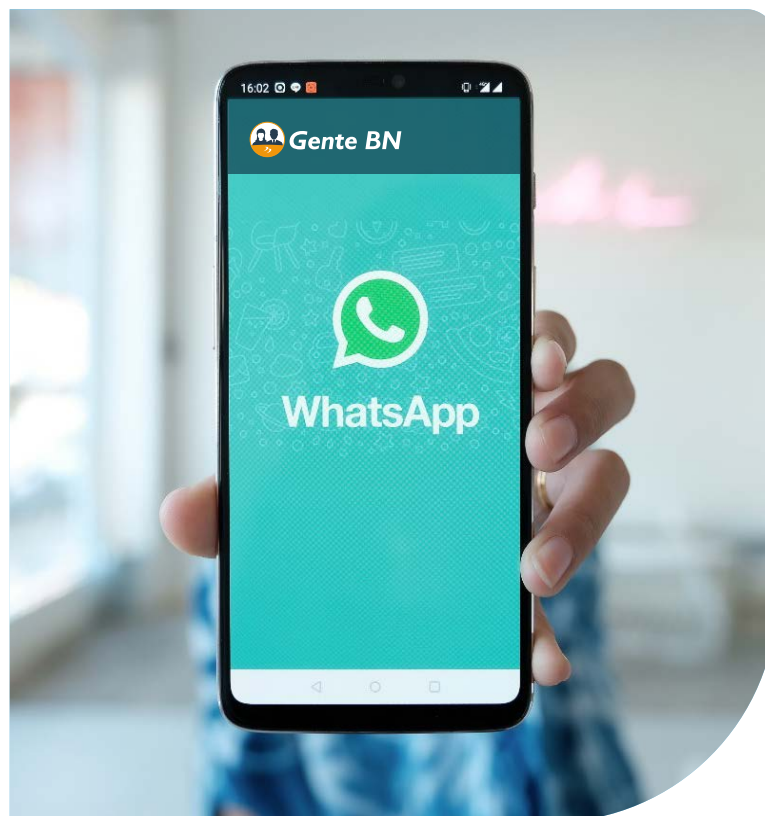
Durante la pandemia se continuó con el Programa Bienestar Online. Los temas desarrollados se orientan a mejorar la salud nutricional, la salud emocional y la salud física, así como las actividades de integración para la familia.

1.3 DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

Procedimiento disciplinario

Se redujeron los plazos de atención de los procedimientos disciplinarios y se implementaron indicadores de eficiencia de los procedimientos disciplinarios.

EL WHATSAPP GENTE BN, CANAL QUE HA SIDO MÁS UTILIZADO POR LOS TRABAJADORES, ATENDIÓ UN PROMEDIO DE 200 CONSULTAS MENSUALES. A DICIEMBRE, EL CANAL ALCANZÓ AL 74 % DE TRABAJADORES EN EL PAÍS.





2. DESARROLLO INFORMÁTICO

En 2021 se realizó la compra y la implementación de la tecnología de seguridad *firewall* de aplicaciones web, con el objetivo de garantizar la seguridad de las aplicaciones web y *app* de los celulares de nuestros clientes, mediante la aplicación de modelos de comportamiento al tráfico analizado. Con ello, se benefició, aproximadamente, a 6 millones de usuarios, tanto personas naturales como jurídicas. Durante los últimos meses de 2021, la implementación de esta tecnología ha permitido evitar co-

nexiones maliciosas de 13 millones de *bots* (programa que realiza tareas repetitivas, predefinidas y automatizadas), en promedio, y asegurar que los accesos, tanto a la página web como a las *app*, sean realizados por los clientes.

En marzo de 2021, por acuerdo entre el Banco de la Nación, el Ministerio de Economía y Finanzas y la Sunat, se desarrolló e implementó el proyecto de mejora y virtualización de pagos de detracciones (Sistema Integrado de Administración Financiera y Ministerio de Economía y Finanzas) en nuestro banco. Este proyec-

to permitió que las unidades ejecutoras en el país generaran sus pagos a las cuentas de detracciones de sus proveedores, con cargo a sus cuentas corrientes de manera automática. Con ello, se evita que los encargados de esas unidades se acerquen a las agencias y se previenen los contagios en tiempos de la COVID-19.

Adicionalmente, cuatro proyectos se encuentran en plan piloto. Estos se orientan a la digitalización de operaciones y la eliminación de medios de pago convencionales en la tesorería del sector público, y se implementarán durante 2022.

2.1. Integración SIAF-BN-LBTR

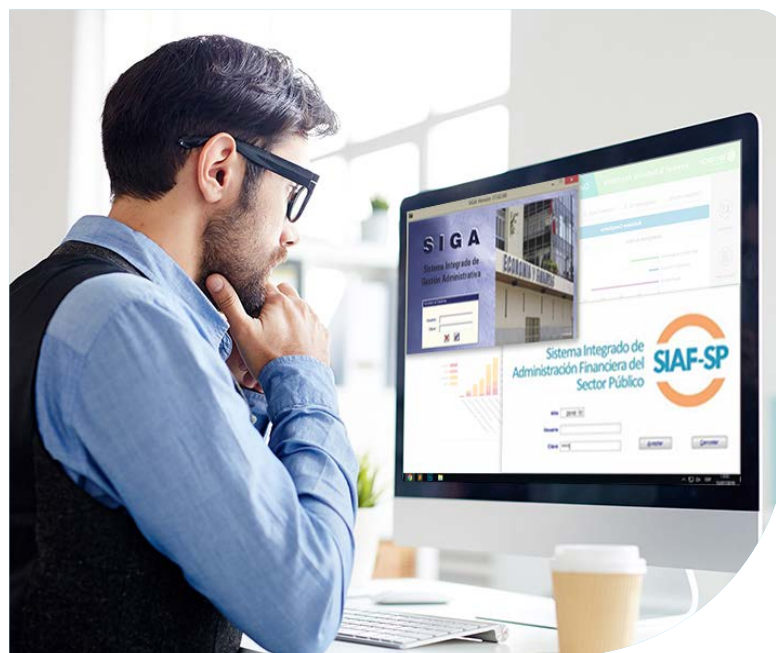
Su objetivo es realizar el procesamiento automático de transferencias interbancarias de alto valor (importes superiores a los permitidos por la Cámara de Compensación Electrónica) para sumarnos a la digitalización de operaciones y la eliminación de medios de pago convencionales.

2.2. Automatización de lotes de planillas con cronograma de pago

Su objetivo es automatizar el procesamiento de transferencias de lotes de planillas del sector público. Con ello, nos sumamos a la digitalización de operaciones.

2.3. MultiRed Empresarial I (servicio de transferencias interbancarias individuales)

Su objetivo es brindar un servicio de banca virtual a los sectores público y privado, para que los titula-



res de cuentas corrientes realicen consultas y transacciones de manera segura a través de internet.

2.4. Apertura de cuentas a proveedores del Estado vía SIAF

Su objetivo es digitalizar el servicio de transferencias de cuentas bancarias a proveedores del sector público (cuentas de ahorros y/o corrientes) de manera voluntaria o de oficio. Proporciona a los proveedores una cuenta abierta vía SIAF en caso no posea una cuenta en el sistema financiero.

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

Los órganos de control de las empresas del Estado conducen la implementación del Sistema de Control Interno de sus respectivas entidades bajo un esquema de buena práctica en la que aplican la metodología estándar más usada en el mundo: el Modelo COSO.

Por el lado de los lineamientos del Fonafe, se aplica el manual corporativo «Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el Sistema de Control Interno (SCI), el Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Gestión de Calidad de Servicio (GCS), el Buen Gobierno Corporativo (BGC)». El objetivo de esta herramienta es monitorear el nivel de cumplimiento de los sistemas mencionados, bajo una metodología integrada y estandarizada que permita determinar el nivel de madurez alcanzado por cada sistema.

En cuanto al Sistema de Control Interno, los resultados del proceso de evaluación se presentan en dos aspectos: el primero es el nivel de madurez del Sistema de Control Interno y el segundo es el nivel de implementación de cumplimiento de los cinco componentes de control interno. Para la evaluación del periodo 2021, se completó un cuestionario de autoevaluación con 28 preguntas únicas (aplican para la evaluación de un solo sistema) y 24 preguntas conjuntas (aplican para la evaluación de más de un sistema).

A nivel de resultado general, el Banco ha presentado evidencias ante el Fonafe para obtener un nivel de madurez «establecido» para el periodo 2021. Estas evidencias fueron validadas por el consultor externo contratado por el Fonafe, que consideró el nivel de cumplimiento final en 79.43 %. A nivel de componentes, según el Auditor, se proporcionaron evidencias para alcanzar los siguientes niveles de cumplimiento: entorno de control (82 %), evaluación de riesgos (95 %), actividades de control (57 %), información y comunicación (79 %) y actividades de supervisión (75 %).

EL MANUAL CORPORATIVO MONITOREA EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS MENCIONADOS, BAJO UNA METODOLOGÍA INTEGRADA Y ESTANDARIZADA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE MADUREZ ALCANZADO POR CADA SISTEMA.

Con relación a la normativa de control interno de la CGR (órgano rector del Sistema Nacional del Control del Estado), el ente de control pone a disposición una aplicación informática en la página web de la 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 con el desarrollo de los 63 puntos de interés normados

en la Resolución de Contraloría n.º 409-2011-CG, que aprobó la Directiva 011-2019-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 en 2021:

1. Plan de acción 2021 y herramienta metodológica de riesgos.
3. Seguimiento del plan primer semestre.
4. Seguimiento del plan segundo semestre.
5. Evaluación anual.

Respecto a la evaluación anual, después del ejercicio 2021, los resultados de las 63 preguntas fueron sustentados con evidencias que permiten calificar los cinco componentes del control interno. El nivel de madurez alcanzado por el BN, según una calificación general, fue de un puntaje 4, de un intervalo de 0 a 5. El nivel de madurez 4, según la «Guía de implementación de la CGRP», corresponde a un SCI óptimo, cuyo criterio característico es que las condiciones para implementar el Sistema de Control Interno existen. Se encuentran formalizadas, operan, existe evidencia documental de su cumplimiento y muestran gran eficiencia y eficacia. El siguiente avance de nivel es el SCI de mejora continua.



EL BANCO HA PRESENTADO **EVIDENCIAS ANTE EL FONAFE** PARA OBTENER UN NIVEL DE MADUREZ **«ESTABLECIDO»** PARA EL PERIODO 2021. TRAS LA VALIDACIÓN, SE CONSIDERÓ EL **NIVEL DE CUMPLIMIENTO FINAL EN 79.43 %**.

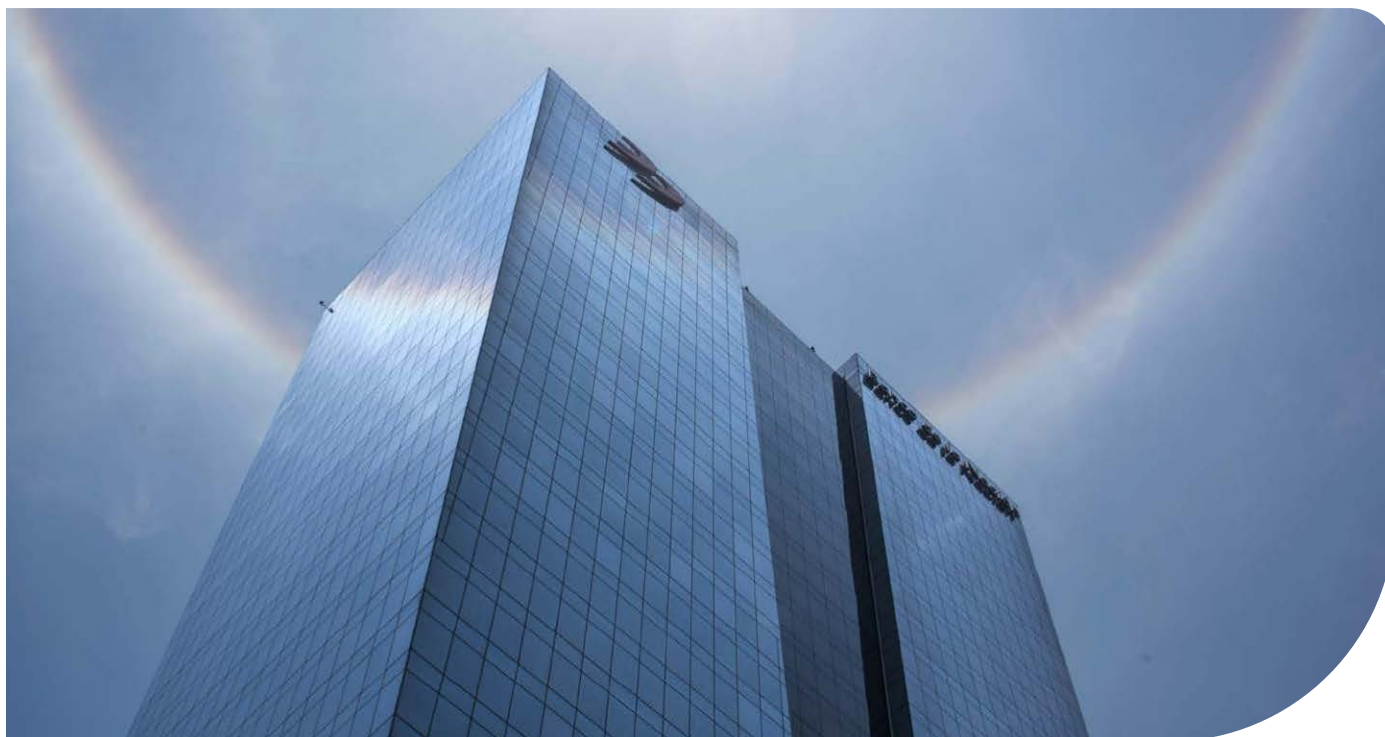
Actividad institucional

1.

2.

3.





1. DIRECTORIO DEL BANCO DE LA NACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

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

El Directorio del Banco está integrado por cinco miembros:

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

La 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. Constituye una fundación sin fines de lucro.

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

Entre las actividades realizadas antes y después de la pandemia resaltan las siguientes:

2.1. Centro Cultural del Banco de la Nación de Trujillo

En 2021, el Centro Cultural fue visitado por 5014 asistentes, entre nacionales y extranjeros. Se presentaron las siguientes actividades:

Inauguración de la muestra de artes visuales y de educación patrimonial, «Trujillo bicentenario»

Se inauguró el 17 de junio en colaboración con la consultora Clío, Cultura y Ciudadanía. La actividad formó parte de las celebraciones por el bicentenario de la independencia de nuestro país y tuvo como eje articulador a la cultura, la historia y el patrimonio. Se expusieron 13 piezas de arte fotografiadas por Amy Arreátegui e intervenidas con las ilustraciones de Renato Barrantes.

Las obras fueron expuestas en las salas del Centro Cultural del Banco de la Nación de Trujillo.



Inauguración de la muestra de arte multidisciplinar «Cartas que sanan»

Esta actividad se realizó en colaboración con la Asociación de Artistas Mujeres en la Historia. Se trata de la selección de proyectos artísticos ligados a la pintura, escultura, fotografía, ilustración y proyección audiovisual que visibiliza el trabajo de 22 artistas mujeres del norte del país. La muestra se inauguró el 12 de noviembre y estuvo en exposición hasta el 15 de enero 2022.

2.2. Galería Museo del Banco de la Nación de Cusco

En 2021, la Galería Museo fue visitada por 1549 personas, entre nacionales y extranjeros. Se expusieron las siguientes muestras:

Muestra de arte «Topa Amaro, la independencia del Perú»

En septiembre de 2021 se inauguró la muestra dirigida por la agrupación HB Arte y el Taller Vita. Esta

muestra pictórica invita a pensar en el espacio museo y a tener como referencia al Poqenkancha, donde se exhiben las pinturas de artistas nacionales, quienes se formaron en las principales escuelas de arte del Perú. Estas obras muestran, principalmente, tendencias simbolistas, surrealistas, expresionistas y de abstracción, así como tendencias que influenciaron el arte y la gráfica en décadas posteriores a 1950.

Este evento celebra el arte y muestra la diversidad de la producción artística. La Trienal de Arte Andino en el Bicentenario del Perú invita al público a encontrarse en este espacio para apreciar lo que los artistas ofrecen: «Una representación viva de su percepción del mundo, de la belleza y de lo simbólico».

El Poqenkancha es el antiguo repositorio que guarda el recuerdo de las gestas de Pachacútec en pinturas realizadas en diversos soportes naturales.

Exposición colectiva VIII Encuentro de Artistas Mujeres Pachamama 2021, «Bicentenario heroicas 200 años»

Se inauguró la exposición de arte colectivo VIII Encuentro de Artistas Mujeres Pachamama 2021, «Bicentenario heroicas 200 años», dirigida por la artista cusqueña Pamela Arredondo Miranda.

La muestra buscó crear un diálogo crítico sobre el rol de la mujer en estos 200 años de independencia del Perú. Para ello, congregó a artistas locales y nacionales bajo la premisa de participar con una obra de arte.

En la octava edición del encuentro Artistas Mujeres Pachamama se concibió un espacio para reflexionar y celebrar el rol de las mujeres en la historia de nuestro país.

2.3. Centro Cultural Casa Basadre del Banco de la Nación

En 2021, el Centro Cultural Casa Basadre fue visitado por 3053 personas, entre nacionales y extranjeros. Se realizaron las siguientes actividades:

Presentación de *Atlas de la región Tacna*, de Micaela Estrada Arredondo y Walter Leva Linares

El 28 de mayo de 2021 se presentó el libro *Atlas de la región Tacna* en el salón principal del Centro Cultural Casa Basadre, con una nutrida asistencia y con el auspicio de la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna. Se respetó el aforo correspondiente.

El evento fue transmitido en vivo y compartido en las redes sociales. El *Atlas de la región Tacna* es un documento valioso para conocer el patrimonio de Tacna de manera integral, que no tiene antecedentes en la bibliografía tacneña. Esto fue elogiado en las intervenciones de diversos ponentes, entre los que destacan el cronista, el poeta y el director del Centro Cultural Casa Basadre, licenciado Fredy Gambetta Uría; el historiador de Tacna, doctor Luis Cavagnaro Orellana, y el excongresista de la República, Guillermo Martorell Sobero.

EL AÑO 2021, ESPERADO CON LA ILUSIÓN DE LA CONMEMORACIÓN DEL BICENTENARIO DE LA REPÚBLICA, RESINTIÓ EN EL ÁMBITO SOCIAL LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA Y DE LA NECESIDAD PARA ENCONTRAR Y CONVIVIR CON NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR, ESTUDIAR E INTERACTUAR.

Presentación del concierto de Navidad de la Concert Band

Para cerrar 2021, en alianza con Electrosur S. A., se presentó a la banda La Concert Band, dirigida por el maestro Sergio Supo e integrada por 40 jóvenes músicos y 5 profesores. El concierto por las fiestas navideñas contó con la presencia de invitados y público en general, y se respetó el aforo correspondiente. El evento se transmitió en vivo por las redes sociales.

3. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

Ser el Banco de todos los peruanos es una frase que demuestra la enorme tarea y responsabilidad del Banco de la Nación y su rol en nuestra sociedad.

El año 2021, esperado con la ilusión de la conmemoración del bicentenario de la república, resintió en el ámbito social los efectos de la pandemia y de la necesidad para encontrar y convivir con nuevas formas de trabajar, estudiar e interactuar. Estas transformaciones han impactado directamente en los planes y las acciones de responsabilidad social de la institución, y han orientado los esfuerzos para innovar en la manera de relacionarnos con nuestros grupos de interés y de responder de una manera creativa a estos nuevos escenarios.

En paralelo se ha buscado mantener la continuidad en acciones que contribuyen a la evolución y el fortalecimiento de la responsabilidad social como una práctica compartida en toda la institución. En esta línea destacan:

Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad

En noviembre de 2021 se aprobó la actualización de la Política de Responsabilidad Social del Banco. Atiende la necesidad de procesar y responder a las transformaciones mundiales. Además, incorpora, ante este escenario cambiante, nuevos temas y conceptos asociados a la responsabilidad social que son tan importantes como urgentes. Entre ellos destaca, principalmente, la dimensión de la sostenibilidad en sus ejes social, económico y ambiental.

EN 2021, EL BANCO DE LA NACIÓN REALIZÓ 657 MILLONES DE OPERACIONES Y SE ACTIVÓ MÁS DE 1 MILLÓN DE CUENTAS DNI PARA RECIBIR LOS BONOS DE APOYO DEL GOBIERNO. HA SEGUIDO EN LA PRIMERA LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Asimismo, en los requerimientos de las entidades reguladoras, como la Superintendencia de Mercado de Valores y el Fonafe, existe también un mayor énfasis en relevar la importancia de una política de sostenibilidad.

En esa línea, la actualización incorpora, desde su definición, el concepto de «sostenibilidad». Así, compromete a la institución a contribuir, de una manera más activa, al cuidado del medio ambiente, a la inclusión ciudadana y al respeto de los derechos humanos.

La nueva política es acompañada de un importante esfuerzo de difusión en toda la organización para que, más allá de un documento formal, sea



LAS TRANSFORMACIONES A PARTIR DE LA PANDEMIA HAN ORIENTADO LOS ESFUERZOS DEL BANCO DE LA NACIÓN PARA INNOVAR EN LA MANERA DE RELACIONARNOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y DE RESPONDER DE UNA MANERA CREATIVA A ESTOS NUEVOS ESCENARIOS.

una práctica que contribuya a tomar conciencia de los múltiples impactos de la operación en sus grupos de interés y en la sociedad en su conjunto.

Construcción de alianzas

En 2021 se trabajó en sinergia con organizaciones con las que compartimos metas y objetivos. Destacamos la capacitación en cultura financiera dirigida a mujeres, realizada con la Municipalidad Metro-

politana de Lima y la ONG Buckner Perú. Se contó con la participación del Programa de Voluntariado Corporativo del Banco de la Nación.

En 2021 también se realizó, con el Conadis, el despliegue de mesas de trabajo para priorizar y atender temas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad. En coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, Cultura y Recursos Humanos, se ofreció a los traba-

jadores el curso virtual «Gestión pública para la inclusión de las personas con discapacidad desde una perspectiva de derechos». Así, se contribuyó con la sensibilización y mejora en la atención de las personas con discapacidad.

Con la ONG Juguete Pendiente se participó en la campaña Navidad en las Alturas, cuyo propósito fue implementar una juguetería itinerante para fortalecer los derechos de niños y niñas al juego y a la alegría, especialmente en el contexto de pandemia y crisis económica y educativa.

Gracias al apoyo del Programa de Voluntariado Corporativo BN y a la contribución de los trabajadores que se sumaron, se apoyó con un monto dinerario y la entrega de juguetes y alegría a un promedio de 200 niñas y niños de la comunidad de Patacancha, en el valle del Urubamba, en el Cusco.

Compromiso con el medio ambiente

El Banco de la Nación se ha inscrito, en 2021, en la plataforma Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente. Huella de Carbono Perú es una herramienta innovadora y de acción climática del Estado peruano que permite reconocer, de manera oficial, el esfuerzo de las organizaciones públicas y privadas en reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero a través de la medición de sus emisiones y el reporte de las acciones para reducir las y/o neutralizarlas. Como institución se ha dado el primer paso para avanzar en la medición, la verificación y la reducción de estas emisiones.



En esa línea, en 2021 también se realizó el trabajo de identificación de las agencias que cuentan con reportes de consumo de energía y agua. De las 571 agencias del Banco, el 10 % no cuenta con facturación directa de energía y el 37 % no cuenta con facturación directa de agua. Esta identificación permitió plantearse metas para regularizar y monitorear el consumo de estos recursos.

En este ámbito se destacan también la activación del Comité de Ecoeficiencia, que en 2021 amplió su alcance y propósito para desarrollar un plan de gestión de sostenibilidad ambiental del Banco para los próximos tres años.

Reporte de Sostenibilidad 2021

Desde 2015, el Banco de la Nación puso a disposición de sus diversos grupos de interés el Reporte de Sostenibilidad, donde da cuenta de la gestión realizada en los ámbitos económico, social y ambiental, orientado por nuestro compromiso de generar valor a la comunidad y al país.

En 2021 se han realizado 657 millones de operaciones y se han activado más de 1 millón de Cuentas DNI para recibir los bonos de apoyo del Gobierno. El Banco ha seguido en la primera línea de servicio a la ciudadanía, con el esfuerzo de sus trabajadores,

y ha dado pasos firmes en la ruta de la ecoeficiencia al inscribirse en la plataforma Huella de Carbono Perú. El reporte, que se difunde a través de la página web, cumple con el principio de transparencia y está disponible para las consultas de sus distintos grupos de interés.

Nuestra medición en la herramienta de Fonafe

La corporación Fonafe ha implementado un sistema de gestión homogéneo para las empresas que la conforman. En el caso de la responsabilidad social corporativa se aplica la herramienta de grado de madurez. Esta requiere, en una primera etapa, la autoevaluación y el aporte de evidencias e indicadores de sustento por parte de la empresa. A partir de esta información, el Fonafe valida los resultados que, para este año, alcanzaron un puntaje de 80.56 % y ubican la gestión del Banco en el nivel de líder.

La Empresa alcanzó patrones de excelencia en sus prácticas de RS. Sus planes y proyectos son reconocidos por un ente externo.

Se encuentra en capacidad de proponer políticas públicas en materia de RS y de transferir conocimientos y experiencias de sus prácticas de RS.

El Fonafe se esfuerza por ser referente de la gestión socialmente responsable en el sector público y a nivel regional y en este propósito involucra a las empresas bajo su ámbito, buscando además su alineamiento a la agenda 2030 de la ONU, así como asumir e implementar las directrices que la OCDE ha fijado sobre el gobierno corporativo de las empresas públicas.



ANEXOS

1.

2.

3.

4.

1. EVOLUCIÓN ECONÓMICA

PRODUCTO BRUTO INTERNO

En 2021, la economía mundial recuperó su crecimiento en 5.9 %, según el Fondo Monetario Internacional, desde que el número de contagios por la COVID-19 descendió. Sin embargo, perdió fuerza durante el segundo semestre del año, debido a los nuevos brotes pandémicos, cuellos de botella en las cadenas de suministro, la disminución de apoyo macroeconómico, la escasez de mano de obra, la lentitud en el despliegue de las vacunas contra la COVID-19 y la expansión de las variantes delta y ómicron, especialmente en los países en desarrollo y de bajos ingresos.

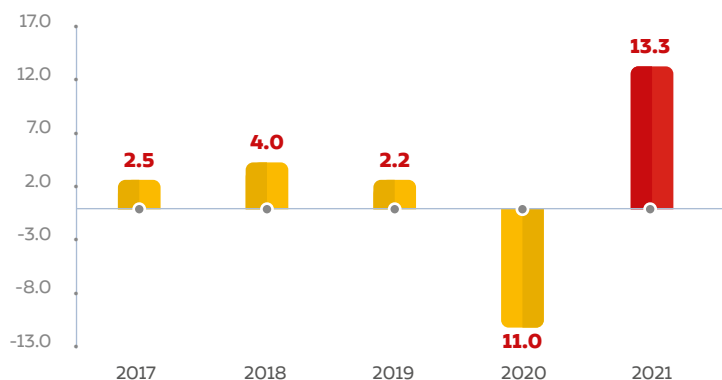
En este contexto, el producto bruto interno (PBI) del Perú creció 13.3 % en 2021, luego de registrar una de las mayores contracciones en 2020 (-11.0 %). *(Gráfico 1)*

La recuperación de la economía peruana se sustentó en la flexibilización de las medidas sanitarias y en el avance del proceso de vacunación de la población. El entorno global también fue favorable, con precios de metales al alza.

Si revisamos el comportamiento de la actividad económica a nivel de sectores, el PBI primario creció 5.5 %, principalmente por la mayor actividad de la minería metálica (9.7 %). Asimismo, el PBI no primario creció 15.6 %, favorecido por el crecimiento de la manufactura no primaria (24.6 %) y de los sectores construcción (34.9 %), comercio (17.8 %) y servicios (11.8 %). *(Cuadro 1)*

Gráfico 1

PRODUCTO BRUTO INTERNO (variación porcentual anual)



FUENTE: BCRP

Cuadro 1

PRODUCTO BRUTO INTERNO POR SECTORES (en variaciones porcentuales)

Sectores	2020	Trimestre 2021				2021
	Anual	I	II	III	IV	Anual
Agropecuario	1.0	-0.2	0.6	10.5	5.6	3.8
Pesca	4.2	37.3	21.2	-37.8	-7.4	2.8
Minería e hidrocarburos	-13.4	0.0	39.0	4.4	-3.4	7.4
Manufactura	-12.5	16.3	60.9	8.3	1.3	17.8
Electricidad y agua	-6.1	2.8	25.3	6.3	3.0	8.6
Construcción	-13.5	41.9	231.0	24.0	-5.8	34.9
Comercio	-16.0	1.4	85.9	10.1	3.9	17.8
Servicios	-10.3	0.5	31.2	13.5	6.7	11.8
Economía total	-11.0	4.4	41.9	11.4	3.2	13.3



SECTOR EXTERNO

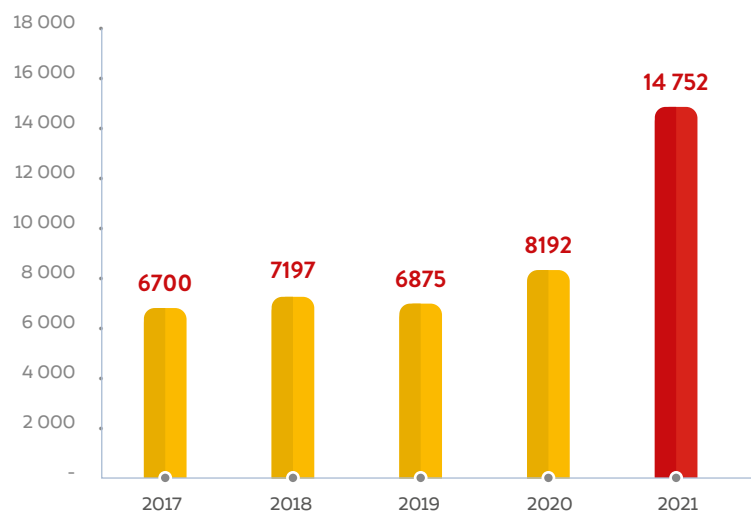
El superávit de la balanza comercial alcanzó USD 14 752 millones en 2021, debido al comportamiento de las exportaciones que superaron los niveles prepandemia. *(Gráfico 2)*

En 2021, las exportaciones alcanzaron USD 63 106 millones, lo que significó un nuevo máximo histórico, mayores en 31.5 % y 47.1 % a las de 2019 y 2020, respectivamente. En tanto, las importaciones alcanzaron los USD 48 354 millones, superiores en 17.6 % con relación a 2019, y en 39.3 % frente a 2020.

Los términos de intercambio tuvieron un incremento promedio anual de 11.8 % en 2021, el crecimiento más alto de los últimos 11 años, en un contexto de mejora de las cotizaciones de productos mineros, hidrocarburos y café. Esa expansión se debió al alza de los precios de exportación en 30.3 %.

Gráfico 2

BALANZA COMERCIAL (millones de dólares)



FUENTE: BCRP

FINANZAS PÚBLICAS

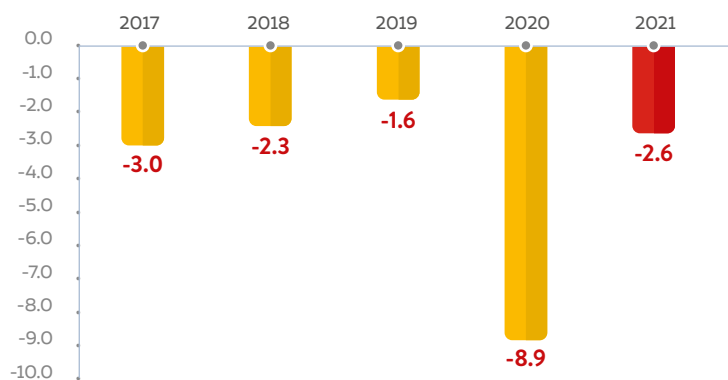
En 2021, el déficit fiscal del sector público no financiero fue 2.6 % del PBI (S/22 756 000), significativamente menor al 8.9 % del PBI registrado en 2020, debido, principalmente, al aumento de los ingresos tributarios del Gobierno nacional por la recuperación de la actividad económica, la coyuntura internacional favorable y los pagos de deudas tributarias por acciones de fiscalización.

Los ingresos corrientes del Gobierno general aumentaron en 43.3 % con relación a 2020 (20.6 % respecto a 2019), principalmente de los mayores ingresos tributarios. Con ello, el ratio de ingresos corrientes del Gobierno general, en relación con el PBI, pasó de 17.8 % a 21.1 % para 2020 y 2021, respectivamente.

Los gastos no financieros del Gobierno general aumentaron en 9.4 % anual en 2021 (25.7 % respecto a 2019), sobre todo por el mayor gasto en formación bruta de capital, así como en bienes y servicios para enfrentar la emergencia sanitaria. Esto, compensado, en parte, por el menor nivel de transferencias a los hogares. El ratio gasto no financiero del Gobierno general, con relación al PBI, disminuyó de 24.7 % (2020) a 22.3 % (2021). (Gráfico 03)

Gráfico 3

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



FUENTE: BCRP



INFLACIÓN

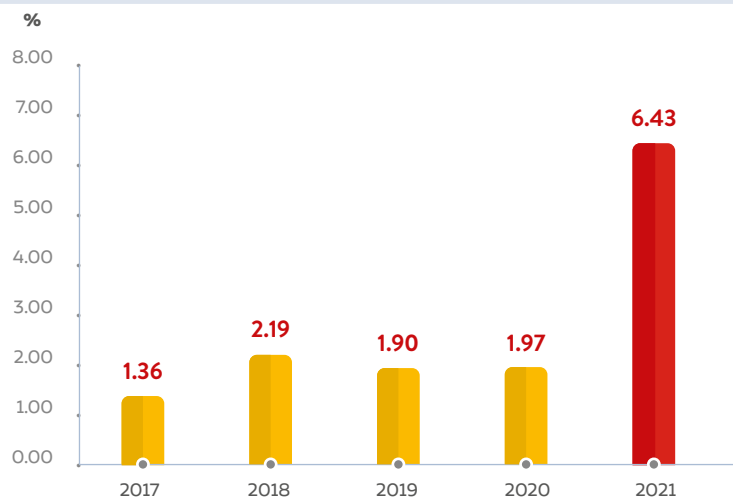
La inflación anual, medida por la variación del índice de precios al consumidor (IPC) de Lima Metropolitana, fue de 6.43 % en 2021, superior a la tasa registrada el año previo (1.97 %).

En el resultado influyó, principalmente, el alza de las cotizaciones internacionales de los alimentos, como maíz, trigo y soya, y el petróleo con sus derivados. En el mismo sentido afectó la depreciación del sol. . (Gráfico 4)

Gráfico 4

INFLACIÓN

(variación porcentual, fin de periodo)



FUENTE: INEI



LIQUIDEZ Y CRÉDITO

1. TASA DE INTERÉS

El Directorio del BCRP inició, en agosto de 2021, el retiro del estímulo monetario luego de haber mantenido la tasa de interés de referencia de política monetaria en su mínimo histórico de 0.25 % entre abril de 2020 y julio de 2021. Así, la tasa de referencia pasó de 0.25 % en julio a 2.5 % en diciembre, con incrementos mensuales de 50 puntos básicos a partir de septiembre.

Por su parte, en el transcurso de 2021, la tasa promedio activa en moneda nacional (TAMN) de las empresas bancarias mostró una tendencia a la baja en relación con diciembre de 2020, al pasar de 12.10 % a 10.99 %. En sentido contrario, la tasa de interés pasiva promedio en moneda nacional (TI-PMN) subió de 1.01 % a 1.03 %.

2. TIPO DE CAMBIO

Al cierre de 2021, el tipo de cambio interbancario (venta del sol por unidad de dólar estadounidense) se cotizó en S/3.989, cifra mayor a la alcanzada en diciembre de 2020 (S/3.624), con lo cual se registró una depreciación anual del sol de 10.1 %.

El comportamiento adverso del sol se explica,

Cuadro 2

EVOLUCIÓN DEL TIPO DE CAMBIO INTERBANCARIO:2021

MES	SOLES POR DÓLAR		VARIACIÓN AL CIERRE	
	Promedio Compra/venta	Al cierre 1/	Mensual	Acumulada
Dic 2019	3.603	3.624	0.5 %	9.4 %
Ene	3.625	3.640	0.4 %	0.4 %
Feb	3.646	3.651	0.3 %	0.7 %
Mar	3.709	3.757	2.9 %	3.7 %
Abr	3.700	3.791	0.9 %	4.6 %
May	3.775	3.829	1.0 %	5.7 %
Jun	3.912	3.860	0.8 %	6.5 %
Jul	3.942	4.058	5.1 %	12.0 %
Ago	4.087	4.088	0.7 %	12.8 %
Set	4.108	4.136	1.2 %	14.1 %
Oct	4.014	3.992	-3.5 %	10.2 %
Nov	4.020	4.066	1.9 %	12.2 %
Dic	4.037	3.989	-1.9 %	10.1 %

1/ Tipo de Cambio Nominal Venta
Fuente: BCRP

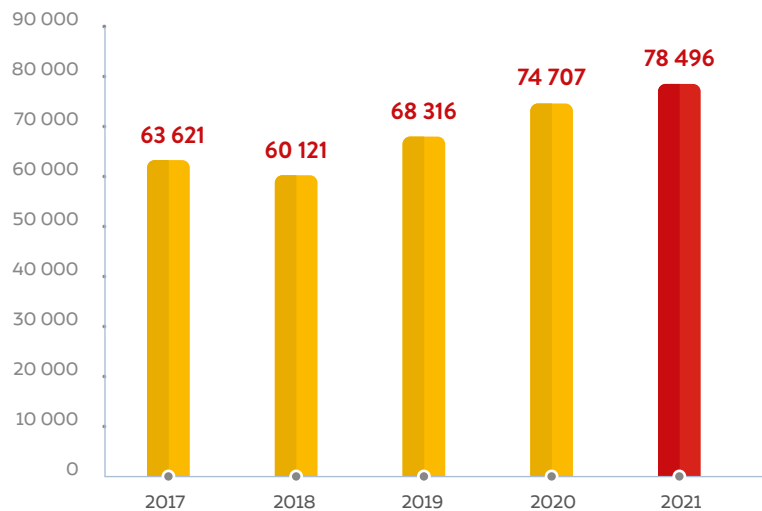
principalmente, por la mayor demanda de dólares de los inversionistas y las empresas, debido a la incertidumbre y el ruido político local. A ello se sumaron factores exógenos, como las perspectivas de retiro de estímulos monetarios en los Estados Unidos y otros países. (Cuadro 2)

3. RESERVAS INTERNACIONALES NETAS

Al 31 de diciembre de 2021, el nivel de reservas internacionales netas (RIN) totalizó USD 78 496 millones, mayor en USD 3 789 000 al registrado al cierre de 2020. Las reservas internacionales están constituidas por activos internacionales líquidos y su nivel actual es equivalente al 35 % del PBI. *(Gráfico 5)*

Gráfico 5

RESERVAS INTERNACIONALES NETAS (millones de dólares)



Fuente: BCRP



4. CRÉDITO

Al cierre de diciembre de 2021, el saldo de las colocaciones del sistema bancario (incluye al Banco de la Nación) ascendió a S/357 544 millones, cifra mayor en 7.0 % a la registrada en 2020. El crecimiento estuvo sustentado en el crédito otorgado al sector privado por la banca múltiple y los créditos corporativos (21.2 %).

En cuanto a la estructura de las colocaciones de la banca múltiple, la mayor participación la al-

canzaron los segmentos corporativos (23.8 %), la mediana empresa (19.5 %) y las grandes empresas (17.4 %).

En el caso del Banco de la Nación, su saldo de crédito registró una disminución de 8.7 %, que se explica por los menores créditos corporativos otorgados, principalmente, a Cofide y por las tarjetas de crédito, atenuadas por la recuperación de los créditos de consumo no revolving. *(Cuadro 3)*

Cuadro 3

COLOCACIONES DE CRÉDITO DEL SISTEMA BANCARIO

	En millones de soles		Variación % 2021/2020	Part. del total %	Part. %
	2020	2021			
Banco de la Nación	8231	7516	-8.7	2.1	100.0
Corporativos	3049	2175	-28.6	0.6	28.9
Hipotecario	322	368	14.1	0.1	4.9
Consumo	4336	4534	4.6	1.3	60.3
Tarjetas de crédito	524	439	-16.2	0.1	5.8
Banca Múltiple	326 022	350 029	7.4	97.9	100.0
Corporativos	68 748	83 290	21.2	23.3	23.8
Grandes empresas	58 780	60 916	3.6	17.0	17.4
Medianas empresas	66 515	68 324	2.7	19.1	19.5
Pequeñas empresas	22 795	21 407	-6.1	6.0	6.1
Microempresas	5350	4414	-17.5	1.2	1.3
Hipotecario	51 488	56 086	8.9	15.7	16.0
Consumo	33 381	40 248	20.6	11.3	11.5
Tarjetas de crédito	18 965	15 344	-19.1	4.3	4.4
Total	334 253	357 544	7.0	100.0	

Fuente: SBS

2. 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 - <i>call option</i> año 10
Fecha de emisión	30/11/2016
Fecha de redención	20/11/2031
Tasa cupón	8.00 % n.a., fija
Pago de cupones	semestral

Negociación en Rueda de Bolsa

Según la carta CE-002/2022, la Bolsa de Valores de Lima remitió el detalle de la información referida a las cotizaciones mensuales (máxima, mínima, de apertura y cierre) de los valores representativos de deuda del Banco, correspondiente al ejercicio 2021 e inscritos para su negociación en Rueda de Bolsa.



BANCO DE LA NACIÓN Renta fija

Código ISIN	Nemónico	Año - mes	COTIZACIONES 2021				Precio promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP12030D010	BN1BS1A	2021-05	101.6353	101.6351	101.6353	101.6351	101.6352
PEP12030D010	BN1BS1A	2021-08	95.0000	96.1147	96.1147	95.0000	95.2539
PEP12030D010	BN1BS1A	2021-09	95.0205	98.3036	98.3036	95.0205	96.0575

3. CAMBIOS EN EL DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN DURANTE 2021

Cuadro 4
DIRECTORIO DEL BANCO DE LA NACIÓN 2021

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	RESOLUCIÓN DE DESIGNACIÓN	RESOLUCIÓN DE RENUNCIA
José Carlos Chávez Cuentas	Presidente Ejecutivo	R. S. N.º 018-2020-EF del 2-12-2020 publicada en el <i>Diario Oficial El Peruano</i> el 3-12-2020.	
Gustavo Guerra García Picasso	Vicepresidente Representante del Poder Ejecutivo	R. S. N.º 019-2021-EF del 7-10-2021 publicada en el <i>Diario Oficial El Peruano</i> el 8-10-2021.	
Eduardo Francisco González García	Director Representante del Poder Ejecutivo	R. S. N.º 024-2018-EF del 5-9-2018 publicada en el <i>Diario Oficial El Peruano</i> el 7-09-2018.	
José Andrés Olivares Canchari	Director Representante del Poder Ejecutivo	R. S. N.º 017-2019-EF del 27-11-2019 publicada en el <i>Diario Oficial El Peruano</i> el 28-11-2019.	
Betty Armida Sotelo Bazán	Director Representante del Ministerio de Economía y Finanzas	R.S. N.º 019-2020-EF del 2-12-2020 publicada en el <i>Diario Oficial El Peruano</i> el 3-12-2020	
Carolina Trivelli Ávila	Directora Representante del Poder Ejecutivo	R. S. N.º 014-2020-EF del 17-6-2020 publicada en el <i>Diario Oficial El Peruano</i> el 18-6-2020.	R. S. N.º 003-2021-EF del 2-3-2021 publicada en el <i>Diario Oficial El Peruano</i> el 3-3-2021
José David Gallardo Ku	Director Representante del Poder Ejecutivo	R. S. N.º 003-2021-EF del 2-3-2021 publicada en el <i>Diario Oficial El Peruano</i> el 3-3-2021.	R. S. N.º 019-2021-EF del 7-10-2021 publicada en el <i>Diario Oficial El Peruano</i> el 3-10-2021.

Cuadro 5
ADMINISTRACIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN 2021

GERENCIA	FUNCIONARIO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Gerencia General	JUAN CARLOS BUSTAMANTE GONZÁLES (e) LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA (e)	21/05/2020 01/06/2021	31/05/2021 Continúa
Órgano de Control Institucional	MARCO ANTONIO ARGANDOÑA DUEÑAS JANES EDGARDO RORIGUEZ LOPEZ	02/01/2020 01/06/2021	31/05/2021 Continúa
Órgano de Auditoría Interna	JOSE AGUSTÍN MATEU BULLON	22/01/2018	Continúa
Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	AURA ELVIRA LUDEÑA TRINIDAD (e) MARIA BUSSALLEU VARGAS QUINTANILLA (e)	04/09/2020 11/12/2021	10/12/2021 Continúa
Gerencia de Riesgos	JHAN STIVENT BLAS SAENZ	02/05/2019	Continúa
Gerencia de Finanzas y Contabilidad *	PIETRO RINO MALFITANO MALFITANO (e) ALEJANDRO YANES CRUZ (e)	16/02/2018 01/02/2021	31/01/2021 30/06/2021
Gerencia de Finanzas y Tesorería	ALEJANDRO YANES CRUZ	01/07/2021	31/12/2021
Gerencia de Recursos Humanos *	JUAN MANUEL FLORES SAONA	16/10/2019	31/05/2021
Gerencia de Recursos Humanos y Cultura	JUAN MANUEL FLORES SAONA	01/06/2021	31/12/2021
Gerencia de Administración y Logística *	FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO	21/08/2018	31/05/2021
Gerencia de Logística	FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO	01/06/2021	Continúa
Gerencia de Relaciones Institucionales *	HEIDI MICHTEL GROSSMANN CASTILLO (e) MARJORIE EFFIO PALMA (e)	22/06/2020 15/03/2021	14/03/2021 31/05/2021
Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales	MARJORIE EFFIO PALMA (e)	01/06/2021	16/01/2022
Gerencial Legal	GINA GRANADINO SALAZAR (e) JUAN CARLOS BUSTAMANTE GONZALES	21/05/2020 01/06/2017	31/05/2021 Continúa
Gerencia de Planeamiento y Desarrollo *	OSCAR RAÚL PINEDO MEZA (e)	13/07/2020	3/01/2021
Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión	OSCAR RAÚL PINEDO MEZA OSCAR RAÚL PINEDO MEZA	4/01/2021 01/06/2021	31/05/2021 31/12/2021
Gerencia de Innovación y Transformación Digital	GUILLERMO ANTONIO ENRIQUE RAMÍREZ SOLOGUREN (e) MANUEL HERLARF VELARDE CARPIO (e)	1/06/2021 31/10/2021	30/10/2021 Continúa
Gerencia de Operaciones	ALFREDO RAÚL CALLE MADRID LUIS ALBERTO ARRÚS CHIRA (e) IGNACIO HERNAN VELAZQUEZ TELLO (e)	2/03/2020 14/05/2021 12/07/2021	13/05/2021 11/07/2021 Continúa
Gerencia Banca Digital	LUIS SALBERTO ARRUS CHIRA (e)	01/06/2021	Continúa
Gerencia de Informática *	GUILLERMO ANTONIO ENRIQUE RAMÍREZ SOLOGUREN (e)	01/09/2020	03/01/2021
Gerencia de Tecnologías de Información	GUILLERMO ANTONIO ENRIQUE RAMÍREZ SOLOGUREN GUILLERMO ANTONIO ENRIQUE RAMÍREZ SOLOGUREN OSWALDO CABRERA REBAZA (e) MANUEL HELARF VELARDE CARPIO (e)	04/01/2021 01/06/2021 01/07/2021 25/12/2021	31/05/2021 30/06/2021 24/12/2021 Continúa
Gerencia Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera *	LUIS MATÍAS STERNBERG PERUGGIA (e) LUIS MATÍAS STERNBERG PERUGGIA (e)	16/12/2020 5/04/2021	04/04/2021 31/05/2021
Gerencia de Productos e Inclusión Financiera	LUIS MATÍAS STERNBERG PERUGGIA	1/06/2021	Continúa
Gerencia Banca de Servicio *	LILIANA ROSA CASA FRANCA DIAZ (e) KEITH RICHARD CARPIO PIZARRO (e)	9/11/2020 20/04/2021	19/04/2021 30/06/2021
Gerencia Red de Agencias	KEITH RICHARD CARPIO PIZARRO	01/07/2021	Continúa
Gerencia Central de Administración *	JUAN MANUEL FLORES SAONA (e)	14/05/2020	31/05/2021
Gerencia Central Negocios y Tecnología *	LILIANA ROSA CASA FRANCA DÍAZ (e)	28/12/2020	31/05/2021

(e): Encargado / Fecha Final: Continúa al 31-12-2021

(*): Las denominaciones fueron modificadas por nueva estructura organizacional, o desactivadas en el caso de las gerencias centrales

4. ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADROS		Página
1	N.º de beneficiarios de programas sociales	15
2	Juntos: N.º de operaciones por canales	17
3	Pensión 65: N.º de operaciones por canales	18
4	N.º de bonos encargados al banco 2021	20
5	N.º de pagos de bonos por canales de atención	21
6	Pago de tasas y servicios públicos: N.º de operaciones (millones de operaciones)	22
7	Servicio de recaudación Sunat: N.º de operaciones (millones de operaciones)	23
8	Servicio de detracciones	24
9	Servicios de corresponsalía: N.º de operaciones (millones de operaciones)	24
10	Colocaciones a las mypes (millones de soles)	29
11	Seguros optativos	30
12	Evolución de puntos de atención	32
13	Participación porcentual de canales en Lima y provincia	33
14	Participación del volumen de operaciones por canales de atención	33
15	Distribución de los agentes MultiRed a nivel nacional	34
16	Desembolso de créditos a agentes MultiRed	35
17	Importes máximos de préstamos a agentes MultiRed (en soles)	36
18	Distribución de los cajeros MultiRed a nivel nacional	36
19	Agencias en zonas de frontera	37
20	Zona VRAEM: N.º de puntos de atención	38
21	N.º de campañas de las PIAS 2021	39
22	PIAS: N.º de operaciones y personas atendidas 2021	39
23	Apoyo financiero a las IFIS	40
24	Cuenta DNI: N.º de cuentas	50
25	Cuenta DNI: Uso de canales	50
26	Cobertura nacional por canal	53
27	Síntesis de los resultados financieros (millones de soles)	57
28	Indicadores financieros	63
29	Campañas de prevención	71

30	Actividades realizadas en el 2021	72
31	Calificación internacional otorgada por Moody's	74
32	Clasificaciones locales, fortaleza financiera	75
33	Clasificaciones locales de la emisión de bonos subordinados	76
34	Evolución del N.º de personal según oficinas	80
35	Evolución del N.º de personal según tipo de contrato laboral	80
36	Modalidades de trabajo, diciembre 2021	81
37	N.º de cursos de capacitación ejecutados en 2021	81

ANEXOS

1	Producto bruto interno por sectores (en variaciones porcentuales)	99
2	Evolución del tipo de cambio interbancario: 2021	103
3	Colocaciones de crédito del sistema bancario	105
4	Directorio del Banco de la Nación 2021	107
5	Administración del Banco de la Nación 2021	108

GRÁFICOS

Página

1	Volumen de abonos en cuenta de ahorros de trabajadores activos (miles de operaciones)	14
2	Volumen de abonos en cuenta de ahorros de pensionistas (miles de operaciones)	15
3	Juntos: N.º de beneficiarios	16
4	Pensión 65: N.º de beneficiarios	18
5	Contigo: N.º de beneficiarios	19
6	Vales FISE atendidos (millones de vales)	19
7	Pago de tasas y servicios públicos: estructura de las operaciones	23
8	N.º de giros emitidos (miles de operaciones)	25
9	Participación de productos de Banca Personal	26
10	Saldo de préstamos MultiRed (millones de soles)	27
11	Saldo de créditos hipotecarios (millones de soles)	27
12	N.º de tarjetas de crédito	28
13	Saldo de la cartera IFIS	28
14	Volumen de operaciones (miles de operaciones)	32

15	Agencias: N.º de operaciones (miles de operaciones)	34
16	Agentes MultiRed: N.º de operaciones (miles de operaciones)	35
17	Cajeros MultiRed: N.º de operaciones (miles de operaciones)	37
18	Págalo.pe: Estructura de operaciones por entidad del sector público (participación porcentual)	43
19	Págalo.pe: N.º de operaciones (miles de operaciones)	43
20	Banca Celular: N.º de afiliaciones (millones de afiliaciones)	44
21	Banca Celular: N.º de operaciones (miles de operaciones)	44
22	Banca Celular: Importe de operaciones (millones de soles)	45
23	MultiRed Virtual: N.º de operaciones (miles de operaciones)	45
24	App Banco de la Nación: N.º de operaciones (miles de operaciones)	46
25	App Banco de la Nación: Importe de operaciones (millones de soles)	46
26	POS y canales foráneos: N.º de operaciones (miles de operaciones)	47
27	POS: N.º de operaciones (miles de operaciones)	47
28	Cajeros automáticos foráneos: N.º de operaciones (miles de operaciones)	48
29	Web foráneo: N.º de operaciones (miles de operaciones)	48
30	Cobertura nacional	52
31	N.º de clientes en zonas UOB (miles de clientes)	54
32	Saldo de cuentas de ahorro en zonas UOB (millones de soles)	54
33	Utilidad neta (millones de soles)	58
34	Activo total (millones de soles)	59
35	Colocaciones de crédito (millones de soles)	60
36	Pasivo y patrimonio (millones de soles)	61
37	Depósitos de ahorro (millones de soles)	62
38	N.º de reclamos resueltos relacionados a fraudes	72
ANEXOS		
1	Producto bruto interno (variación porcentual anual)	99
2	Balanza comercial (millones de dólares)	100
3	Resultado económico del sector público no financiero (porcentaje con relación al PBI)	101
4	Inflación (variación porcentual, fin de periodo)	102
5	Reservas internacionales netas (millones de dólares)	104

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto del desarrollo del negocio del Banco de la Nación en 2021. 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.

Luis Matías Sternberg Peruggia
Gerente General (e)

CRÉDITOS

Memoria Banco de la Nación 2021

Equipo de trabajo:

Paola Tamayo Medrano
Erick Mendoza La Torre
Miguel Lauriano Ramírez
Daniel Vega Lazo
Priscilla Gamboa Pacherras
Fernando Narváez Torero
Cristina Cancharí Castro
Zorka Adriana Caveró Lopez
Cecilia Doig Valdiviezo
Carmen Benites Varas
Héctor Danilo Bocanegra Tubilla
Gina Granadino Salazar
Hugo Rayme Aymituma
Jaquinne Pinedo Tauma
Jessica Camacho Medina
Luis Salazar Flores
Adriana Doig Mannucci
Mónica Patricia Soria del Pino
Patricia María Paz Panizo

Coordinación: Minerva Mora

Corrección de estilo: Jesús Raymundo

Diseño y diagramación: José Blanco Grajeda

Fotografía: Archivo Banco de la Nación

Av. Javier Prado Este n.o 2499, San Borja

Primera edición: abril de 2022

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.º XXXXXXXX



www.bn.com.pe/