

| **Memoria Anual**
2023

TABLA DE CONTENIDO

Siglas y acrónimos

Pág. 3

Carta del presidente ejecutivo

Pág. 6

1

Directorio y gerencias

Pág. 8

2

Misión, visión y valores institucionales

Pág. 10

3

Evolución económica

Pág. 11

4

Banco de la Nación en el 2023

Pág. 19

Anexos

Pág. 96

Dictamen de auditoría externa

Pág. 98

Informe de estados financieros

Pág. 99

Índice de cuadros y gráficos

Pág. 100

Declaración de responsabilidad

Pág. 102

Siglas y acrónimos

AE	Aviación del Ejército
<i>app</i>	acortamiento de <i>application</i> (aplicativo o aplicación)
ATM	máquina bancaria automática (por sus siglas en inglés)
BCA	riesgo crediticio base (por sus siglas en inglés)
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BIM	billetera móvil
BN	Banco de la Nación
BNP	Biblioteca Nacional del Perú
CCA	Centro de Cómputo Alterno
CCAD	Centro de Cómputo ante Desastre
CCE	Cámara de Compensación Electrónica SA
CCI	código de cuenta interbancario
CCP	Centro de Cómputo Principal
CEMEFI	Centro Mexicano para la Filantropía
CGR	Contraloría General de la República
COFIDE	Corporación Financiera de Desarrollo SA
COSO	Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (por sus siglas en inglés)
covid-19	síndrome respiratorio agudo producido por coronavirus
CTS	compensación por tiempo de servicio
CVaR	valor en riesgo condicional (por sus siglas en inglés)
DIRESA	Dirección Regional de Salud
DNI	documento nacional de identidad
DS	decreto supremo
EcoIP	Iniciativa Instituciones Públicas Ecoeficientes Modelo
EP	Ejército del Perú
ESSALUD	Seguro Social de Salud del Perú
ETV	empresas transportadoras de valores
FAP	Fuerza Aérea del Perú
FED	Reserva Federal de Estados Unidos
FEN	Fenómeno de El Niño
FISE	Fondo de Inclusión Social Energético
FONAFE	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
FONAVI	Fondo Nacional de Vivienda
FTP	protocolo de transferencia de archivos (por sus siglas en inglés)
GEI	gases de efecto invernadero
GORE	gobierno regional
IBM	International Business Machines Corporation
IE	institución educativa
IFI	instituciones de intermediación financiera
IGV	Impuesto General a las Ventas
IPC	índice de precios al consumidor
IPERC	identificación de peligros y la evaluación de riesgos y controles
IR	Impuesto a la Renta
ITIL	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (por sus siglas en inglés)
JNE	Jurado Nacional de Elecciones

KRI	indicador clave de riesgo (por sus siglas en inglés)
LBTR	liquidación bruta en tiempo real (por sus siglas en inglés)
ME	moneda extranjera
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MGP	Marina de Guerra del Perú
MIDAGRI	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MIGRACIONES	Superintendencia Nacional de Migraciones
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINAM	Ministerio del Ambiente
MINCUL	Ministerio de Cultura
MINDEF	Ministerio de Defensa
MINEDU	Ministerio de Educación
MINSA	Ministerio de Salud
MIPS	millones de instrucciones por segundo
MN	moneda nacional
MRE	Ministerio de Relaciones Exteriores
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
mype	micro y pequeñas empresas
OSINERGMIN	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
PAIS	Plataformas de Acción para la Inclusión Social
PBI	producto bruto interno
PE	Poder Ejecutivo
PETROPERÚ	Petróleos del Perú SA
PIAS	Plataformas Itinerantes de Acción Social
PIN	número de identificación personal (por sus siglas en inglés)
PJ	Poder Judicial
PNP	Policía Nacional del Perú
POI	Plan Operacional Institucional
POS	punto de venta (por sus siglas en inglés)
PRODUCE	Ministerio de la Producción
PROMYPE	Programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa
RENIEC	Registro Nacional de Identidad y Estado Civil
RIN	reservas internacionales netas
ROA	rendimiento de los activos (por sus siglas en inglés)
ROE	rentabilidad financiera (por sus siglas en inglés)
RUS	Régimen Único Simplificado
SAN	red de área de almacenamiento (por sus siglas en inglés)
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SCI	Sistema de Control Interno
SCVaR	valor en riesgo condicional estresado
SEFE	Subvención Económica por la Compra de Fertilizantes
SERPOST	Servicios Postales del Perú
SGCN	Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio
SGSI-C	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera
SIS	Sistema Integral de Salud
SISFOH	Sistema de Focalización de Hogares
SUNARP	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
SVaR	valor en riesgo estresado
TAMN	tasa promedio activa en moneda nacional
TI	tecnologías de la información
TIPMN	tasa de interés pasiva promedio en moneda nacional
UNJBG	Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
UOB	única oferta bancaria
VaR	valor en riesgo
VRAEM	valles de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

La transformación histórica del banco de todos

Esta Memoria Anual 2023 reúne los éxitos que marcan el inicio de nuestra transformación hacia un banco más eficiente y moderno para todos los peruanos. Por ello, con un enfoque renovado y compromiso firme, hemos logrado hitos extraordinarios que merecen ser destacados; los cuales, no son una coincidencia, sino el resultado del arduo trabajo que empezamos el 2022 para promover la inclusión financiera de los peruanos más vulnerables y llevar a un nivel más alto la rentabilidad social y económica del banco de todos.

Durante el año pasado, hemos triplicado nuestros esfuerzos para promover la inclusión financiera y la mejora de la calidad de vida de las poblaciones más alejadas. En ese sentido, hemos desembolsado 532% más préstamos a los gobiernos subnacionales, totalizando una impresionante suma de S/248.8 millones en créditos. Estos créditos permitieron a más de un centenar de localidades mejorar su posición financiera e invertir en obras que requiere la población.

Aquí hago un paréntesis para mencionar que, el 2023 el banco emprendió un nuevo proyecto: Conexión BN, que es una gran apuesta por llevar el Banco a las provincias, facilitando a la población y a los gobiernos locales el acceso al sistema financiero. Los frutos de esta gran iniciativa pueden verse en los números que acabo de mencionar.

De otro lado, nuestras colocaciones en empresas públicas no financieras aumentaron un 102.7%, lo que permitió dar capital a las empresas estatales que brindan servicios a la población; principalmente, en regiones. De igual modo, los préstamos personales experimentaron un sólido crecimiento del 32.7%, destacando especialmente los préstamos MultiRed, con una participación del 88.9%.

Además, hemos alcanzado cifras históricas con nuestra iniciativa de crédito Promype, desembolsando un impresionante S/1006 millones en préstamos al segmento de micro y pequeña empresa, efectuados a través de entidades financieras intermediarias. De esta manera, el BN reafirma su compromiso en apoyar al crecimiento económico del país y a la reactivación de las mypes. Cabe mencionar que esta expansión sin precedentes en este segmento se dio a raíz de la ampliación de las líneas de financiamiento de Promype a S/2500 millones.

Por otro lado, nuestro compromiso con la digitalización se ha traducido en un aumento significativo en el número de clientes y operaciones a través de canales digitales. Con más de medio millón de nuevos usuarios en Págalo.pe y una creciente base de usuarios en nuestra App BN, avanzamos hacia consolidarnos como líderes en innovación tecnológica.

En cuanto a presencia nacional, hemos fortalecido nuestra cobertura, llegando a más de 1686 distritos en todo el país, y hemos experimentado un notable crecimiento en el número de clientes, que ha aumentado en un 8.3%.

Todos estos logros han sido fundamentales para alcanzar una utilidad neta de S/1652 millones, un incremento significativo con respecto al año anterior y que reafirma nuestra sólida posición financiera. Asimismo, la clasificadora internacional de riesgo Moody's Investors Service nos ha otorgado una calificación "Baa1", que refleja nuestra saludable situación financiera en el mercado bancario peruano.

Es importante señalar que nos hemos trazado como meta lograr la transcendencia en el tiempo en los planes de largo plazo a través de la mejora en la gestión de los sistemas operativos, tecnológicos y de procesos para brindar más y mejores productos y servicios a todos los peruanos.

Por ello, y una vez sustentada la importancia del proceso de cambio para el BN, el Ministerio de Economía y Finanzas respaldó la iniciativa y viene gestionando un acuerdo de Cooperación Técnica entre el BN y el BID, el cual —de concretarse— se canalizará a través de un Proyecto denominado “Programa de Transformación Sostenible del Banco de la Nación”.

Este programa busca fortalecer los aspectos claves de la institución que permitan maximizar el aprovechamiento de las tecnologías digitales para lograr una prestación de servicios eficiente, segura y sostenible; y, así, fortalecer su capacidad de aumentar significativamente la inclusión financiera y social de los ciudadanos.

Estamos seguros de que estas cifras alentadoras son apenas el inicio de la nueva historia del Banco de la Nación. ¡Estamos listos para hacer realidad nuestra visión compartida de un banco más sólido, ágil y orientado al servicio del Perú!

Juan Carlos Galfré García

Presidente Ejecutivo

1. Directorio y Gerencia



A diciembre 2023

Juan Carlos Galfré García

Presidente ejecutivo

Wilson Paul Falen Lara

Eduardo Francisco González García

Rodolfo Baca Gómez Sánchez

Andrés Abel Zacarías Cámac

Directores

Principales funcionarios al 31 de diciembre 2023



Al 31 diciembre de 2023

Isaías Antonio Villanueva Mory

Gerencia General (e)

Gerencia de Innovación y Transformación Digital (e)

Pietro Rino Malfitano Malfitano Gerencia de Finanzas y Tesorería (e)	Rolando Yzaziga Coronel Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión (e)
Miguel Alberto Flores Bahamonde Gerencia de Riesgos (e)	Carlos Alberto Quevedo Juárez Gerencia de Operaciones (e)
Ricardo Alberto Clavo Egoavil Gerencia de Recursos Humanos y Cultura (e)	Carlos Alberto Quevedo Juárez Gerencia Banca Digital (e)
Dante Vicente Malásquez Gil Gerencia de Administración y Logística (e)	Yamela Amparo Valenzuela Tasayco Gerencia de Tecnologías de Información (e)
Javier Miguel Galindo Calderón Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (e)	Cecilia Yenngly Arias León Gerencia de Productos e Inclusión Financiera (e)
Juan Carlos Bustamante Gonzales Gerencial Legal	Héctor Santiago Cuadros Ramírez Gerencia Red de Agencias (e)
José Agustín Mateu Bullón Gerencia de Órgano de Auditoría Interna	María Consuelo Bussalleu Vargas Quintanilla Gerencia Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado (e)
Janes Edgardo Rodríguez López Gerencia del Órgano de Control Institucional	

(e): Encargado

2. Misión, visión y valores institucionales



Misión

Brindar productos y servicios financieros a la población a través de nuestros diversos canales de atención, buscando la innovación continua y la transformación digital para acelerar el proceso de inclusión financiera en nuestro país, a partir del invaluable aporte y compromiso de nuestros trabajadores para lograr este propósito.

Visión

Ser un banco moderno, sostenible y accesible a todos los peruanos, que ofrece una experiencia de servicio cercana y de calidad a sus clientes y usuarios.

Valores Institucionales

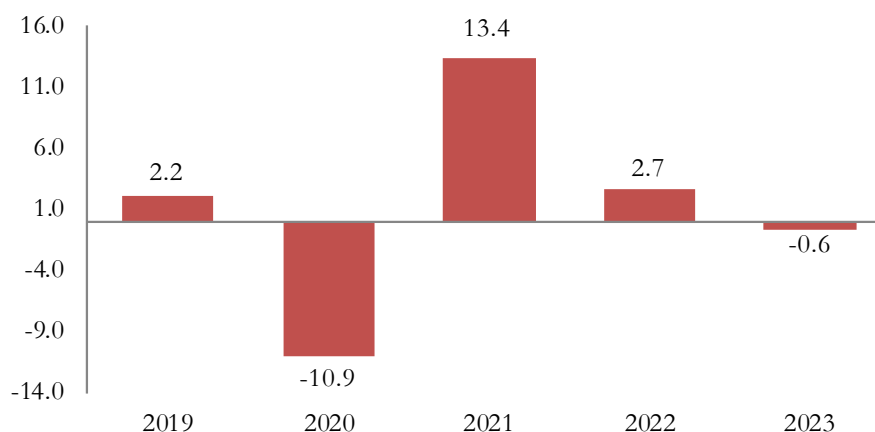
- Compromiso: Asumimos retos y tomamos decisiones, involucrándonos y buscando la excelencia en nuestro trabajo para transformar juntos el banco en beneficio del país, lo cual nos impulsa a crecer y ser mejores.
- Excelencia en el servicio: Procuramos la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes internos y externos; por ello, comprendemos sus necesidades y les brindamos soluciones de valor a corto, mediano y largo plazo.
- Innovación: Estamos dispuestos a explorar y experimentar para brindar servicios más eficientes y simples, con flexibilidad y agilidad.
- Colaboración: Nuestro estilo de trabajo es colaborativo; por ello, nos apoyamos mutuamente, compartimos información y nos enfocamos en el logro de objetivos y metas transversales.
- Integridad: Cumplimos con nuestros compromisos, actuando de manera ética y transparente en toda circunstancia.



3.1 PBI

En el 2023, la economía mundial demostró mayor resiliencia de lo esperado, en medio de un significativo endurecimiento de las condiciones monetarias y de persistentes incertidumbres en las políticas a nivel mundial; mientras que las múltiples perturbaciones ocasionadas por los conflictos y el cambio climático causaron estragos en la vida y en los medios de subsistencia de millones de personas, poniendo aún más en riesgo los avances hacia el desarrollo sostenible. En este contexto, el PBI del Perú decreció 0.6 % en el 2023, en comparación con el 2022.

Gráfico 1
PBI
(variación porcentual anual)



Fuente: BCRP

La actividad económica del país estuvo afectada por el impacto de distintos choques de oferta. En primer lugar, destacan las anomalías climáticas derivadas del Fenómeno de El Niño costero, que permanecieron con fuerte intensidad durante gran parte del año (entre abril y noviembre), en forma de lluvias en el norte y anomalías de las temperaturas marinas y ambientales. A este choque se sumaron las sequías en el sur del país de fines de 2022, asimismo las anomalías cálidas en la temperatura del mar afectaron la disponibilidad de la anchoveta.

En segundo lugar, el brote de gripe aviar de noviembre de 2022 ralentizó considerablemente la producción avícola de 2023. En tercer lugar, los conflictos sociales que empezaron en diciembre de 2022 y perduraron en una magnitud moderada hasta abril de 2023. Este periodo de turbulencia se caracterizó por bloqueos de carreteras y movilizaciones sociales que impactaron directamente sobre actividades no primarias como comercio, construcción y transporte; y primarias, como minería.

Por último, varios de los choques mencionados anteriormente, considerados como exógenos tuvieron un efecto de segunda vuelta sobre los ingresos y la confianza del sector privado. Ello, aunado a la pérdida del poder adquisitivo de las familias tras el aumento de los precios de alimentos, redujo la actividad de sectores no primarios como manufactura no primaria, comercio, construcción y servicios.

Cuadro 1
PBI POR SECTORES
(variaciones porcentuales)

Sectores	2022	Trimestre: 2023				2023
	Anual	I	II	III	IV	Anual
Agropecuario	4.5	0.7	-5.6	-4.2	-1.1	-2.9
Pesca	-11.4	15.9	-61.0	-8.3	-3.6	-19.7
Minería e Hidrocarburos	0.5	2.9	16.7	9.0	4.8	8.2
Manufactura	1.0	-0.6	-11.7	-9.0	-4.8	-6.6
Electricidad y Agua	3.9	4.6	5.8	3.0	1.4	3.7
Construcción	3.1	-11.5	-7.2	-9.3	-4.5	-7.9
Comercio	3.3	2.2	3.1	2.6	1.6	2.4
Servicios	3.2	-0.6	0.0	-0.5	-0.3	0.1
Economía total	2.7	-0.4	-0.5	-0.9	-0.4	-0.6

Fuente: BCRP

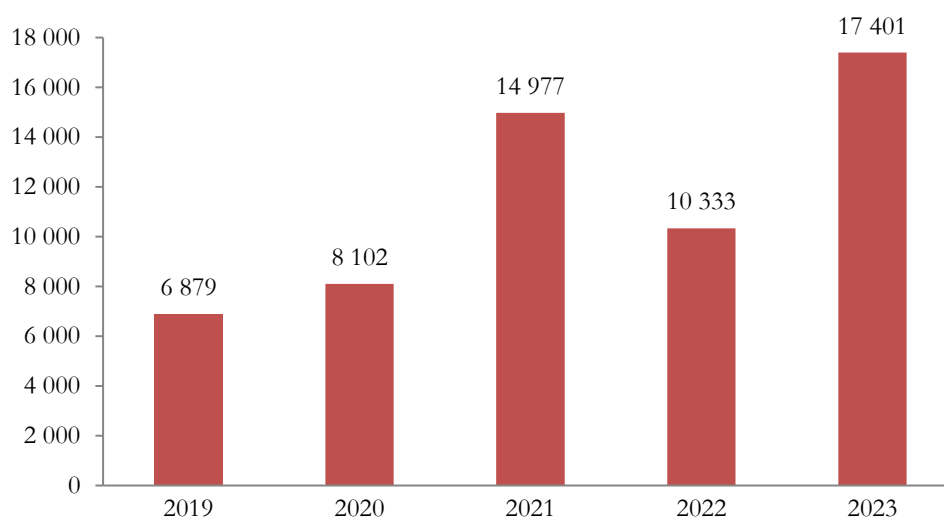
3.2 SECTOR EXTERNO

La balanza comercial alcanzó en el 2023 un superávit de US\$17 401 millones, resultado positivo por octavo año consecutivo y que supera el valor máximo de US\$14 977 millones registrado en 2021.

Este resultado se debió principalmente a la caída en el valor de las importaciones (-10.8 %), explicada tanto por el retroceso en el precio del petróleo y de alimentos como maíz, trigo y soya; así como, por el menor volumen adquirido de insumos y bienes de capital para la industria ante la recesión que experimentó la demanda interna.

Por su parte, las exportaciones (+1.5 %) mostraron un incremento marginal, pues los mayores envíos de minerales como el cobre y de agroexportaciones fueron parcialmente contrarrestados por las menores ventas de harina y aceite de pescado (afectados por el FEN) y de productos manufacturados (textiles, químicos y siderometalúrgicos) ante la desaceleración en la demanda de países de América Latina.

Gráfico 2
BALANZA COMERCIAL
(millones de dólares estadounidenses)



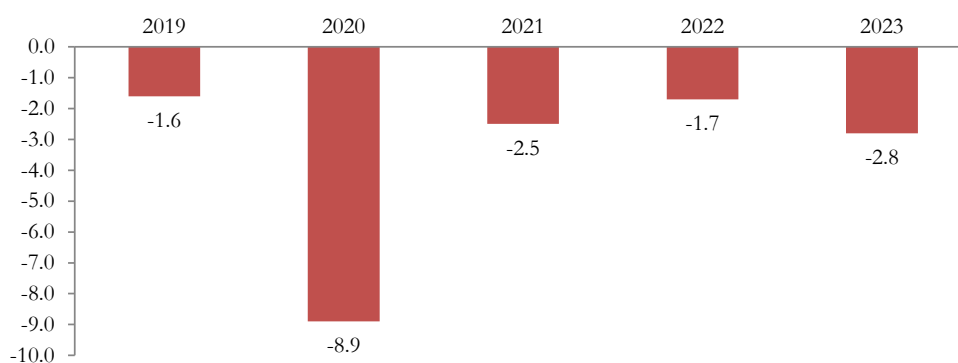
Fuente: BCRP

3.3 FINANZAS PÚBLICAS

El déficit fiscal representó el 2.8 % del PBI en el 2023, superior en 1.1 puntos porcentuales del producto al registrado en el 2022. Este aumento reflejó, en mayor medida, la disminución de los ingresos corrientes del gobierno general debido a la menor actividad económica generada por un retroceso del PBI y la demanda interna en 0.6 % y 1.7 %, respectivamente; así como, por la caída de las importaciones y del tipo de cambio.

Los ingresos corrientes del gobierno general se redujeron en 4.5 % a diciembre de 2023; principalmente, por la caída de los ingresos tributarios en 6.4 %, debido a la menor recaudación en el impuesto a la renta de tercera categoría (-10.2 %) e IGV a las importaciones (-13.5 %).

Gráfico 3
RESULTADO ECONÓMICO DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO
(porcentaje en relación con el PBI)



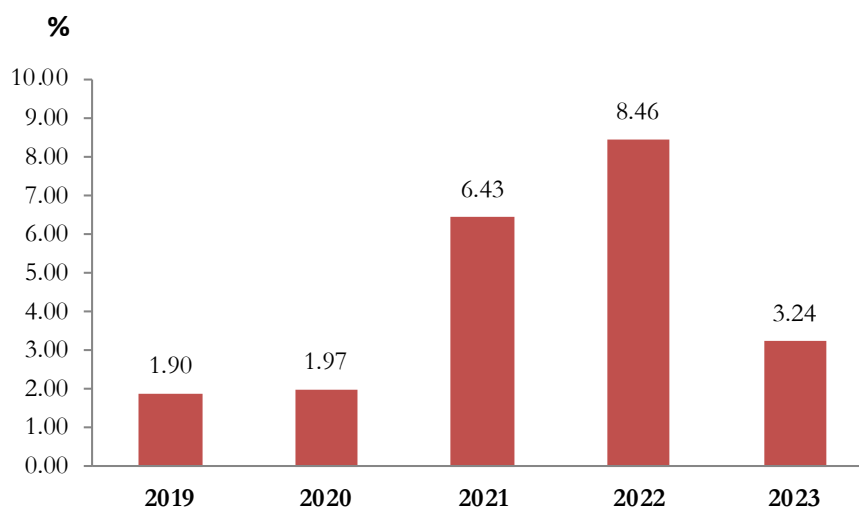
Fuente: BCRP

3.4 INFLACIÓN

En el 2023, la inflación anual, medida por la variación del índice de precios al consumidor (IPC) de Lima Metropolitana, fue 3.24 %, cifra inferior a la tasa registrada en el 2022 (8.46 %), ubicándose ligeramente por encima del punto máximo del rango meta del BCRP (entre 1 y 3 %).

Entre los factores determinantes de la tendencia a la baja de precios observada desde marzo 2023, destacaron el componente importado, que combina el efecto de los precios internacionales de los productos que importa nuestro país (como petróleo y derivados, fertilizantes, trigo, soya y maíz) con el efecto de la variación del tipo de cambio (sol respecto al dólar estadounidense) y la reversión de los choques de ofertas registrados en los primeros meses del año.

Gráfico 4
INFLACIÓN
(variación porcentual, fin de periodo)



Fuente: INEI

3.5 LIQUIDEZ Y CRÉDITO

TASA DE INTERÉS

El directorio del BCRP, en setiembre del 2023, concluyó el estímulo monetario iniciado en agosto del 2021, disminuyendo mensualmente la tasa de referencia en 25 puntos básicos, lo que se da en un contexto de inflación total y subyacente a la baja y con las expectativas inflacionarias que se sitúan aún más cerca del rango meta. De esta manera, la tasa de interés de referencia se redujo de 7.50 % en diciembre de 2022 a 6.75 % al cierre del 2023.

TIPO DE CAMBIO

Al término del 2023, el tipo de cambio interbancario venta del sol (respecto a una unidad de dólar estadounidense) fue de S/ 3.712, cifra menor a la alcanzada en diciembre 2022 (S/ 3.815). Con ello, el sol acumula en el año una apreciación de 2.7 % y muestra un fortalecimiento del sol respecto al dólar estadounidense por segundo año consecutivo (2022: 4.4 %).

El comportamiento del sol se dio en un entorno de alta sensibilidad al riesgo y las oscilaciones del dólar a nivel internacional, marcada principalmente por las decisiones de la Reserva

Federal (Fed) de Estados Unidos. Así, continuas subidas de su tasa de interés desde marzo del 2022 impulsaron al precio del dólar en los dos primeros meses del año. Tras ello, el mercado empezó a especular con el fin del ciclo alcista de esa tasa, lo que provocó en descenso de la divisa estadounidense entre marzo y julio del 2023. Finalmente, el banco central de Estados Unidos moderó su prédica y en diciembre, más abiertamente, dejó entrever recortes en su tasa de interés en el 2024, lo que restó fuerza al dólar.

En el frente interno, la estabilidad del sol se asoció a favorables fundamentos macroeconómicos de la economía peruana.

Cuadro 2
EVOLUCIÓN DEL TIPO DE CAMBIO INTERBANCARIO

Mes	Soles por dólar		Variación	
	al cierre 1/	Mensual	Acumulada	
Dic 2022	3.815	-1.0%	-4.4%	
Ene	3.849	0.9%	0.9%	
Feb	3.806	-1.1%	-0.2%	
Mar	3.763	-1.1%	-1.4%	
Abr	3.712	-1.4%	-2.7%	
May	3.680	-0.9%	-3.5%	
Jun	3.628	-1.4%	-4.9%	
Jul	3.612	-0.4%	-5.3%	
Ago	3.696	2.3%	-3.1%	
Set	3.794	2.7%	-0.6%	
Oct	3.838	1.2%	0.6%	
Nov	3.738	-2.6%	-2.0%	
Dic 2023	3.712	-0.7%	-2.7%	

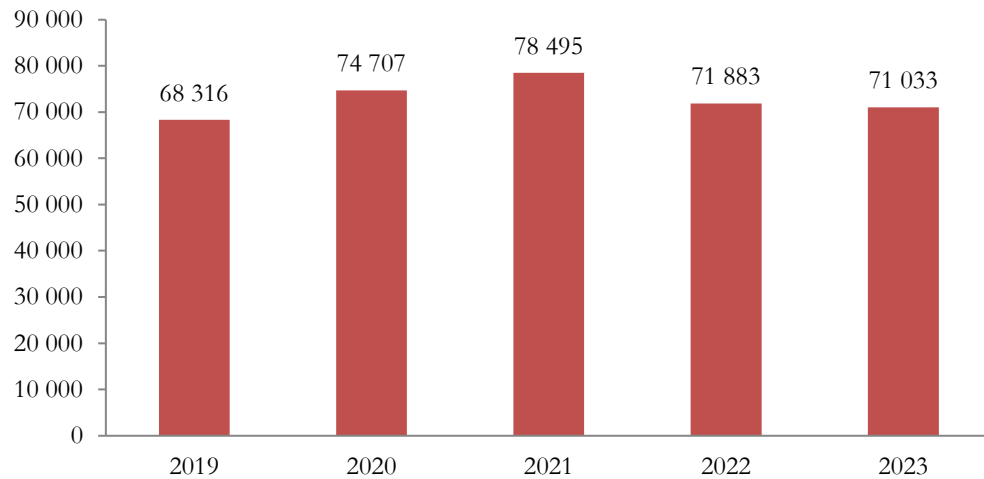
1/ : Tipo de Cambio Nominal Venta

Fuente: BCRP

RIN

Al 31 de diciembre de 2023, el nivel de RIN del Perú totalizó US\$71 033 millones, menor en US\$850 millones al registrado al cierre de 2022. Las reservas internacionales están constituidas por activos internacionales líquidos y su nivel actual es equivalente al 27 % del PBI.

Gráfico 5
RESERVAS INTERNACIONALES NETAS
(millones de dólares estadounidenses)



Fuente: BCRP

CRÉDITO

Al cierre de diciembre de 2023, los créditos vigentes en el BN registraron un importante incremento del 33.4 % con relación al 2022, explicado principalmente por las mayores colocaciones de los créditos de consumo (S/8138 millones) y corporativos (S/3611 millones).

En cuanto a la estructura por segmentos de las colocaciones de la banca múltiple, la mayor participación la alcanzaron los segmentos hipotecarios (18.1 %) y los de consumo (15.2 %). En el BN, destacó el segmento de los créditos de consumo (63.8 %).

Cuadro 3
COLOCACIONES DE CRÉDITO DEL SISTEMA BANCARIO

	En millones de soles		Variación %	Part. %
	2023	2022	2023/2022	
Banco de la Nación *	12 764	9 567	33.4	100.0
Corporativos	3 611	2 670	35.3	28.3
Hipotecario	623	513	21.5	4.9
Consumo	8 138	5 978	36.1	63.8
Tarjetas de crédito	392	406	-3.5	3.1
Banca Múltiple	350 865	356 585	-1.6	100.0
Corporativos	83 514	82 456	1.3	23.8
Grandes empresas	53 002	59 439	-10.8	15.1
Medianas empresas	51 030	58 457	-12.7	14.5
Pequeñas empresas	22 794	23 158	-1.6	6.5
Microempresas	3 498	4 157	-15.9	1.0
Hipotecario	63 450	60 343	5.1	18.1
Consumo	53 168	49 397	7.6	15.2
Tarjetas de crédito	20 411	19 177	6.4	5.8

(*): *Créditos Vigentes*

Fuente: SBS

4. Banco de la Nación en 2023



4.1 UN BANCO AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

El BN 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 del BN corresponden a 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 segundo lugar, el BN continúa cumpliendo un rol importante como entidad recaudadora de impuestos junto a la banca privada. Asimismo, por medio del BN se brinda el servicio de cobro de tasas por servicios administrativos de la mayor parte de organismos públicos y de multas por diversos tipos de infracciones.

En tercer lugar, el Banco de la Nación facilita la cobranza de servicios públicos, y el envío y cobro de giros en el ámbito nacional.

También, brinda financiamiento a los gobiernos locales, regionales, entidades financieras y empresas del sector público; así como, a los trabajadores y pensionistas del sector público que reciben sus ingresos mediante el BN. De esta manera, centraliza sus esfuerzos en los sectores con menor acceso a financiamiento, como Salud, Educación, Fuerzas Armadas y PNP.

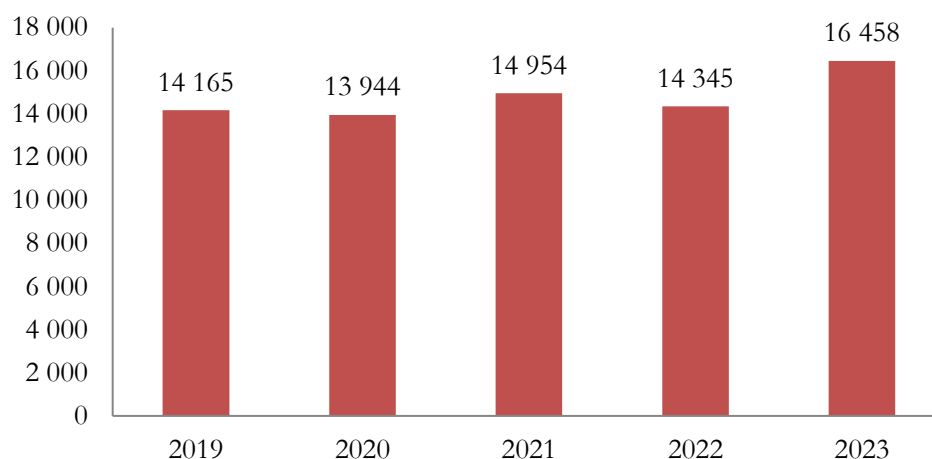
Es importante destacar la autorización de incremento de capital del Banco de la Nación, de S/1600 millones a S/2100 millones, publicada en el Decreto Supremo N.º 294-2023-EF, que permite a la institución contar con la solvencia necesaria para respaldar el creciente volumen de colocaciones, lo que a su vez nos ayuda a reforzar el crecimiento de la inclusión financiera en el Perú. Cabe señalar que el capital pagado a diciembre del 2023 asciende a S/2000 millones.

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 mediante todos los canales de atención del BN: agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales y canales digitales (*app*, internet y POS).

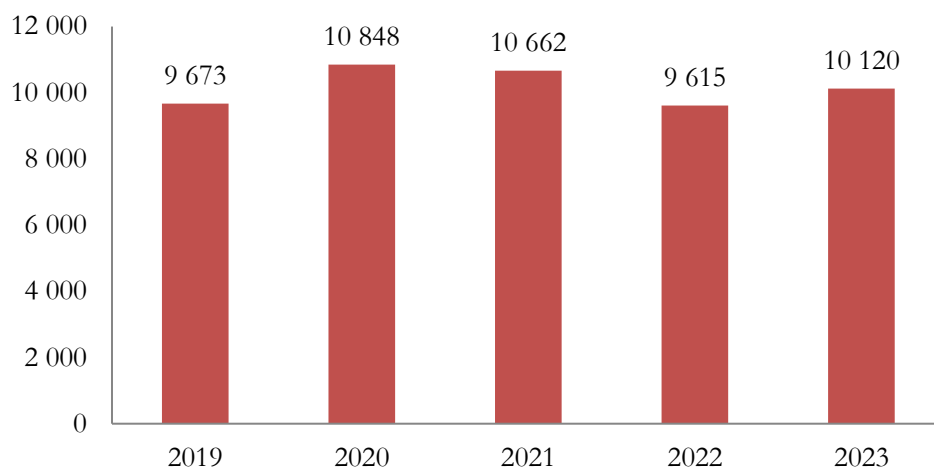
En el 2023, se registraron más de 16 millones de abonos en cuentas de ahorros a trabajadores activos, un incremento de 14.7 % en comparación con el 2022.

Gráfico 6
VOLUMEN DE ABONOS EN CUENTA DE AHORROS DE
TRABAJADORES ACTIVOS
(miles de operaciones)



Asimismo, se registraron más de 10 millones de abonos a pensionistas, 5.3 % más operaciones que en el 2022.

Gráfico 7
VOLUMEN DE ABONOS EN CUENTA DE AHORROS DE
PENSIONISTAS
(miles de operaciones)



PAGO A LOS BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

En el marco de la política de inclusión social que impulsa el Estado, el BN cumple un papel trascendental en el ámbito nacional; especialmente, con las poblaciones más vulnerables.

Con su amplia infraestructura, múltiples canales de atención presenciales y digitales, el Banco de la Nación ofrece atención en el pago de las transferencias monetarias que se otorgan por medio de los programas sociales adscritos al MIDIS: Juntos, Pensión 65, Contigo y el Fondo Social de Inclusión Energética.

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

- **Ampliación de canales:** Desarrollo de estrategias para promover los canales alternos (cajeros automáticos y agentes corresponsales) y digitales (*app*, internet, POS), para 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 el 2023, la cantidad de beneficiarios en los programas sociales aumentó en 0.5 % con relación al año anterior. Destaca el mayor incremento del programa Contigo (4.3 %).

Cuadro 4

NÚMERO DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

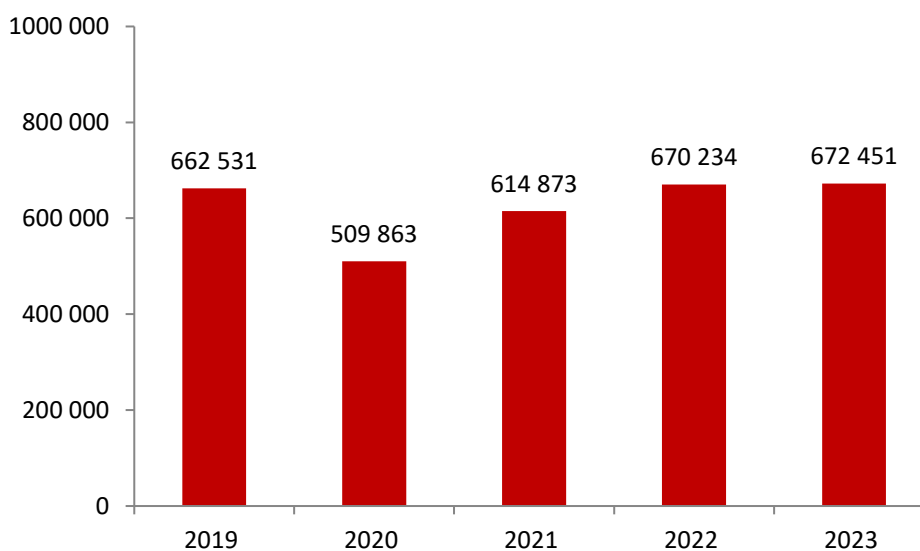
Programa	2019	2020	2021	2022	2023	Var %
- Juntos	662 531	509 863	614 873	670 234	672 451	0.3%
- Pensión 65	546 023	557 374	553 672	618 015	617 850	0.0%
- Contigo	23 182	47 529	74 126	106 628	111 234	4.3%
Total	1 231 736	1 114 766	1 242 671	1 394 877	1 401 535	0.5%

Programa Juntos

En el 2023, se realizaron seis campañas de pago bimestrales coordinadas con el MIDIS. Se generaron 6.8 millones de operaciones y se atendieron a más de 672 000 beneficiarios en la última campaña de pago.

Gráfico 8

JUNTOS: NÚMERO DE BENEFICIARIOS



En el mismo año, los canales por los cuales se atendieron a los beneficiarios del Programa Juntos continuaron con el trasvase hacia los canales alternos. Esto disminuyó el uso de cajeros MultiRed, agencias y ETV. De esta manera, la participación del canal de agentes MultiRed aumentó de 78.3 % en el 2021 a 85.7 % en el 2023, y se constituyó como el canal más importante para el pago a los beneficiarios de este programa.

La migración de las operaciones a 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 5

JUNTOS: NÚMERO DE OPERACIONES POR CANALES

Canales BN /ETV	2021	2022	2023	Participación Porcentual		
				2021	2022	2023
Agencias	695 241	365 914	294 008	9.0%	5.0%	4.3%
Cajeros MultiRed	142 686	70 534	69 732	1.9%	1.0%	1.0%
Agentes MultiRed	6 034 993	5 911 341	5 862 647	78.3%	80.2%	85.7%
Banca Celular	115 674	179 556	53 637	1.5%	2.4%	0.8%
POS	378 112	471 380	268 654	4.9%	6.4%	3.9%
Emp. Transportadora Valores	344 874	368 761	294 008	4.5%	5.0%	4.3%
Total	7 711 580	7 367 486	6 842 686	100.0%	100.0%	100.0%

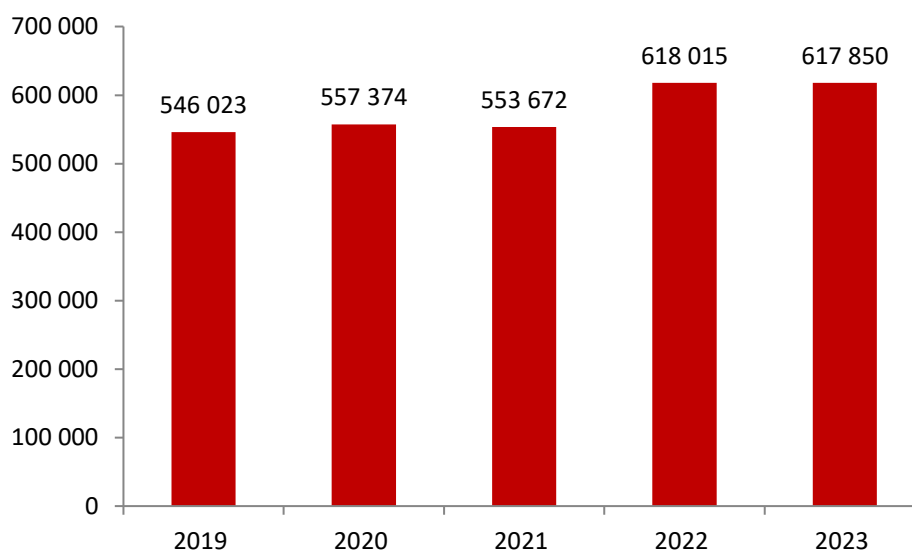
Nota: El canal banca celular estuvo activo hasta abril de 2023.

Pensión 65

Al cierre del 2023, los beneficiarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria (Pensión 65) sumaron más de 617 000. Ellos fueron atendidos mediante 3.2 millones de operaciones.

Gráfico 9

PENSIÓN 65: NÚMERO DE BENEFICIARIOS



Cabe señalar que la mayoría de beneficiarios de Pensión 65, a diferencia de otros programas sociales, son atendidos en agencias para minimizar el riesgo de que sufran una estafa.

El 71.7 % de las operaciones se realizaron en las agencias y el 54.6 % 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 RENIEC.

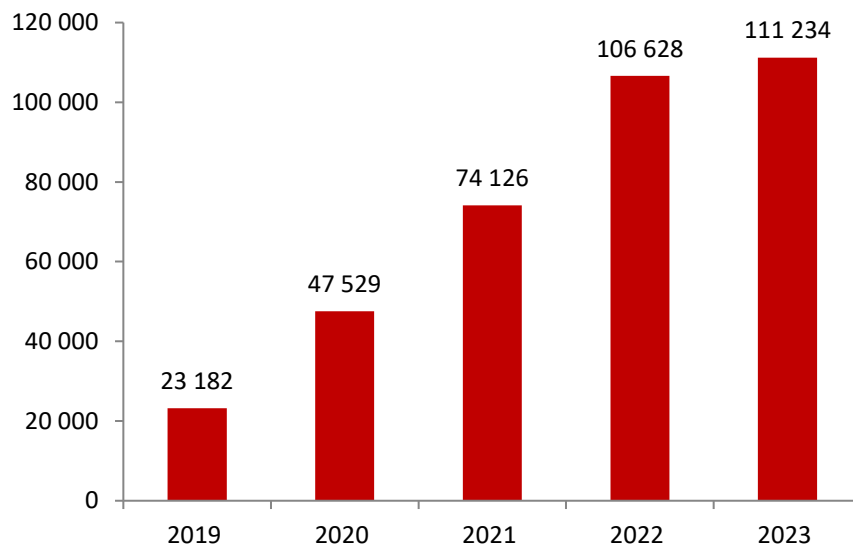
Cuadro 6
PENSIÓN 65: NÚMERO DE OPERACIONES POR CANALES

Canales BN /ETV	2021	2022	2023	Participación %			Variac. %
				2021	2022	2023	2023 / 2022
Agencias	2 467 130	2 445 775	2 318 737	82.2%	74.3%	71.7%	-5.2%
* Sistema de Biometría	1 784 191	1 847 481	1 765 830	59.4%	56.1%	54.6%	-4.4%
Cajeros Multired	0	1 257	827	0.0%	0.0%	0.0%	-34.2%
Agente Multired	6 663	20 530	72 672	0.2%	0.6%	2.2%	254.0%
POS	0	4 949	3 669	0.0%	0.2%	0.1%	-25.9%
Emp. Transp. Valores	527 705	819 382	838 042	17.6%	24.9%	25.9%	2.3%
Total	3 001 498	3 291 893	3 233 947	100.0%	100.0%	100.0%	-1.76%

Programa Contigo

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 y en situación de pobreza o pobreza extrema, con la finalidad de mejorar su calidad de vida. En la actualidad, el programa Contigo alcanza a todas las regiones del país. En el 2023, fueron atendidos 111 234 beneficiarios, cifra superior en 4.3 % con relación al 2022.

Gráfico 10
CONTIGO: NÚMERO DE BENEFICIARIOS

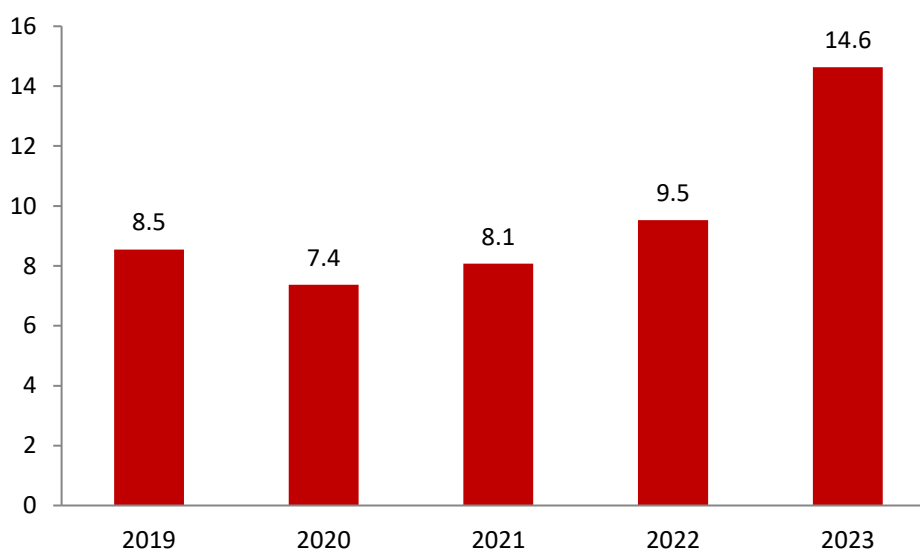


Fondo Inclusión Social Energético (FISE)

Con el FISE, el Gobierno, por medio de un convenio entre el BN y 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.

El 2023 se hicieron efectivos 14.6 millones de vales, cifra mayor en 53.7 % respecto al año anterior.

Gráfico 11
VALES FISE ATENDIDOS
(millones de vales)



PAGO A FONAVISTAS Y BONOS DEL PESCADOR ARTESANAL

El BN realizó el pago al vigésimo grupo de fonavistas y a los beneficiarios del bono del pescador artesanal. Cabe mencionar que, para estos desembolsos, el banco brindó cobertura en todo el Perú a través de todas sus macrorregiones. Al 31 de diciembre de 2023, se realizaron pagos a 36 940 fonavistas y 64 757 beneficiarios del bono del pescador artesanal.

Cuadro 7

PAGO A FONAVISTAS Y BONOS DEL PESCADOR ARTESANAL

Macroregión BN	FONAVI		Bonos Pescador Artesanal	
	Cantidad	Millones de S/	Cantidad	Millones de S/
Arequipa	3 655	10.1	16 940	10.0
Cusco	1 403	4.4	2 641	1.5
Huancayo	1 523	4.8	191	0.1
Iquitos	1 146	3.0	3 265	1.9
Lima	23 849	62.8	20 945	12.7
Piura	2 783	7.6	15 870	9.5
Trujillo	2 581	7.3	4 905	3.0
Total	36 940	100.0	64 757	38.8

COBRANZA DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

En el 2023, se atendieron 43.5 millones de operaciones, 12.4 % menos respecto al 2022, debido a la disminución en la cobranza por tasas de entidades públicas a nivel nacional y de servicios públicos, originado principalmente por la menor actividad económica del país.

Cuadro 8

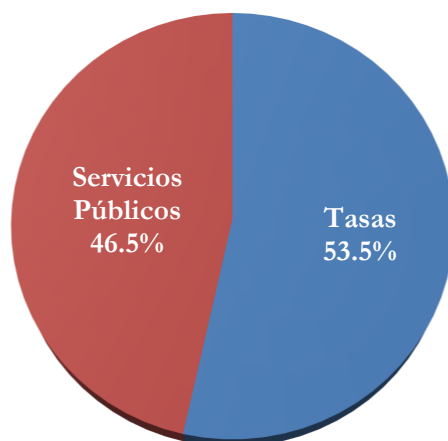
PAGO DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS: NÚMERO DE OPERACIONES (millones)

Detalle	2019	2020	2021	2022	2023	Tasa de Crec. 2023 /2022
Tasas de entidades públicas	28.6	16.4	24.8	25.7	23.3	-9.4%
Lima	18.9	13.1	20.9	21.6	19.3	-10.8%
Provincias	9.7	3.3	3.9	4.1	4.0	-2.2%
Servicios públicos	18.8	22.5	22.8	24.0	20.3	-15.6%
Total	47.4	38.9	47.6	49.7	43.5	-12.4%

En cuanto a la estructura de las operaciones, la recaudación de tasas representa el 53.5 % y los servicios públicos el 46.5 % del total de operaciones realizadas.

Gráfico 12

**PAGO DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS:
ESTRUCTURA DE OPERACIONES**



RECAUDACIÓN PARA SUNAT

El servicio de recaudación de tributos se brinda a la SUNAT por medio de pagos electrónicos, formularios físicos y canales (agencias, Págalo.pe, agentes MultiRed y portal de la mencionada superintendencia).

En el 2023, se realizaron 12.0 millones de operaciones, 11.1 % menos que el año previo. Esto se explica por la disminución de la actividad económica.

Cuadro 9

**SERVICIO DE RECAUDACIÓN SUNAT: NÚMERO DE OPERACIONES
(en millones)**

Detalle	En Millones de operaciones					Tasa de Crecimiento
	2019	2020	2021	2022	2023	
SUNAT	17.0	12.1	12.9	13.5	12.0	-11.1%

En relación con las detracciones, el BN atendió 38.4 millones de operaciones durante el 2023, cifra superior en 12.6 % a los volúmenes del 2022. También destaca, de forma positiva, el incremento del número de cuentas en 9.0 %.

Cuadro 10
SERVICIO DE DETRACCIONES

Detalle	2019	2020	2021	2022	2023	Tasa de Crecimiento
Cantidad de operaciones (millone)	24.2	23.8	29.0	34.1	38.4	12.6%
Cantidad de cuentas	1 019 823	1 108 219	1 222 451	1 328 867	1 449 123	9.0%

SERVICIOS POR ENCARGO (CORRESPONSALÍA)

El servicio de corresponsalía permite brindar servicios bancarios mediante los canales del BN, 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 el 2023, se realizaron 48.3 millones de operaciones, cifra menor en 13.0 % respecto al 2022.

Cuadro 11
SERVICIOS DE CORRESPONSALÍA: NÚMERO DE OPERACIONES
(en millones)

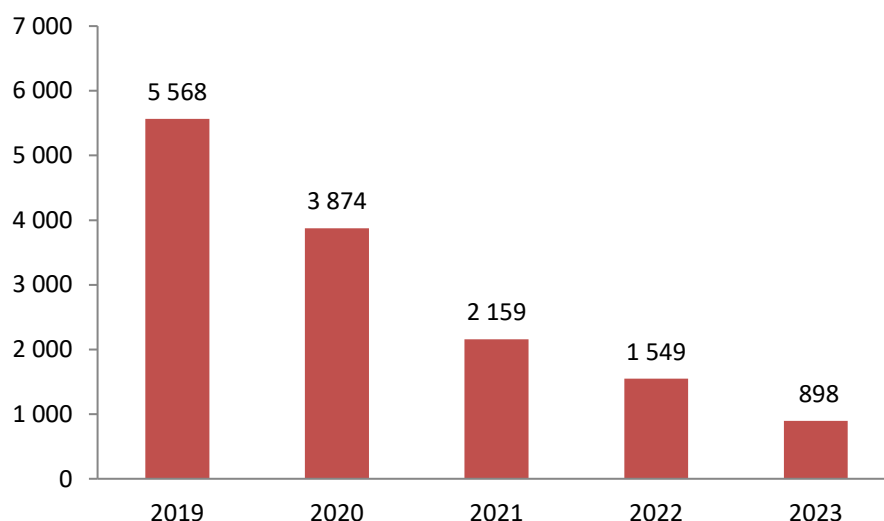
	2019	2020	2021	2022	2023	Tasa de Crecimiento
Corresponsalía	52.8	43.8	53.5	55.5	48.3	-13.0%

GIROS

La emisión de giros se encuentra habilitada en cuatro canales de atención adicionales a las agencias: MultiRed virtual, agentes MultiRed, cajeros automáticos y *app* BN. Respecto al pago de giros, aparte de las agencias, se cuenta con los agentes MultiRed.

En el 2023, el volumen de operaciones de giros se redujo en 42 % respecto al 2022; debido, sobre todo, a una mayor oferta virtual de alternativas de envío de dinero en el sistema.

Gráfico 13
CANTIDAD DE GIROS EMITIDOS
(miles de operaciones)



PRÉSTAMOS A ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

Préstamos a los gobiernos subnacionales

El BN 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 de su rol de agente financiero. Gracias a ello, se promueve la mejora de la calidad de vida de los pobladores en sus comunidades a través del desarrollo de una infraestructura básica adecuada. Así, al 31 de diciembre de 2023, el BN desembolsó 158 préstamos a los gobiernos subnacionales por un monto de S/248.8 millones.

Préstamos a empresas del sector público

Las empresas del Estado atendidas por el BN se orientan principalmente a los sectores: eléctrico, financiero 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 2023, el BN desembolsó 75 préstamos a las empresas públicas no financieras por un monto de S/2123.7 millones; aumentando positivamente con relación al 2022 el número y monto de desembolsos en 167.9 % y 102.7 % respectivamente.

PRÉSTAMOS PERSONALES

En el 2023, el BN continuó realizando los procesos necesarios para que los trabajadores activos y pensionistas del sector público tengan acceso a productos financieros bancarios, focalizando esfuerzos en los sectores con menos posibilidades de obtener créditos: Salud, Educación, Fuerzas Armadas y PNP, generando un impacto económico y social positivo.

Según el tipo de financiamiento personal, se clasifican en:

- **Préstamo MultiRed**

El préstamo MultiRed es el principal producto crediticio del BN. Permite brindar acceso al crédito bancario a los pensionistas y trabajadores del sector público que poseen una cuenta de haberes en el BN, priorizando así a los servidores públicos activos, como policías, profesores y trabajadores de la salud, entre otros; y a los pensionistas, quienes tienen menores opciones de acceso al financiamiento bancario. En el 2023, se impulsaron campañas con tasas de interés promocional para aumentar el número de clientes.

- **Crédito hipotecario**

Su objetivo es financiar la compra, mejora, ampliación o remodelación de una vivienda, o trasladar una deuda hipotecaria al BN.

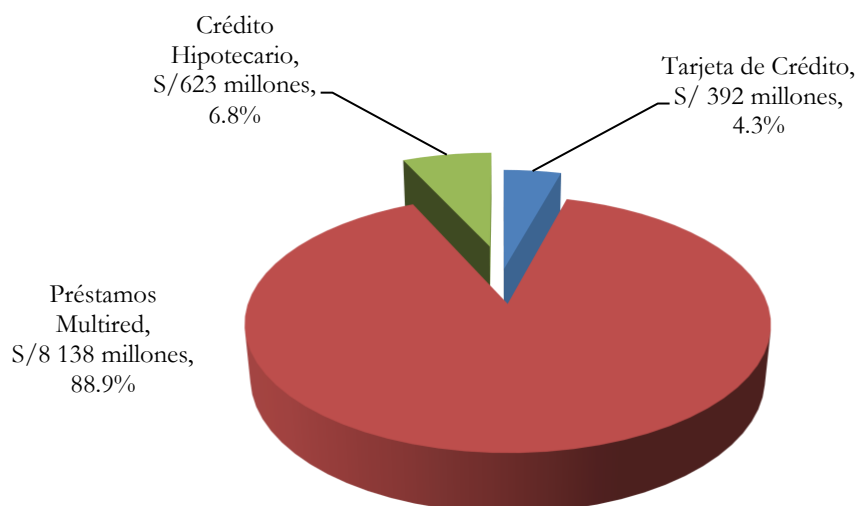
- **Tarjeta de crédito**

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

En el 2023, los saldos vigentes de los préstamos personales ascendieron a S/9153 millones, con un crecimiento de 32.7 % comparado con el saldo vigente en el 2022. Destacan por su participación los préstamos MultiRed, con el 88.9 %.

Gráfico 14

PARTICIPACIÓN DE PRODUCTOS DE BANCA PERSONAL



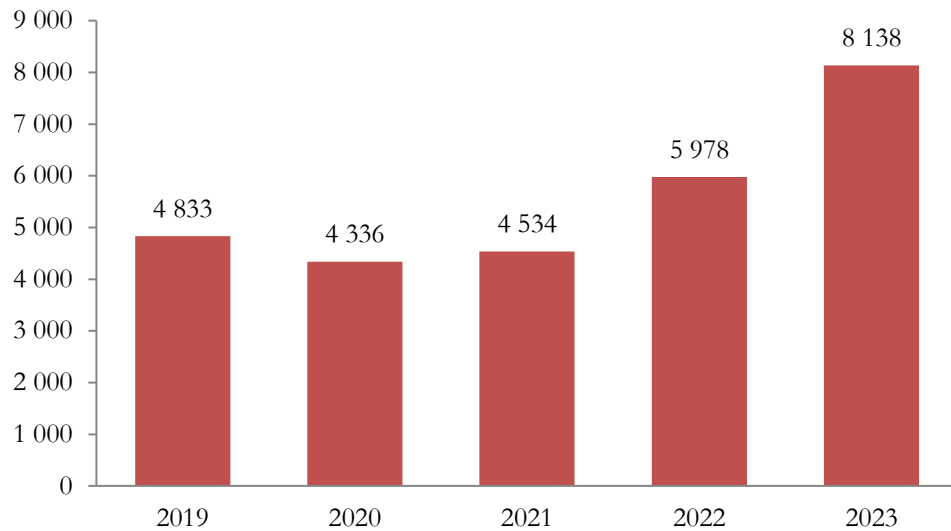
Préstamo MultiRed

Al 31 de diciembre del 2023, el saldo de los préstamos MultiRed alcanzó los S/8138 millones, 36.1 % más que el 2022.

Durante el 2023, se desembolsaron 409 911 préstamos, 24 % más que los otorgados el año anterior. El monto total desembolsado ascendió a S/1370 millones, valor superior en 38 % con respecto al 2022.

Cabe resaltar que el 10 % de los créditos otorgados en el 2023 fueron atendidos a través de los canales no presenciales (*app*, web y *call center*), facilitando al cliente el uso de medios virtuales para la obtención de un préstamo.

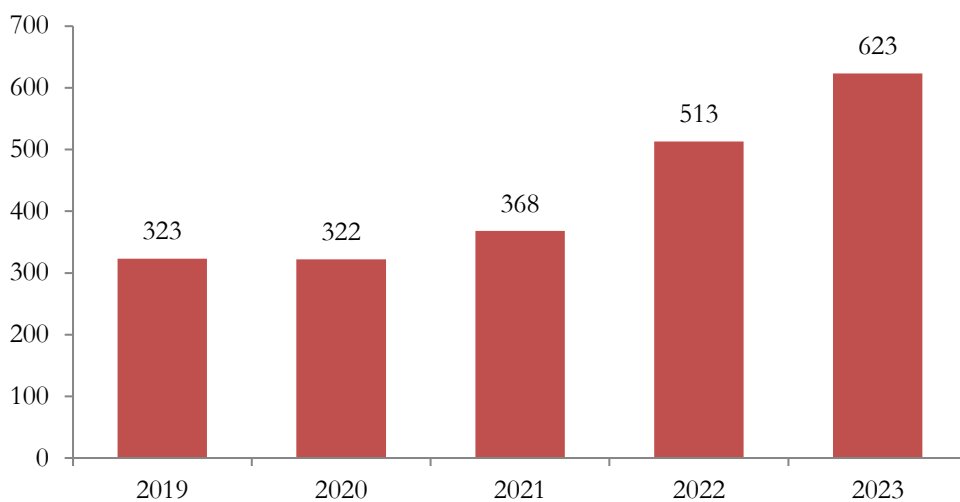
Gráfico 15
SALDO DE PRÉSTAMOS MULTIRED
 (millones de soles)



Crédito hipotecario

Al 31 de diciembre del 2023, el saldo de los créditos hipotecarios alcanzó S/623 millones, registrando un crecimiento de 21.4 % en relación con el 2022.

Gráfico 16
SALDO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS
(millones de soles)

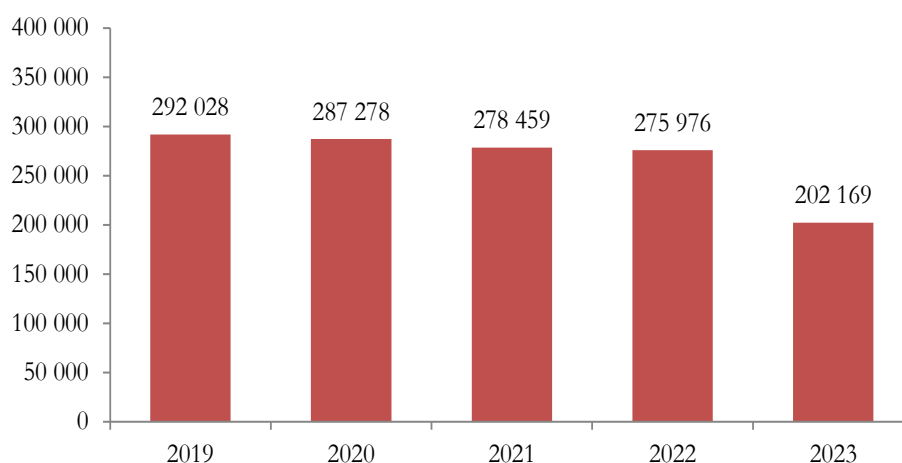


Tarjeta de crédito

Es un medio de pago que le permite al tarjetahabiente realizar compras de bienes y servicios, mediante una línea de crédito que el banco le otorga para pagarla en fecha posterior con pagos fraccionados, en cuotas o al contado.

Al 31 de diciembre del 2023, el saldo de la tarjeta de crédito ascendió a S/392 millones, lo que permitió dar cobertura a 202 169 trabajadores y pensionistas del sector público.

Gráfico 17
NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO



La reducción en el número de tarjetas es explicada principalmente por la cancelación administrativa en enero del 2023 de tarjetas sin uso por más de tres años, con lo que hubo una disminución del *stock* en más de 70 mil tarjetas.

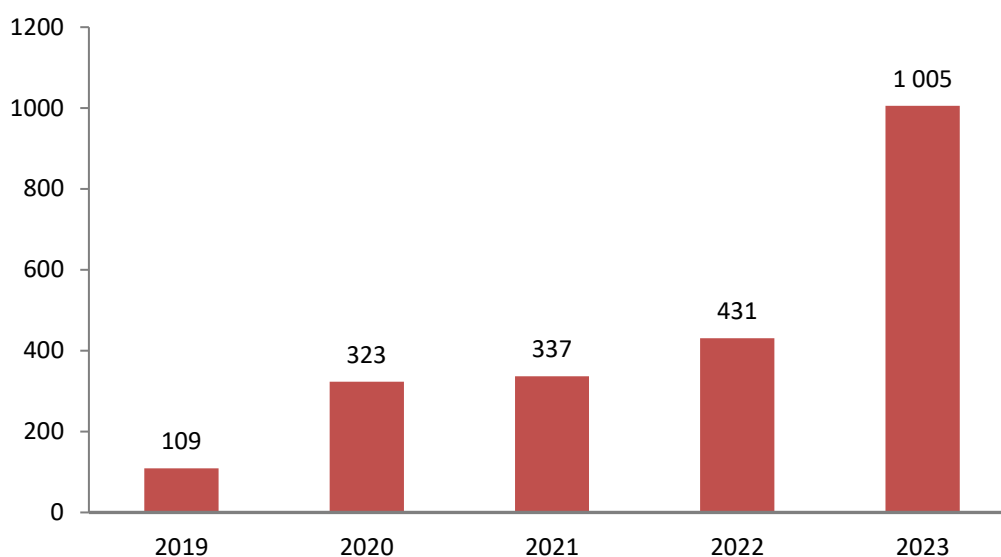
PRÉSTAMOS A LAS MYPES

Mediante Promype, y al amparo del DS N.º 134-2006-EF, en el 2023 el BN participó como banca de segundo piso para brindar recursos financieros a las IFI especializadas en atender a las micro y pequeñas empresas. Esto permitió continuar con la promoción de un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las mypes mediante mecanismos que facilitan su acceso a los mercados financieros y al crédito formal.

Asimismo, es importante resaltar el Decreto Supremo N.º 294-2023-EF, que modifica el estatuto del Banco de la Nación y que en su octava disposición señala que de acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 35 de la Ley N.º 30230, Ley que establece medidas tributarias, simplificación de procedimientos y permisos para la promoción y dinamización de la inversión en el país, se amplía a S/2 500 000 000.00 (dos mil quinientos

millones y 00/100 soles) el ‘Programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (Promype)’ del Banco de la Nación”.

Gráfico 18
SALDO DE LA CARTERA DE LAS IFI
(millones de soles)



En el período 2023, se obtuvieron cifras históricas y se logró desembolsar S/1006 millones, cifra superior en 155 % a la del 2022. En el mismo sentido, registra un saldo al cierre del año 2023 de S/1005 millones, un 133 % más que en el 2022.

Con los desembolsos efectuados en el 2023, se ha otorgado indirectamente financiamiento a más de 100 000 micro y pequeños empresarios, de los **grupos robustos**¹ 1, 2 y 3 con 66%, de los cuales el 50% son mujeres.

Al cierre del 2023 (acumulado desde 2006), los recursos canalizados a las mypes en alianza con las IFI ascendieron a S/7542 millones, lo que permitió facilitar 1 885 537 créditos para microempresarios de las zonas más remotas de nuestro país.

¹ De acuerdo con el Informe Técnico: Evolución de la Pobreza Monetaria 2010-2022 (INEI): Grupo Robusto 1: Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Loreto, Pasco, Puno). Grupo Robusto 2: Amazonas, Apurímac, La Libertad, Lima Metropolitana, Provincia Constitucional del Callao, San Martín, Tumbes, Piura. Grupo Robusto 3: Áncash, Cusco, Junín, Lima, Tacna, Ucayali. Grupo Robusto 4: Arequipa, Lambayeque, Madre de Dios, Moquegua. Finalmente, Grupo Robusto 5: Ica,

Las colocaciones financiadas con líneas de crédito del BN representaron el 54.8 % del total. Por su parte, la participación de las colocaciones según el canal de atención ascendió a 52.6 % mediante las oficinas compartidas del BN.

Cuadro 12
COLOCACIONES A LAS MYPES
(millones de soles)

Colocaciones a las MYPES a través IFIs según Financiamiento

Fuente de financiamiento	Tipo de financiamiento	Monto de financiamiento a mypes	Participación %	Cantidad de créditos	Participación %
Banco de la Nación	Línea de crédito DS 134	2 557	33.9%	916 066	48.6%
	Línea de crédito DS 047	560	7.4%	189 149	10.0%
	Línea de crédito DS 126	11	0.1%	2 392	0.1%
	Línea de crédito DS 107	0	0.0%	4	0.0%
	Otros	1 007	13.3%	73 767	3.9%
	Total BN (a)	4 134	54.8%	1 181 378	62.7%
	Saldo Línea Promype	1 005			
IFIS	Recursos propios IFIs	3 408	45.2%	704 159	37.3%
	Total IFIS (b)	3 408	45.2%	704 159	37.3%
Colocaciones totales: (a) + (b)		7 542	100.0%	1 885 537	100.0%

Colocaciones a las MYPES a través IFIs según Canal de Atención

Canal de atención	Tipo de financiamiento	Generación de financiamiento a mypes	Participación %	Cantidad de créditos	Participación %
Oficinas IFIS	Línea de crédito DS 134	2 557	33.9%	916 066	48.6%
	Línea de crédito DS 126	11	0.1%	2 392	0.1%
	Línea de crédito DS 107	0	0.0%	4	0.0%
	Otros	1 007	13.3%	73 767	3.9%
	Total Oficinas IFIS (a)	3 574	47.4%	992 229	52.6%
Oficinas BN Compartidas	Línea de crédito DS 047	560	7.4%	189 149	10.0%
	Recursos propios IFIs	3 408	45.2%	704 159	37.3%
	Total oficinas compartidas (b)	3 967	52.6%	893 308	47.4%
Colocaciones totales: (a) + (b)		7 542	100.0%	1 885 537	100.0%

SEGUROS

El servicio de seguros se ofrece en convenio entre las compañías de seguros y el BN, 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. Al 2023, se registran 803 970 seguros, cifra superior al año anterior en 12.7 %.

Seguro de cuota protegida

El seguro optativo de cuota protegida de préstamo MultiRed cubre hasta ocho cuotas o el saldo insoluto ante la incapacidad temporal o el desempleo involuntario del cliente. Al término del 2023, se registra un acumulado vigente de 150 292 seguros de cuota protegida.

Seguro de protección de tarjeta de débito

Este producto protege los ahorros de los clientes ante robo, hurto, clonación y utilización forzada; además, brinda otras coberturas más descritas en la póliza. El 2023 cerró con un acumulado de 483 587 seguros de este tipo.

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 el 2023, el número de estos seguros ascendió a 79 276.

Seguro de sepelio

El seguro de sepelio indemniza a los beneficiarios del asegurado en caso de fallecimiento y cubre los gastos de sepelio. En el 2023, se registraron 90 815 pólizas contratadas.

Cuadro 13
SEGUROS OPTATIVOS

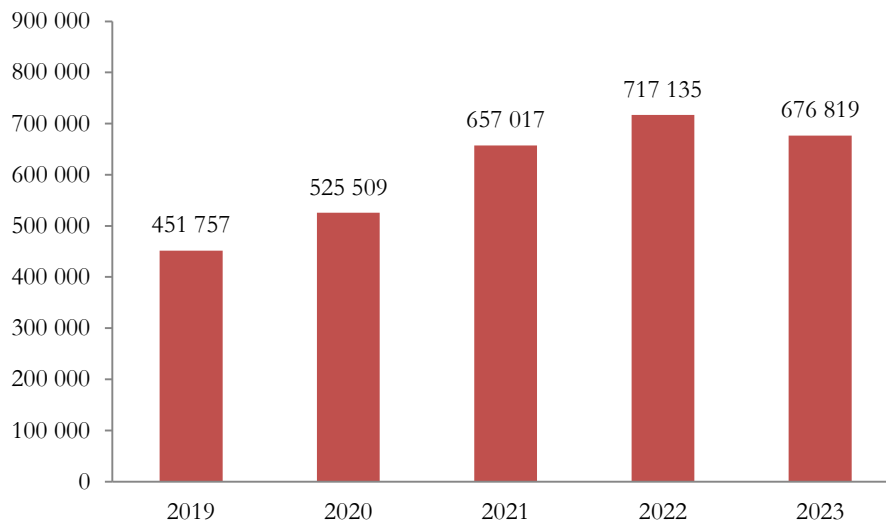
Seguro	2019	2020	2021	2022	2023
Cuota protegida	30 854	81 435	81 435	139 680	150 292
Oncológico	9 265	39 841	39 841	65 223	79 276
Proteccion de tarjeta	206 376	410 813	410 813	443 553	483 587
Sepelio	26 879	49 202	49 202	65 010	90 815
Total	273 374	581 291	581 291	713 466	803 970

4.2 UN BANCO DESCENTRALIZADO

El BN promueve la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización del país al brindar productos y servicios bancarios por medio de sus diversos canales de atención presencial y no presencial en las distintas regiones del Perú.

En el 2023, el número total de operaciones atendidas en los diferentes canales del BN (incluyendo consultas) ascendió a 676.8 millones, menor en 40.3 millones en comparación con el 2022, en línea con la menor actividad económica del país.

Gráfico 19
VOLUMEN DE OPERACIONES
(miles de operaciones)



Cuadro 14
EVOLUCIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN

Puntos de atención	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2023 / 2022
1 Agencias	640	573	571	561	552	- 9
2 Cajeros MultiRed	949	953	959	1 097	1 105	8
3 Cajeros corresponsales	17 152	12 188	15 127	16 074	15 674	- 400
Agente MultiRed	17 098	12 188	15 127	16 074	15 674	- 400
Rapidito 1/	54	0	0	0	0	0
Total	18 741	13 714	16 657	17 732	17 331	- 401

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

En cuanto a la ubicación geográfica de nuestros canales de atención, el 78.5 % de los 17 331 puntos de atención con los que cuenta el BN, es decir 13 611 puntos de atención, se hallan en provincias.

Cuadro 15

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE CANALES EN LIMA Y PROVINCIA

Canales	Cantidad de canales			Participación porcentual	
	Lima	Provincia	Total	Lima *	Provincia
Agencias	96	456	552	17.4%	82.6%
Cajeros Multired	393	712	1 105	35.6%	64.4%
Cajeros corresponsales	3 231	12 443	15 674	20.6%	79.4%
Total	3 720	13 611	17 331	21.5%	78.5%

(*): Lima Metropolitana y Callao

Por otro lado, durante el 2023, el BN avanzó significativamente en su objetivo de trasvasar sus operaciones hacia canales alternos desde la red de agencias. En respuesta a lo planificado, las operaciones en canales alternos alcanzaron el 91.8 % del total de operaciones realizadas.

Los resultados del trasvase por canales individuales para el periodo 2019-2023 son los siguientes:

- Agente MultiRed subió de 20.3 % a 21.9 %.
- POS (Visa, Mastercard) subió de 6.2 % a 6.6%.
- App BN subió de 12.8 % a 42.4 %.
- Agencia bajó de 22.9 % a 8.2 %.

Cuadro 16

PARTICIPACIÓN DEL VOLUMEN DE OPERACIONES POR CANALES DE ATENCIÓN

Canales	2 019	2 020	2 021	2 022	2 023
Agencia	22.9%	10.8%	8.4%	7.6%	8.2%
Canales Alternos	77.1%	89.2%	91.6%	92.4%	91.8%
Agente Multired	20.3%	20.6%	21.6%	22.2%	21.9%
Cajeros Multired	17.4%	12.6%	10.6%	10.5%	11.7%
Banca Celular	16.1%	24.4%	20.0%	19.0%	6.3%
App BN	12.8%	21.3%	29.9%	30.1%	42.4%
POS (Visa, Mastercard)	6.2%	5.5%	5.9%	7.5%	6.6%
Internet	4.0%	4.1%	2.4%	1.8%	1.6%
Otros Canales	0.3%	0.7%	1.2%	1.3%	1.3%

Nota: El Canal Banca Celular operó hasta abril del 2023.

CANALES PRESENCIALES DEL BN

Agencias

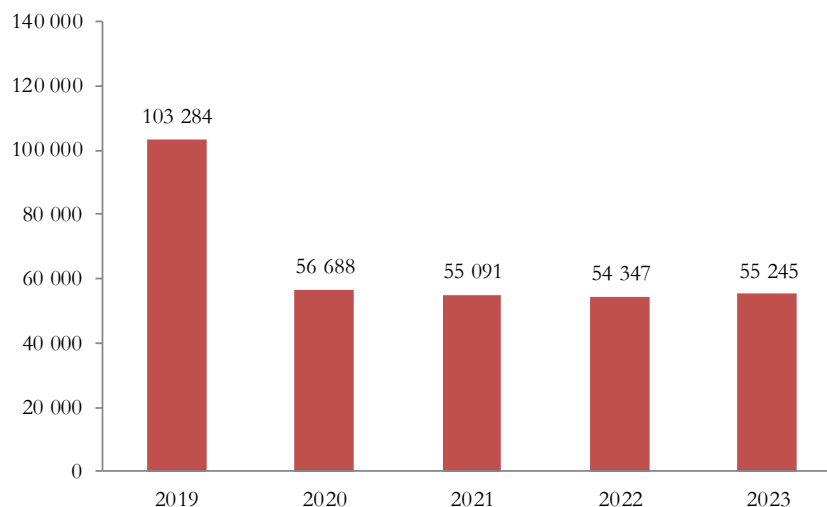
El BN contó con 552 agencias a nivel nacional al cierre de 2023. De ellas, el 66.5 % (367), se localizan en zonas remotas o de difícil acceso, donde existe poca o nula presencia de las instituciones financieras privadas.

Respecto al número de operaciones en las agencias, este aumentó ligeramente en un 1.7 % con relación al 2022, pese al crecimiento de los canales alternos y la implementación progresiva de nuevos servicios en ellos.

Gráfico 20

AGENCIAS: NÚMERO DE OPERACIONES (en miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2023 / 2022
Volumen de operaciones	1.7%



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 deba acercarse a una agencia del BN.

A diciembre del 2023, el BN contó con 15 674 agentes MultiRed. De ellos, 3231 (20.6 %) se ubican en Lima y 12 443 (79.4 %), en provincias.

Cuadro 17
DISTRIBUCIÓN DE AGENTES MULTIRED EN EL ÁMBITO NACIONAL

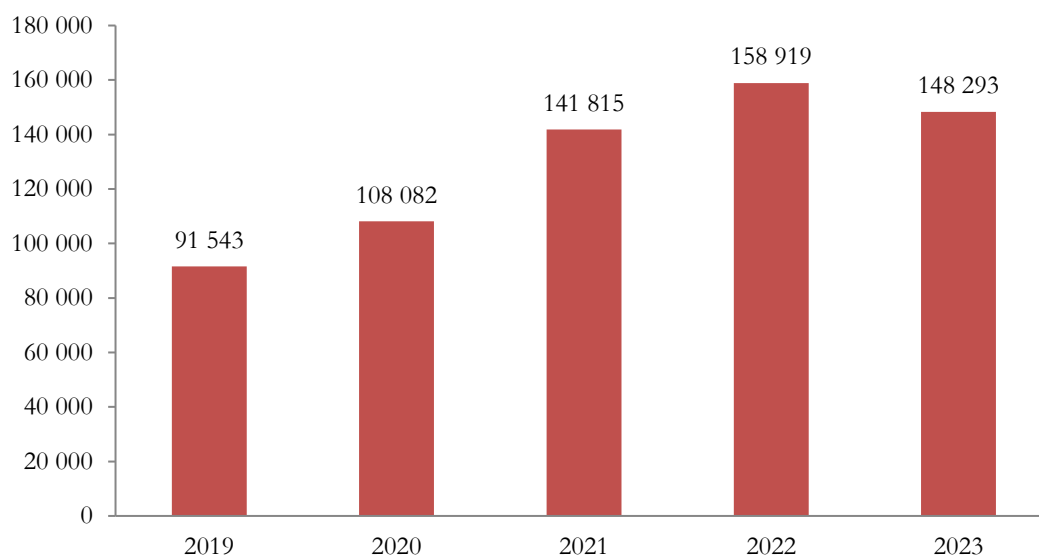
	2019	2020	2021	2022	2023
Lima *	5 727	2 718	3 064	3 506	3 231
Provincias	11 371	9 470	12 063	12 568	12 443
	17 098	12 188	15 127	16 074	15 674

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

Los beneficios de este canal han sido significativos para los clientes y usuarios, al reducir el tiempo de atención para el cobro o pago de servicios, y contar con disponibilidad en efectivo y con una mayor cobertura geográfica de atención. Entre estas operaciones, destacan en

servicios, el volumen de operaciones por depósitos y retiros monetarios a personas naturales (101.7 millones); y por las tasas, el Poder Judicial (1.3 millones) y RENIEC (2.8 millones).

Gráfico 21
AGENTES MULTIRED: CANTIDAD DE OPERACIONES
(miles de operaciones)



Cajeros MultiRed

Al cierre del 2023, el BN cuenta con 1105 cajeros MultiRed en el ámbito nacional. De estos, 393 se hallan en Lima; y 712, en provincias.

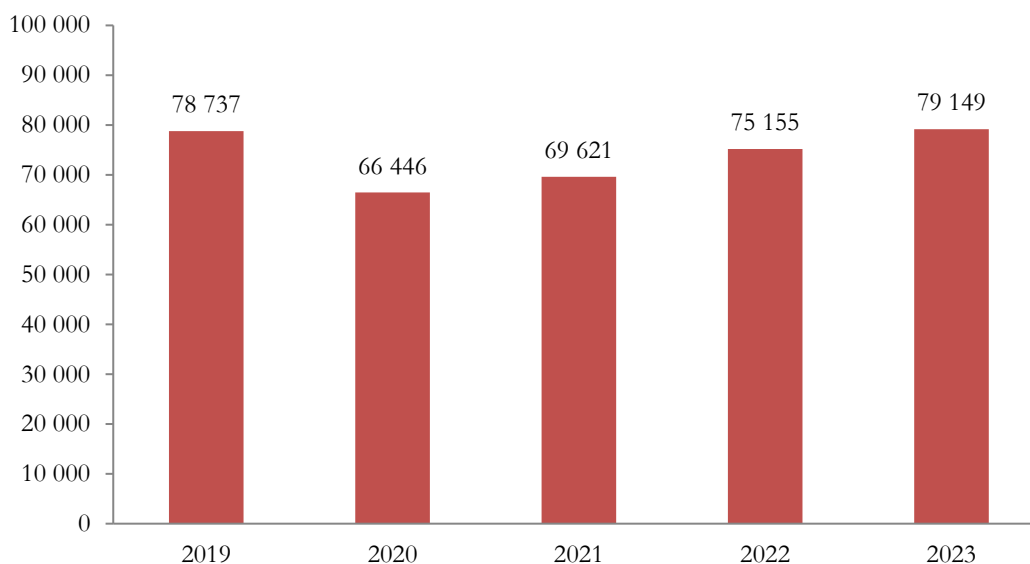
Cuadro 18
DISTRIBUCIÓN DE CAJEROS MULTIRED EN EL ÁMBITO
NACIONAL

	2019	2020	2021	2022	2023
Lima *	359	361	358	405	393
Provincias	590	592	601	692	712
Total	949	953	959	1 097	1 105

(*) Lima Metropolitana y Callao

Durante el 2023, el canal de cajeros MultiRed registró más de 79 millones de operaciones, 5.3 % más que en el 2022. De estas, 54 millones se efectuaron en provincias.

Gráfico 22
CAJEROS MULTIRED: NÚMERO DE OPERACIONES
(miles de operaciones)



PRESENCIA DEL BN EN ZONAS DE FRONTERA

El BN se encuentra en zonas fronterizas del Perú con Bolivia, Brasil, Chile, Colombia y Ecuador; lo que posibilita la generación de comercios para brindar bienes y servicios a favor del desarrollo local y mejorar la calidad de vida de las poblaciones.

Al 2023, el BN posee 15 agencias en zonas de frontera determinadas en función de la cercanía al territorio de los países vecinos.

Cuadro 19
AGENCIAS EN ZONAS DE FRONTERA

N°	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		
11	Ramón Castilla	Loreto	Colombia / Brasil
12	Yavarí (Isla Santa Rosa)		
13	Aguas Verdes	Tumbes	
14	Suyo	Piura	Ecuador
15	Namballe	Cajamarca	

PRESENCIA DEL BN EN EL VRAEM

El Vraem es considerado una zona vulnerable con presencia del narcotráfico y remanentes terroristas, con población de escasos recursos económicos y geográficamente de difícil acceso; observándose una región caracterizada por la violencia, el aislamiento y la pobreza.

El BN alcanzó el 100 % de cobertura departamental y el 94 % de cobertura distrital en esta zona (jurisdicciones localizadas en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica y Junín), con una presencia en 65 de los 69 distritos que conforman el Vraem. Esto le ha permitido a la población acceder a diversos servicios financieros.

A diciembre del 2023, el BN llegó con 516 puntos físicos de atención en el Vraem. Los canales que incluyen estos puntos son agencias (19), cajeros MultiRed (16) y agentes MultiRed (481).

Cuadro 20 VRAEM: NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN

Canales	2019	2020	2021	2022 *	2023 *
Agencias	19	19	19	19	19
Cajeros MultiRed	15	15	15	16	16
Agentes MultiRed	265	310	395	466	481
TOTAL	299	344	429	501	516

* Se consideran los 69 distritos informados por el MEF - Oficio Circular N° 001-2024-EF/4102.

PLATAFORMAS ITINERANTES DE ACCIÓN SOCIAL

El BN, desde el 2013, participa e implementa oficinas en las PIAS, que son buques de la Marina o aeronaves de la FAP y EP que, de manera móvil y temporal, acercan servicios del Estado a más de trescientas comunidades.

Se cuenta actualmente con ocho embarcaciones que navegan por los ríos de la selva (por las cuencas del Napo, Morona, Putumayo, Yavarí, Tigra y Ucayali) y una por el lago Titicaca. También dos aeronaves vuelan por las regiones de Loreto y Ucayali.

Asimismo, mediante una gestión articulada liderada por el Programa Nacional PAIS, se involucra a entidades de los tres niveles de gobierno: MINDEF, MGP, FAP, Aviación del Ejército, Programa Nacional Aurora y Servicio Juguemos en las PIAS del MIMP, los diferentes programas sociales del MIDIS, el MINEDU y el MINCUL, así como los GORE y las DIRESA de Loreto, Puno y Ucayali; además del SIS, RENIEC y BN, entre otras. Todas estas instituciones aúnan esfuerzos con el propósito de acortar las brechas de pobreza y desigualdad, con el compromiso de acercar los servicios esenciales del Estado peruano a los lugares amazónicos y altiplánicos más remotos.

Cuadro 21 NIVEL DE ATENCIÓN PIAS-BAP

N°	Región	Agencia	Cantidad		
			Campañas	Operaciones	Personas
1		BAP Río Putumayo I (PIAS)	1	153	110
2		BAP Río Putumayo II (PIAS)	3	3 745	2 748
3		BAP Río Napo" (PIAS)	3	14 132	8 491
4	Loreto	BAP Río Morona (PIAS)	4	14 138	16 575
5		BAP Río Yavari (PIAS)	4	4 146	2 873
6		BAP Yahuas / Morona	3	4 960	2 703
7		BAP Corrientes / Pastaza	3	4 664	3 911
8	Ucayali	BAP Río Curayay	4	7 963	5 852
9	Puno	PIAS Lago Titicaca	4	6 170	1 008
Total			29	60 071	44 271

Durante el 2023, se efectuaron 29 campañas de acción social y se atendieron a 44 271 pobladores, entre los que destacan los servicios de retiros de ahorros de los programas sociales Pensión 65 y Contigo. Asimismo, es importante señalar que de los ocho PIAS fluviales, cinco cuentan a bordo con un ATM instalado, ofreciendo además un canal alternativo a las poblaciones.

Cuadro 22

NIVEL DE ATENCIÓN DE PIAS AEREOS

N°	Región	Agencia	Cantidad		
			Campañas	Operaciones	Personas atendidas
1	Ucayali	PIAS aéreo "Ucayali"	2	838	2 050
2	Loreto	PIAS aéreo "Loreto"	2	5 149	4 546
			4	5 987	6 596

En relación con los PIAS aéreos, en el mismo año se realizaron cuatro campañas que beneficiaron a 6596 personas.

OFICINAS COMPARTIDAS

El BN, al 31 de diciembre del 2023, compartió un total de 102 oficinas con las IFI, y se efectuaron 21 489 desembolsos por un monto de S/149 millones. Con ello, desde el 2006 a la fecha, se han efectuado 893 308 desembolsos por un importe acumulado de S/3967 millones.

Cuadro 23

APOYO FINANCIERO A LAS IFIS

Año	Monto (millones S/)		Cantidad de créditos	
	Acumulado	Variación	Acumulado	Variación
2019	3 368	5.5%	803 809	4.4%
2020	3 500	3.9%	824 977	2.6%
2021	3 659	4.6%	849 188	2.9%
2022	3 818	4.3%	871 819	2.7%
2023	3 967	3.9%	893 308	2.5%

4.3 UN BANCO QUE AVANZA EN LA DIGITALIZACIÓN

En el 2023, el BN continuó su avance en la digitalización de las operaciones. Algunos de sus beneficios más resaltables son que permite a nuestros clientes y usuarios el ahorro de tiempo en la realización de sus operaciones, al no necesitar trasladarse a una agencia; además, pueden efectuar sus transacciones en tiempo real; asimismo, la digitalización reemplaza los pagos en los canales presenciales, evitando el riesgo de llevar consigo dinero en efectivo.

Las *apps* del Banco de la Nación continuaron afianzándose como los principales aplicativos digitales para los clientes del BN, destacando Págalo.pe que es la plataforma digital de pagos del Estado para clientes y usuarios.

PÁGALO.PE

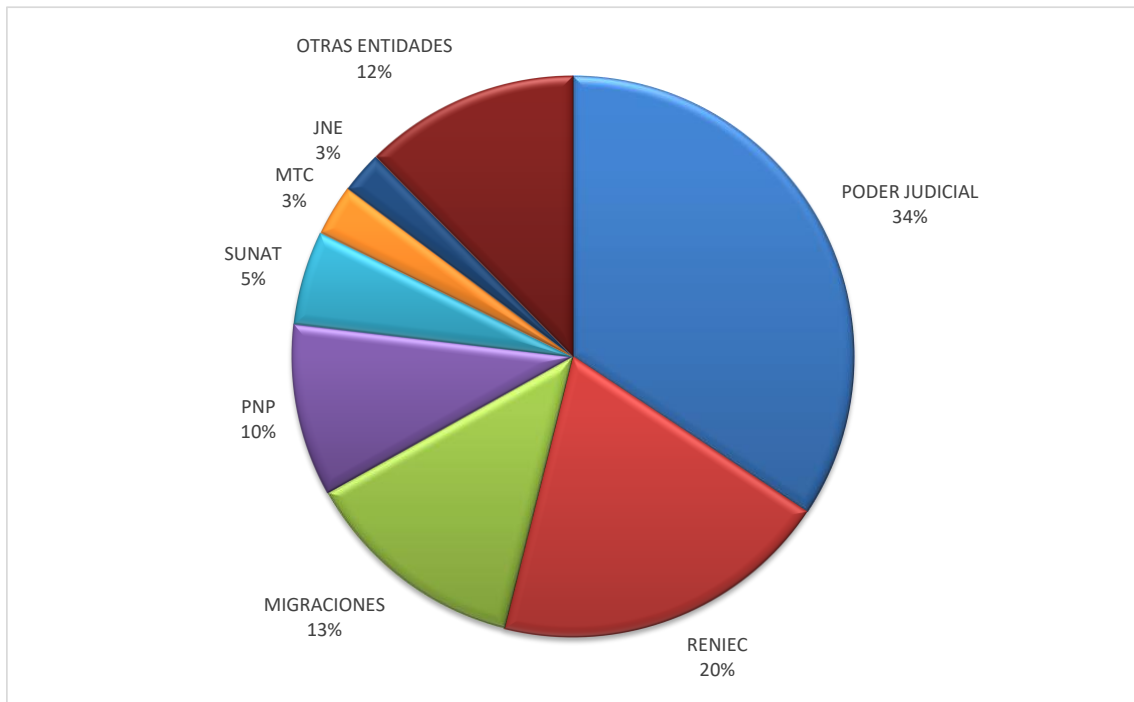
A fin de acercar sus servicios a clientes y usuarios y facilitarles herramientas digitales, el BN pone a disposición de la ciudadanía la plataforma digital en línea Págalo.pe, en la que pueden pagar 568 conceptos de pago a favor de 40 entidades públicas.

Los trámites más solicitados en el 2023 fueron: derecho de notificación judicial, antecedentes penales y ofrecimiento de pruebas (PJ), pasaporte electrónico y cambio de calidad migratoria (MIGRACIONES), antecedentes policiales (PNP), copia certificada de acta (RENIEC) y pago de detracciones NPD (SUNAT).

En el 2023, se implementaron 15 nuevas entidades públicas: Fuero Militar Policial, IPEN, Ministerio de Cultura, Pronabec, ATU, Marina de Guerra del Perú, Ministerio de Salud, Universidad Nacional del Altiplano, Universidad Nacional de Piura, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Universidad Nacional J. F. Sánchez Carrión, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Universidad Nacional del Centro del Perú, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle - La Cantuta y Ministerio de Justicia. Además, se incorporaron dos nuevos servicios de SUNAT: Boleta de pagos varios y Recibo de arrendamiento.

Asimismo, es posible acceder al *app* Págalo.pe desde *App Store* y *Play Store* para teléfonos móviles iOS y Android, respectivamente. Págalo.pe cuenta con un total acumulado de 3 578 588 usuarios afiliados, de los cuales 507 033 se registraron en el 2023.

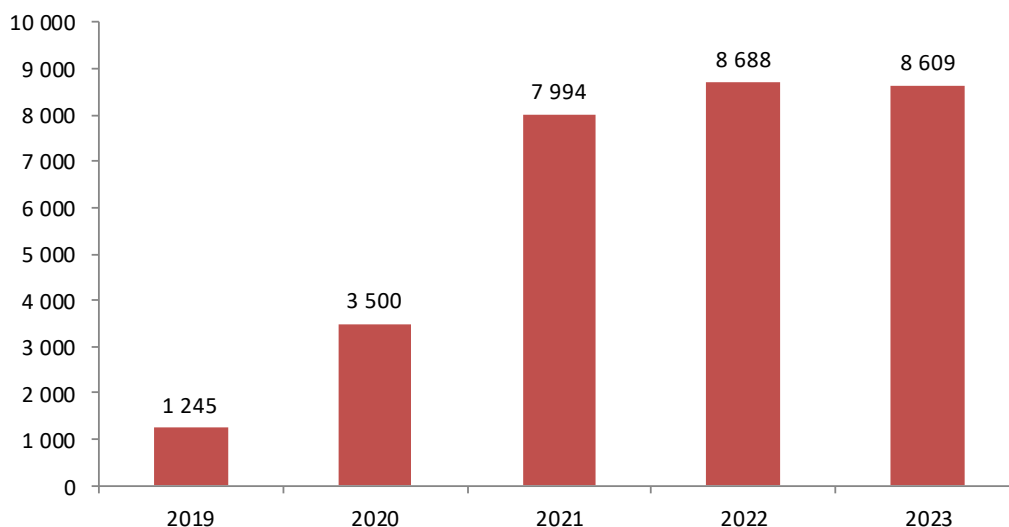
Gráfico 23
PÁGALO.PE: ESTRUCTURA DE OPERACIONES POR ENTIDAD DEL
SECTOR PÚBLICO
(participación porcentual)



En el 2023, se realizaron 8.6 millones de operaciones, lo que significó una ligera disminución de 0.9% respecto al 2022, como consecuencia de la menor actividad económica del país.

Gráfico 24
PÁGALO.PE: NÚMERO DE OPERACIONES
(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2023 / 2022
Volumen de operaciones	-0.9%



MULTIRED VIRTUAL

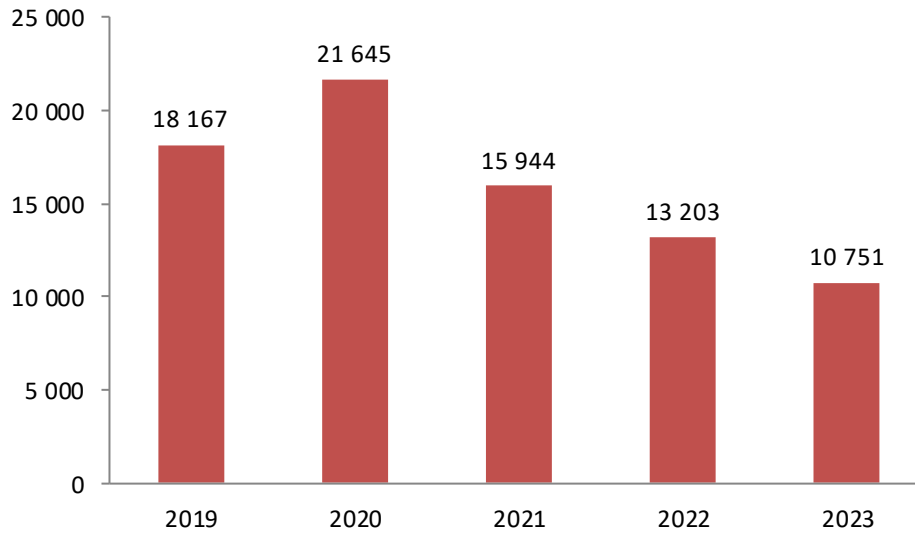
El sistema virtual de operaciones del BN permite realizar consultas o transacciones por internet. Para ello, el cliente debe generar una clave de internet mediante el portal del BN; mientras que a obtención del elemento de seguridad token, la afiliación a la clave dinámica digital o la obtención de la clave de cuentas corrientes se brinda por medio de la red de agencias.

En el 2023, se efectuaron 10.8 millones de operaciones, con una caída de 18.6 % respecto al 2022. 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; así como por las restricciones en la emisión de transferencias interbancarias inmediatas y la migración de nuestros clientes al canal *app*.

Gráfico 25

MULTIRED VIRTUAL: CANTIDAD DE OPERACIONES
(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2023 / 2022
Volumen de operaciones	-18.6%



APPBN

Es la aplicación móvil (*app*) para teléfonos inteligentes que permite a nuestros clientes efectuar diversas operaciones con cargo a sus cuentas de ahorro como las transferencias interbancarias, transferencias mismo banco, giros, recargas y pagos de servicios telefónicos, así como consultar el saldo y últimos movimientos de sus cuentas, también el saldo y próximas cuotas de pago de sus préstamos personales.

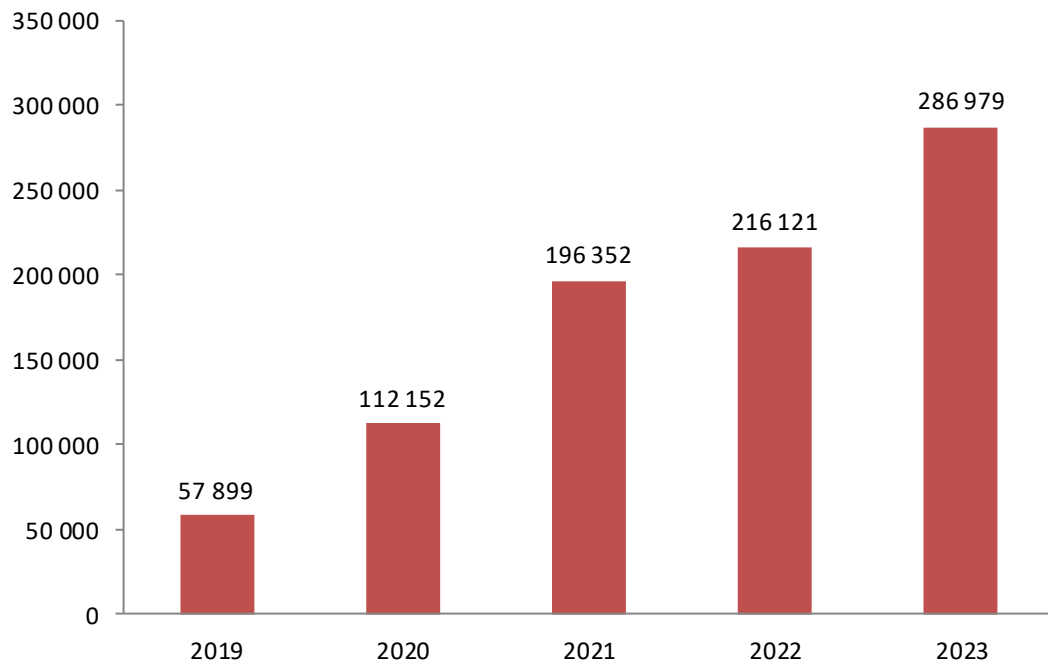
Está disponible para teléfonos con los sistemas operativos Android e iOS y puede ser descargada desde las tiendas virtuales de Google y Apple. Para efectuar una operación financiera se requiere contar con la clave dinámica digital o token.

Al cierre del 2023, se registra un acumulado de 2 484 197 personas que descargaron el app BN en sus teléfonos móviles. Solo en diciembre, 125 764 instalaron la aplicación, 1 770 759 usaron este canal y 421 696 efectuaron al menos una operación.

En total, en el 2023 se efectuaron aproximadamente 287 millones de operaciones, con un aumento de 32.8 % respecto al 2022.

Gráfico 26
APPBN: CANTIDAD DE OPERACIONES
(miles de operaciones)

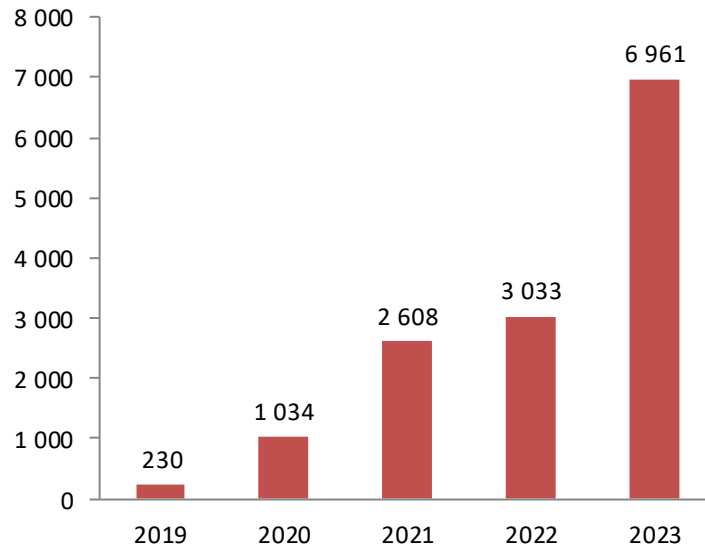
Crecimiento anual (%)	2023 / 2022
Volumen de operaciones	32.8%



En el mismo año, el importe de las operaciones realizadas en el canal *app* del BN ascendieron a S/6961 millones, superior en 129.5 % al registrado el año anterior.

Gráfico 27
APPBN: IMPORTE DE OPERACIONES
(millones de soles)

APP: IMPORTE DE OPERACIONES



BILLETERA ELECTRÓNICA BIM

El Banco de la Nación participa en la red de billetera móvil de Pagos Digitales Peruanos (PDP) denominada BIM. Es como llevar dinero en efectivo, pero en el celular. Es seguro, económico y ahorra tiempo. Para afiliarse a BIM no es necesario tener una cuenta en el BN y se puede acceder a través del *App* BIM o vincular su billetera mediante Messenger de Facebook.

A través de BIM los usuarios pueden realizar: recargas de celular, transferencias (enviar y recibir dinero sin comisiones), *cash out* (hacer retiros de sus billeteras), *cash in* (poner plata en sus billeteras), pagar tasas en Págalo.pe, pagar servicios y realizar compras en comercios autorizados.

En el 2023 a través de la billetera móvil se realizaron 435 346 transacciones.

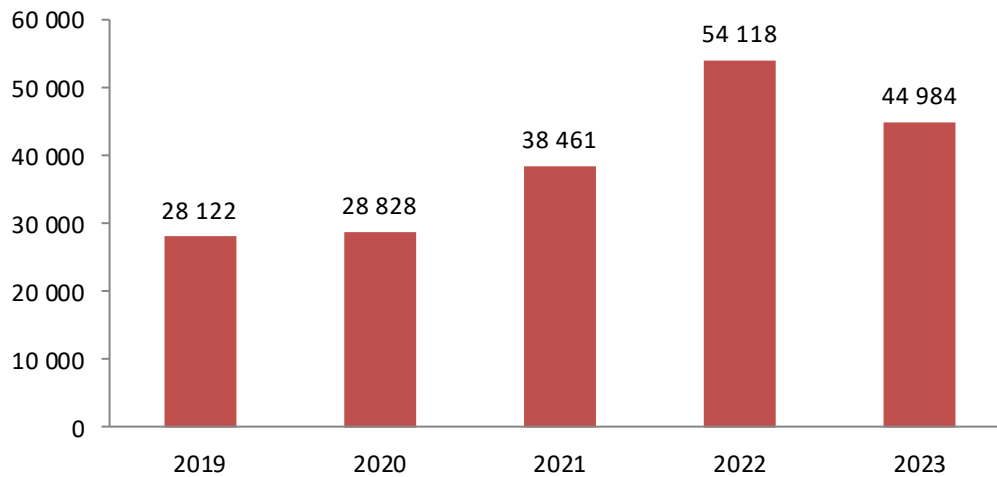
POS Y CANALES FORÁNEOS

Este ítem agrupa los canales disponibles en los ámbitos local e internacional mediante empresas vinculadas con las franquicias Visa y Mastercard, y otros bancos; los cuales permiten a los clientes del BN realizar sus operaciones financieras. Los canales considerados son POS, cajeros automáticos foráneos y comercio electrónico (web foránea). Durante el 2023, se realizaron aproximadamente 45 millones de operaciones.

Gráfico 28

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

Crecimiento anual (%)	2023 / 2022
Volumen de operaciones	-16.9%

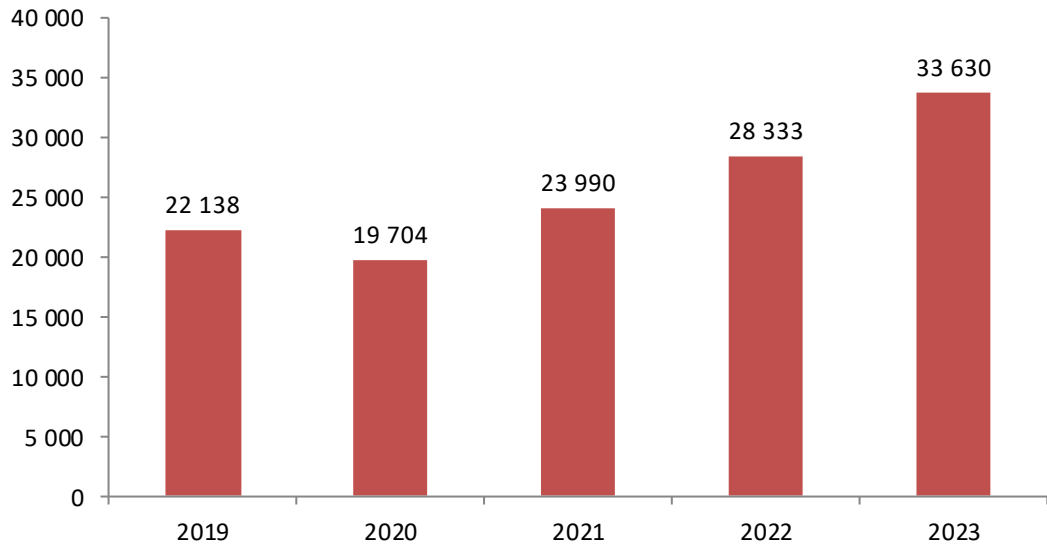


POS

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 BN utilizan su tarjeta de débito BN en cualquier punto de venta afiliado a las franquicias Visa. Durante el 2023, se realizaron 33.6 millones de operaciones, lo que representa un aumento de 18.7 % respecto al año anterior.

Gráfico 29
POS: CANTIDAD DE OPERACIONES
 (miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2023 / 2022
Volumen de operaciones	18.7%



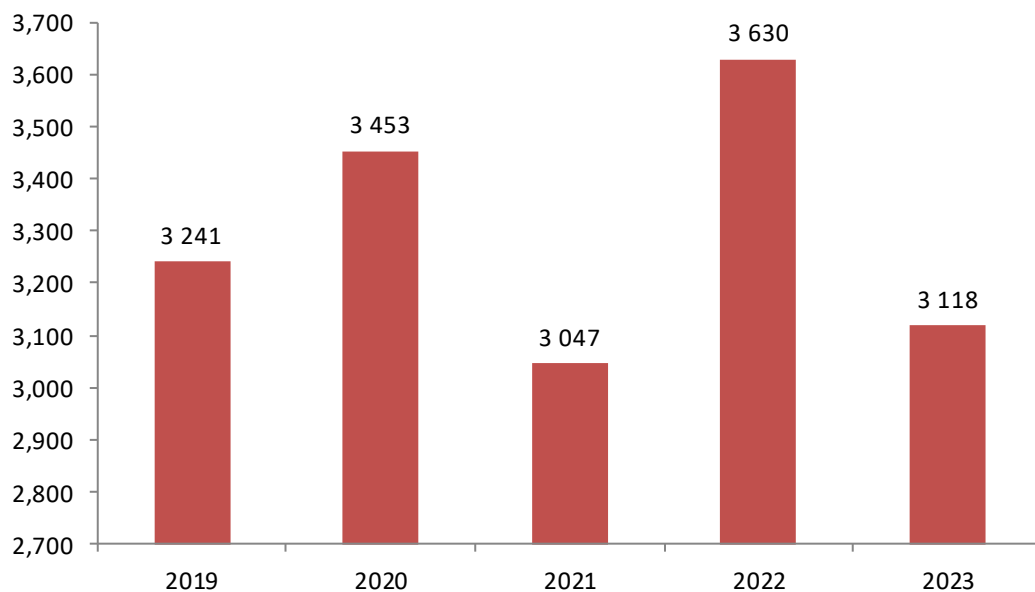
Cajeros automáticos foráneos

El canal permite a los clientes del BN realizar retiros de efectivo en la red de cajeros locales e internacionales afiliados a Visa y Mastercard.

Durante el 2023, se realizaron 3.1 millones de operaciones, con una disminución de 14.1 % respecto al año previo.

Gráfico 30
CAJEROS AUTOMÁTICOS FORÁNEOS: CANTIDAD DE OPERACIONES
(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2023 / 2022
Volumen de operaciones	-14.1%



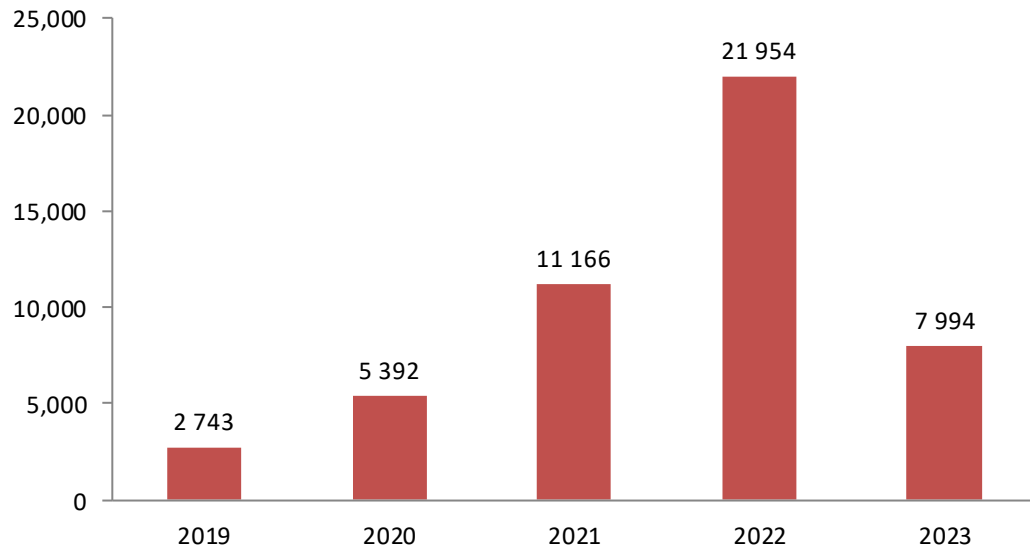
Comercio electrónico foráneo

Este canal permite efectuar compras y pagos de servicios en cualquier momento del día durante toda la semana los doce meses del año, en los comercios que brindan sus servicios mediante las franquicias Visa y Mastercard.

Gráfico 31

WEB FORÁNEA: CANTIDAD DE OPERACIONES
(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2023 / 2022
Volumen de operaciones	-63.6%



4.4 UN BANCO INCLUSIVO

POLÍTICA DE INCLUSIÓN FINANCIERA

La política de inclusión financiera del Banco de la Nación tiene como propósito beneficiar a las poblaciones alejadas y desprotegidas del país, a través de un trabajo coordinado y articulado con entidades del sistema financiero, lo cual supone la posibilidad de acceso a todo tipo de servicio financiero por parte de la población, tanto para individuos como para empresas; promoviendo así la creación y ampliación de sus oportunidades de ahorro, consumo e inversión.

Es oportuno mencionar que, nuestra política de inclusión financiera ha sido desarrollada en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), aprobada el 5 de agosto del 2019 con DS N.º 255-2019-EF, con la finalidad de mejorar el bienestar y desarrollo económico de la población a través de un sistema financiero inclusivo.

El Banco de la Nación, conforme a lo estipulado en su estatuto y con la idea de contribuir al logro de los objetivos del PNIF, dispone de una plataforma de productos y servicios para que sus clientes y usuarios accedan a servicios financieros de calidad con especial énfasis en lugares donde se constituye como única oferta bancaria (UOB).

En ese sentido, la política de inclusión financiera del Banco de la Nación establece lineamientos para la mejora del acceso, del uso y de la calidad de nuestros canales de atención (físicos, alternos y digitales), lo cual beneficiará especialmente a las poblaciones tradicionalmente excluidas o subatendidas; ello, en cumplimiento de nuestra misión de brindar productos y servicios financieros a la población, buscando la innovación continua y la transformación digital para acelerar el proceso de inclusión financiera en nuestro país.

COBERTURA NACIONAL

El Banco de la Nación, con los diferentes canales de atención físicos como agencias, cajeros automáticos y agentes corresponsales brinda servicios financieros a la ciudadanía, llegando

muchas veces en zonas donde no existe presencia de otras instituciones bancarias.

Con el objetivo de mostrar la presencia del BN en el Perú, se establece el indicador de Cobertura Nacional cuyo resultado muestra en cuántos distritos del país el Banco de la Nación está presente con alguno de sus canales físicos de atención. Para el período 2023, se logró obtener el 89 % de cobertura; es decir, el BN está presente en 1686 de 1890 distritos del Perú.

Cuadro 24
COBERTURA NACIONAL DE CANALES DEL BN

Canal de atención	Cantidad de distritos con BN	Cantidad de distritos a nivel nacional *	Participación %
Red de oficinas	478	1 890	25
Red de cajeros automáticos	294		16
Red de agentes MultiRed	1 681		89
Total de distritos que son atendidos por el BN	1 686		89

Nota: Considera oficinas operativas fijas, Red de cajeros automáticos operativos y POS operativos, remitido por las Gerencias Red de Agencias y Banca Digital.

(*) Fuente: RENIEC

EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

El Plan de Educación Financiera Focalizado del BN se elaboró en línea con lo establecido en la Política Nacional de Inclusión Financiera y fue aprobado en el 2023.

Como parte del plan, se están implementando siete programas de educación financiera enfocados en: (i) niños menores de 12 años; (ii) adolescentes estudiantes (13 a 17 años) y jóvenes con estudios superiores universitarios y técnicos (18 a 29 años); (iii) adultos dependientes que trabajan en el sector público (30 a 59 años); (iv) microempresarias y mujeres que conforman las Organizaciones Sociales de Base (OSB); (v) colaboradores y formación de facilitadores del BN en educación financiera; (vi) adultos mayores pensionistas y aportantes del Sistema Nacional de Pensiones, Centros de Adulto Mayor, entre otros; y (vii) minorías (poblaciones migrantes, comunidades indígenas, entre otras); por lo que actualmente se vienen elaborando las guías metodológicas que servirán como herramienta apoyo para el capacitador en el proceso de enseñanza por cada segmento objetivo.

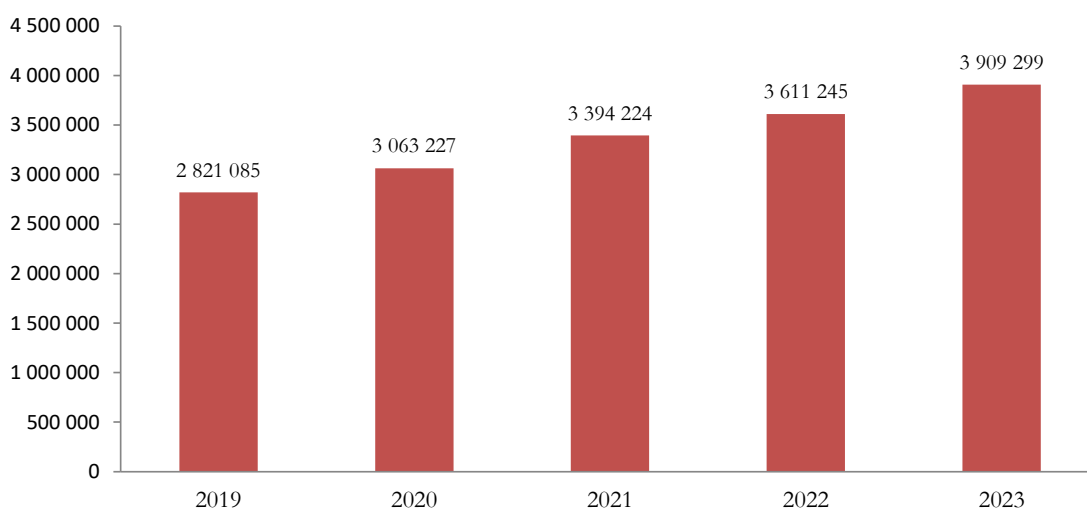
Durante el 2023, se realizaron diversas actividades de educación financiera bajo la modalidad presencial y virtual, obteniendo como resultado más de 16 mil ciudadanos capacitados de los departamentos de Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lima, Loreto, Moquegua, Piura, Puno, San Martín y Ucayali.

AHORRO EN ZONAS CON BAJA PRESENCIA BANCARIA²

Número de clientes en zonas con baja presencia bancaria

El BN, con el firme enfoque de seguir impulsando la inclusión financiera y llegar a la mayor población posible, promueve la generación de nuevos servicios mediante sus canales. En el 2023, la cantidad de clientes ascendió a 3.9 millones y mostró un crecimiento de 8.3 % con respecto al 2022.

Gráfico 32
CANTIDAD DE CLIENTES EN ZONAS UOB

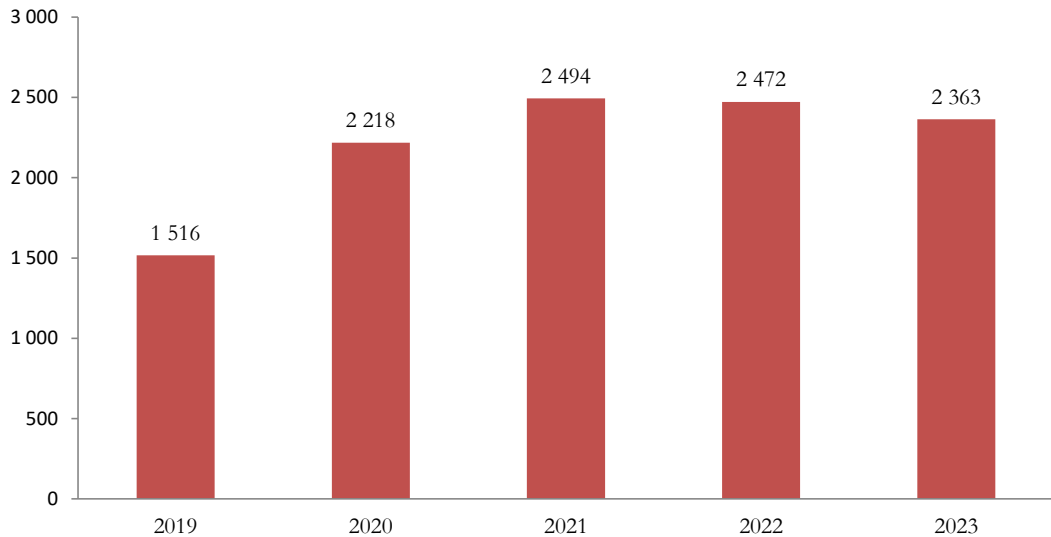


Saldo de cuentas de ahorro en zonas con baja presencia bancaria

La labor de bancarización realizada por el BN 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 muchas localidades. En el 2023, el saldo en cuentas de ahorro en moneda nacional en aquellas zonas ascendió a S/2363 millones.

² Originalmente, zonas en las que el BN era UOB.

Gráfico 33
SALDO DE CUENTAS DE AHORRO EN ZONAS UOB
(millones de soles)



CUENTA DNI

La Cuenta DNI es una cuenta de ahorros a favor de cada ciudadano peruano de nacimiento o nacionalizado. Su propósito es ser una solución bancaria para los ciudadanos peruanos que no tienen acceso a servicios y productos financieros, permitiendo el cierre de brecha de inclusión financiera en el Perú.

La Cuenta DNI del Banco de la Nación permite recibir devoluciones o transferencias de beneficios económicos, bonos o subsidios que el Estado pueda otorgar a favor de los ciudadanos peruanos, solo con el Documento Nacional de Identidad (DNI). Para poder tener acceso a la Cuenta DNI, primero se debe activar la cuenta desde el celular del ciudadano; no es necesario acudir presencialmente a una agencia.

Adicionalmente, en el año 2023 la Cuenta DNI integró, como parte de su estrategia de seguridad, la validación de identidad con biometría facial durante la etapa de enrolamiento o activación. De esta manera, se protege al cliente de cualquier acto de fraude que pueda cometerse en su contra.

Finalmente, entre los beneficios que la Cuenta DNI pondrá a disposición de los ciudadanos peruanos se encuentra el retiro sin tarjeta con clave dinámica, las transferencias de interoperabilidad que permitirán transaccionar con todos los bancos y billeteras afiliadas al servicio; sean estas inmediatas, por contacto o por QR, retiro y depósito en agentes corresponsales, entre otras; brindando una mejor experiencia a los clientes.

Al 31 de diciembre del 2023, el Banco de la Nación cuenta con más de 25 millones de cuentas DNI creadas a favor de los ciudadanos peruanos.

4.5 GESTIÓN FINANCIERA

En el siguiente cuadro se resumen los resultados financieros del BN:

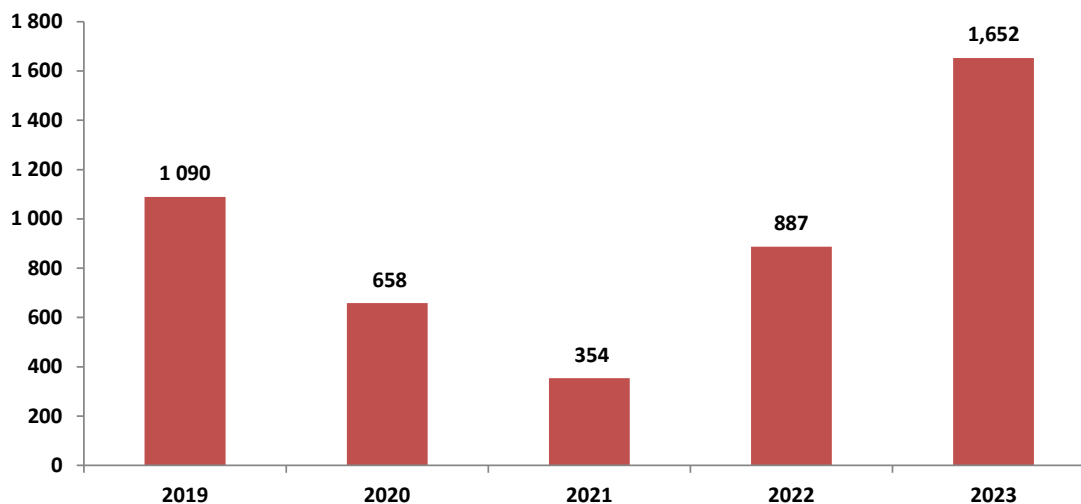
Cuadro 25
SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS FINANCIEROS
(millones de soles)

Variable		Dic 19	Dic 20	Dic 21	Dic 22	Dic 23	Var. Anual	Var. % Anual
Estado de Resultados								
Ingresos por intereses	I.	1 634.0	1 363.6	1 285.8	2 163.0	3 123.5	960.4	44.4%
Gastos por intereses	II.	65.2	66.7	62.9	63.9	67.4	3.5	5.4%
Provisión para créditos directos	III.	35.9	41.3	43.5	84.6	181.2	96.7	114.3%
Margen financiero neto	IV= I-II-III	1 532.9	1 255.6	1 179.5	2 014.5	2 874.8	860.3	42.7%
Ingresos por servicios financieros	V.	726.7	548.9	705.2	779.7	781.3	1.6	0.2%
Gastos de servicios financieros	VI.	223.1	308.6	360.1	393.0	376.9	- 16.0	-4.1%
Resultado por operaciones financieras	VII.	367.9	262.0	82.7	66.9	- 59.1	- 125.9	-188.4%
Gastos de administración	VIII.	976.5	925.4	1 038.1	1 117.5	1 085.5	- 32.0	-2.9%
Depreciaciones y amortizaciones	IX.	102.0	88.6	67.0	74.8	73.3	- 1.5	-2.0%
Margen operacional neto	X=IV+V-VI+VII-VIII-IX	1 325.9	743.9	502.2	1 275.9	2 061.2	785.4	61.6%
Valuación de activos y provisiones	XI.	51.2	50.8	69.8	211.9	138.4	- 73.6	-34.7%
Resultado de operación	XII= X-XI	1 274.7	693.1	432.3	1 063.9	1 922.9	859.0	80.7%
Otros ingresos y otros gastos	XIII.	47.8	84.0	14.9	26.7	15.7	- 10.9	-41.0%
Resultado del ejercicio antes de IR	XIV=XII+XIII	1 322.4	777.1	447.2	1 090.6	1 938.6	848.0	77.8%
Impuesto a la renta	XV.	232.9	118.8	92.7	204.0	286.3	82.3	40.3%
Utilidad Neta	XVI=XIV-XV	1 089.5	658.3	354.5	886.6	1 652.4	765.8	86.4%
Estado de Situación Financiera								
Total Activo		32 994.0	44 287.5	47 227.8	46 494.7	46 357.2	- 137.5	-0.3%
Total Pasivo		30 229.2	41 913.5	45 640.2	44 461.8	43 800.6	- 661.2	-1.5%
Patrimonio		2 764.8	2 374.0	1 587.6	2 032.9	2 556.6	523.7	25.8%

El BN mostró resultados financieros positivos en el 2023, cuando alcanzó una utilidad neta de S/1652 millones, cifra superior en S/766 millones a la registrada al cierre del 2022 (S/887 millones). Con los niveles obtenidos, los indicadores de rentabilidad continuaron siendo favorables al mostrar un 62.7 % de ROE y un 3.6 % de ROA.

El incremento de la utilidad del ejercicio anual se explica principalmente por el aumento de los rendimientos del disponible (mayores tasas de interés de los depósitos en el BCRP) y por el mejor rendimiento en los certificados de depósitos del portafolio de inversiones. Asimismo, se incrementó por las mayores colocaciones (principalmente crecimiento de los préstamos MultiRed) y la reducción de los gastos de administración. En contraparte, se incrementaron las provisiones para créditos de consumo.

Gráfico 34
UTILIDAD NETA
(millones de soles)



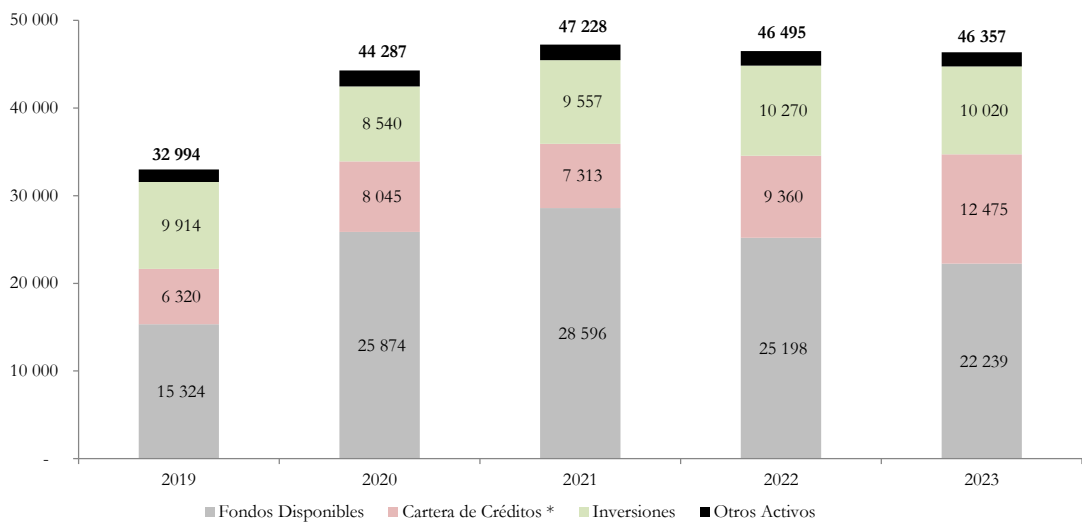
Es importante señalar que durante el año 2023, se tuvo una adecuada gestión del gasto, priorizándose la eficiencia en el uso de los recursos; para ello, se realizaron acciones para mejorar los procesos de control y asignación de los mismos, lo cual permitió que el financiamiento de los gastos se realicen íntegramente con los recursos generados por las actividades propias del negocio (colocaciones e inversiones) y no con recursos que dependan de variables externas (ingresos del disponible), los principales ahorros generados fueron en abastecimiento de agencias, locadores de servicios, proveedores, entre otros rubros. Asimismo, los gastos en el 2023 se redujeron en 1.2 % (S/23 millones) respecto al año anterior y con respecto al presupuesto aprobado inicialmente fue menor en 14.9 %.

Al cierre del 2023, el activo asciende a S/46 357 millones, disminuyendo en S/138 millones respecto al año 2022 (S/46 495 millones); principalmente, por los menores saldos del disponible y de la posición del portafolio de inversiones. En contraparte, aumentan los saldos de la cartera de créditos.

El disponible disminuye con relación al 2022, en S/2960 millones; principalmente, por los menores saldos de la cuenta especial en el BCRP (S/14 331 millones se destinaron recursos para colocaciones). En contraparte, aumentan los saldos de los depósitos a plazos en el BCRP: S/10 000 millones (por aperturas), Caja (S/392 millones), depósitos de encaje (S/406 millones) y depósitos *overnight* ME (S/138 millones).

De la misma manera, el portafolio de inversiones disminuye con relación al 2022 en S/250 millones, debido a la menor posición del Bono DS N.º 002-2007-EF – Estructural (por amortización, S/262 millones), certificados de depósitos BCR (S/119 millones) y bonos corporativos (S/8 millones). En contraparte, aumenta la posición de los bonos soberanos (S/125 millones).

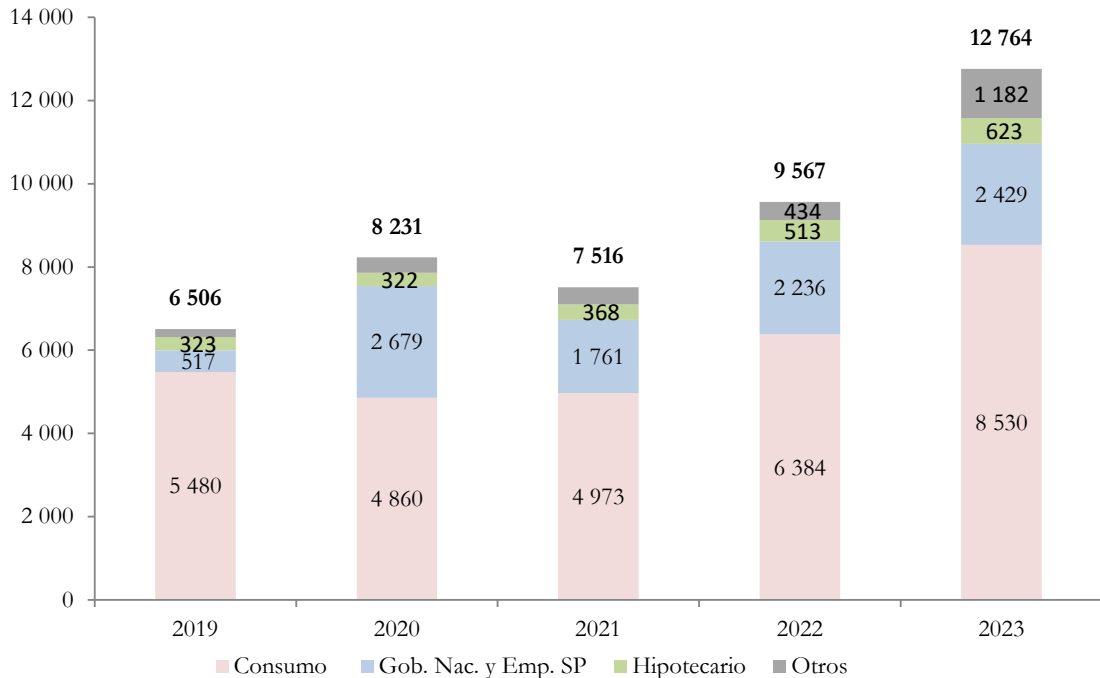
Gráfico 35
ACTIVO TOTAL
(en millones de soles)



Nota: cartera de créditos deduce provisiones.

La cartera de créditos vigentes registró un saldo de S/12 764 millones, S/3197 millones más que en el año 2022, explicado principalmente por los mayores incrementos en los saldos de préstamos MultiRed (S/2160 millones), empresas financieras (S/574 millones), gobiernos locales (S/177 millones), empresas públicas no financieras (S/158 millones), hipotecarios (S/110 millones). En contraparte, al cierre del 2023, disminuyeron los saldos de tarjeta de crédito (S/14 millones).

Gráfico 36
COLOCACIONES DE CRÉDITO
(en millones de soles)



Nota: considera la cartera vigente de gobierno nacional, empresas del sector público no financiero, Cofide, MI Vivienda, MEF, gobiernos locales y sector financiero.

En relación con el pasivo, este disminuyó en S/661 millones debido, especialmente, a los menores saldos de obligaciones con el público. Destacan, en su estructura, la participación de los depósitos a la vista (45.9 %), seguido de los depósitos de ahorros (36.0 %).

Por su parte, el patrimonio al cierre del 2023 asciende a S/2557 millones, un aumento de S/524 millones respecto al cierre del 2022.

En relación con el capital social, como parte del monitoreo permanente del Comité de Gestión de Activos y Pasivos a la solvencia del BN, se dispusieron acciones que permitieron reforzar el patrimonio acompañando la evolución de los activos ponderados por riesgos. Es así que, mediante el DS N.º 291-2023 del 20 de diciembre del 2023 se modifica el artículo N.º5 del Estatuto del BN aprobando que el capital suscrito se incremente de S/1600 millones a S/2100 millones, a través de la capitalización de parte de las utilidades correspondientes a los años fiscales 2022 y 2023 hasta por la suma de S/500 millones.

Con fecha 28 de diciembre se procede a capitalizar S/400 millones de las utilidades del 2022 en aplicación del DS N.º 294-2023/EF, ascendiendo el capital pagado a S/2000 millones.

Gráfico 37
PASIVO Y PATRIMONIO
 (millones de soles)

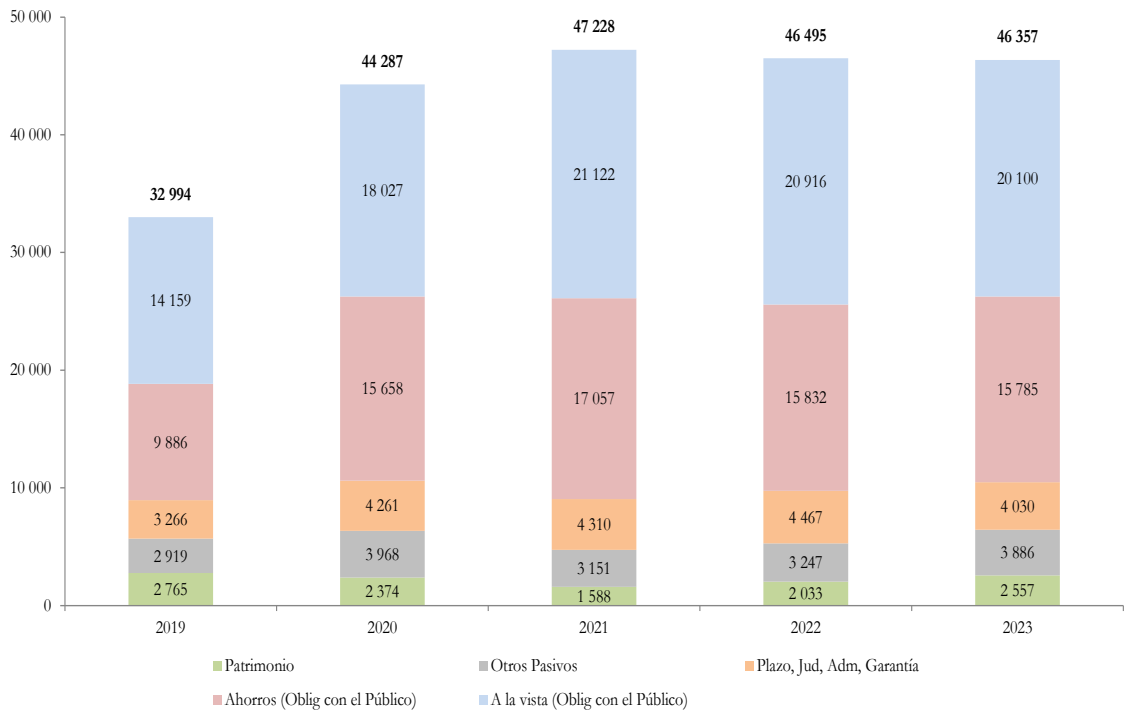
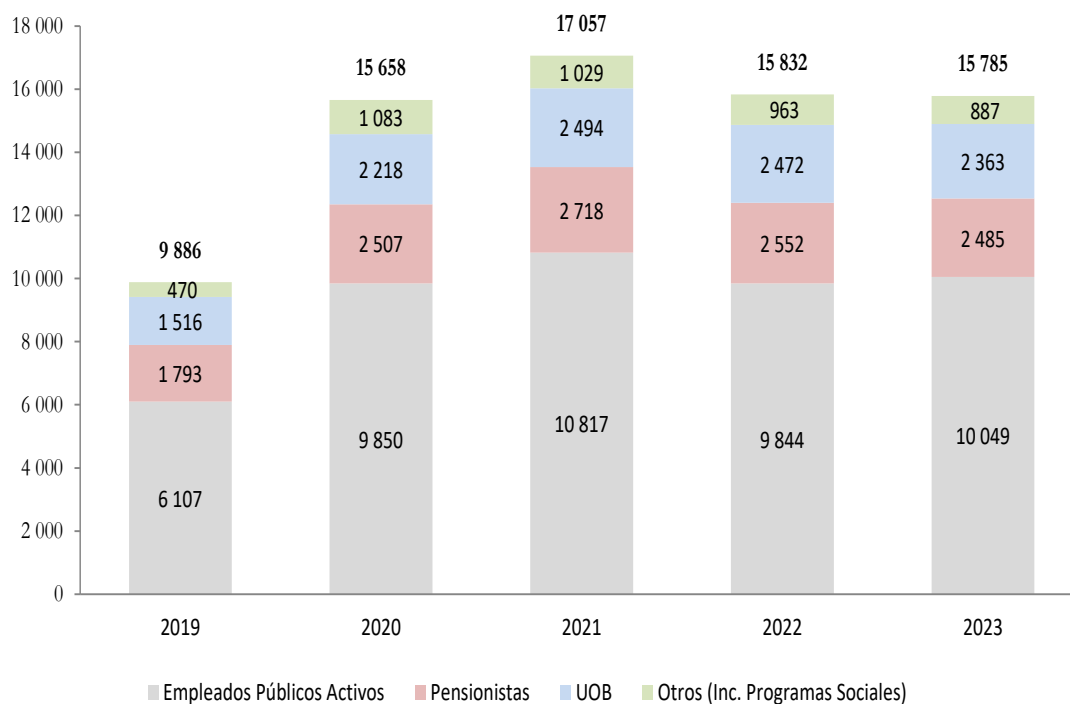


Gráfico 38
DEPÓSITOS DE AHORRO
 (millones de soles)



Los principales indicadores financieros mostraron la siguiente evolución al cierre del 2023: (i) la ratio de capital global fue de 15.1 %, por encima del límite global que establece la Ley General de la SBS (9.0 %); (ii) la ratio de morosidad alcanzó el 2.2 %, por debajo del promedio de la banca múltiple (3.5 %); y (iii) la ratio de eficiencia medida como el cociente entre los gastos administrativos y los ingresos totales se situó en 33.5 %.

Cuadro 26
INDICADORES FINANCIEROS

Calidad de Activos		Unidad de Medida	2019	2020	2021	2022	2023
Solvencia	Ratio de Capital Global	%	12.7	15.1	13.6	15.3	15.1
Calidad de Activos	Cartera Atrasada / Créditos Directos	%	2.3	2.0	2.5	2.4	2.2
Eficiencia	Gastos Administrativos/ Ingreso Total (*)	%	40.0	51.4	60.9	43.8	31.9
	Gastos Operativos / Margen Financ.	%	43.8	56.1	66.8	48.0	33.5
	Créditos Directos / N° Personal	Miles Soles	1 428	1 625	1 588	1 902	2 674
Rentabilidad	ROE	%	42.7	26.1	19.6	54.7	62.7
	ROA	%	3.6	1.8	0.8	2.1	3.6

(*) Ingreso Total= Ingresos por intereses - gastos por intereses + ingresos por servicios financieros - gastos por servicios financieros + ROF

Nota: Para el período 2019-2023 el indicador de eficiencia (gastos administrativos / ingreso total considerando (*)).

4.6 GESTIÓN DE RIESGOS

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El BN aplica las políticas y procedimientos para la identificación, evaluación, tratamiento, control y monitoreo de los distintos riesgos, tomando como referencia el Marco Integrado para la Gestión de Riesgos Corporativos, publicado por COSO, el cual se encuentra alineado a la Resolución SBS N.º 272-2017 (Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos).

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

Durante el 2023, la gestión del riesgo operacional, la continuidad de negocio y la seguridad de la información en el Banco de la Nación se destacaron en los siguientes aspectos y actividades:

Gestión de riesgo operacional

- Se administró la matriz de riesgos de los procesos que ejecuta el Banco, actualizando y registrando nuevos riesgos, causas y controles. Asimismo, se realizó el acompañamiento a las áreas líderes en la elaboración de planes de acción orientados a fortalecer y establecer controles para mitigar los riesgos significativos vinculados a los procesos, canales y productos a su cargo.
- Se identificaron y evaluaron riesgos en contrataciones y subcontrataciones significativas, tales como: Renovación del Servicio de Alquiler de la Plataforma de Atención (IVR), Servicio Programa de Seguros 2023-2025 y Servicio de Soporte y Mantenimiento del Módulo Financial Accounting Hub de Oracle; así como, elaboración de informes por cambios importantes, tales como: Implementación de Transferencias Interbancarias vía Cámara de Compensación Electrónica e Interoperabilidad y Servicio de Fibra Óptica para los Centros de Datos del Banco.
- En atención a las normas emitidas por la SBS y en línea con la mejora continua, se publicaron y actualizaron las normas relacionadas con la gestión de riesgo operacional, como el Manual de Procedimientos de la Subgerencia Riesgos de Operación y Tecnología, el Manual de Procedimientos de la Sección Riesgos de

Operación, la Circular Cálculo del Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional y la Directiva Pérdidas por Riesgo Operacional.

Política de seguridad de la información

- Se desplegó el curso virtual obligatorio “Gestión Integral de Riesgos–componente “Seguridad de la Información y Ciberseguridad”, dirigido a todo el personal administrativo - Oficina Principal y operativo – Red de Agencias.
- Se culminó con la implementación de las 48 actividades contenidas en el Plan de Adecuación de la Resolución SBS N.º 504-2021 “Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad” (aprobado por el directorio del banco en la sesión N.º 2646 del 22/04/2021).
- Se participó en 68 proyectos internos, asegurando la inclusión de controles de seguridad de información, privacidad y protección de datos personales para los nuevos productos, servicios y cambios importantes; de los cuales 32 fueron clasificados como significativos y 36 como no significativos.
- Se fortaleció la base normativa del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI-C), actualizando un total de doce (12) documentos normativos de acuerdo con los requisitos legales, regulatorios y de negocio.
- Se efectuó la revisión del cumplimiento de las políticas de seguridad en la gestión de accesos a los sistemas de información, establecidas en la Directiva BN-DIR-8300-055-04 Rev.07 “Gestión de Accesos e Identidades a los Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas”, basado en los requerimientos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2014 “Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos” y la Resolución de la SBS N.º 504-2021 “Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad” de las Gerencias de Productos e Inclusión Financiera y Banca Digital.
- Se fortaleció la gestión de activos y clasificación de la información de todas las áreas del BN, con 158 unidades orgánicas (gerencias, subgerencias y secciones),

identificando 1223 activos de información (incrementando un 16 % con respecto al periodo 2022).

- En atención al requerimiento de la Gestión del Activo Crítico Nacional (ACN) “Sistema de Información de los Servicios Bancarios del Banco de la Nación”, se identificaron doce riesgos asociados al ACN-BN, los mismos que fueron reportados a la DINI y al MEF.
- Se revisó el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información con relación a la conservación, respaldo y restauración de la información de 12 bancos de datos personales (BDP) del BN, registrados ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPDP) del Ministerio de Justicia (MINJUS), obteniendo como resultado un 93 % de nivel de cumplimiento.

Gestión de la Continuidad del Negocio

- Se desplegó el curso obligatorio virtual “Gestión Integral de Riesgos—componente Continuidad del Negocio”, dirigido a todo el personal administrativo - Oficina Principal y operativo – Red de Agencias.
- Se participó en 61 proyectos internos, asegurando la revisión y aplicación de los lineamientos y estrategias de Continuidad del Negocio. Asimismo, se evaluaron y formularon recomendaciones para considerar en la implementación de nuevos productos, servicios y cambios importantes.
- Se fortaleció la gestión de continuidad del negocio de las áreas del banco, mediante la actualización del Análisis de Impacto del Negocio-BIA, con una revisión de 150 subproductos y 22 subcanales. Los resultados de la revisión y priorización fueron aprobados por las gerencias responsables, la Gerencia General y el Comité de Riesgos, y tuvieron la conformidad del Directorio.
- Se desarrollaron pruebas de recuperación de tecnología de información, con el objetivo de medir la resiliencia de los canales virtuales: banca por internet, *app* móvil y web pagalo.pe, conocer oportunidades de mejora y fortalecer la infraestructura tecnológica que permita afrontar las interrupciones en dichos canales.
- Se efectuó el seguimiento a la implementación del Reglamento de la Gestión de la Continuidad del Negocio (Resolución SBS N.º 877-2020), logrando un nivel de avance del 94 %.

RIESGOS CREDITICIOS

Durante el 2023, la gestión de riesgos crediticios continuó con las evaluaciones de riesgos a las propuestas de financiamiento directo e indirecto a las diferentes entidades del Gobierno nacional, subnacional y empresas públicas; con principal énfasis en la atención de operaciones solicitadas por la Corporación FONAFE y financiamientos requeridos por los Gobiernos Locales, cuya gestión edil vigente se inició en el periodo 2023.

Asimismo, como parte de la gestión de Riesgo de Crédito se participó en el incremento de la línea del programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (Promype), la revisión y actualización de parámetros de admisión de productos minoristas y en la implementación de los nuevos requerimientos de patrimonio efectivo en el marco de Basilea 3, de acuerdo con las disposiciones de la SBS.

Todo lo anterior se realizó con el permanente monitoreo del cumplimiento de los límites regulatorios e internos, y el fortalecimiento de las evaluaciones mediante controles antilavado de activos y financiamiento del terrorismo.

EVALUACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS

En la gestión de este año se implementaron principalmente las siguientes mejoras: (i) se automatizó el proceso para realizar el análisis de cosechas en consumo no revolvente, el cual permitirá fortalecer la gestión de seguimiento del portafolio de créditos y el desarrollo de estrategias basadas en riesgos; (ii) se impulsó la gestión de castigos de la cartera consumo, trayendo consigo una mejora de los indicadores de morosidad al cierre del 2023 (mora total y mora banca personas); (iii) se actualizaron normativas internas en función de la actual operatividad y exigencias regulatorias; (iv) se revisó al 100 % los expedientes de la cartera no minorista, a fin de identificar oportunamente señales de alerta y actualizar su calificación crediticia; (v) se realizó un análisis de impacto por los efectos del Fenómeno del Niño y la recesión económica sobre la cartera de créditos del BN y (vi) se realizaron mejoras al proceso de elaboración del Anexo 5–Informe de Clasificación de Deudores y Provisiones, lo cual ha permitido mejorar tiempos.

RIESGOS DE MERCADO Y LIQUIDEZ

- Se continuó con la gestión de riesgo de tasa de interés (*banking book*) conforme a lo señalado por la Resolución SBS N.º 7197 y sus respectivas modificaciones. El BN continuó con el seguimiento a los indicadores, realizándose además las respectivas pruebas de estrés, que permitieron lograr una mayor precisión en el tratamiento del riesgo. Además, se llevó a cabo el 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 con el *trading book*, destacan las siguientes mejoras: (i) actualización y monitoreo continuo del plan de contingencia de riesgo de mercado; (ii) revisión y seguimiento de la señal de alerta y del límite interno de indicadores de apetito por riesgo de mercado del portafolio de inversiones no estructural para el apetito por riesgo de mercado respecto al patrimonio efectivo del BN, el apetito por el CVaR respecto al patrimonio efectivo del BN, el apetito por el SCVaR respecto al patrimonio efectivo del BN, así como del apetito SVaR respecto al patrimonio efectivo del BN. Se continuó con el periodo de análisis en la estimación del SVaR y SCVaR del portafolio de inversiones no estructural del BN.
- Se inició el servicio de revisión del modelo de riesgos de mercado del BN por una empresa especializada, el cual realizó la validación de los modelos de riesgos de mercado y planteamiento de mejoras para el *trading book* y *banking book*.
- Se continuó con el monitoreo diario y mensual del riesgo cambiario del BN, considerando tanto su reglamento interno como los alcances de la Resolución SBS N.º 4906-2017 y modificatorias.
- En lo correspondiente con la Gestión de Riesgo de Contraparte, destaca el servicio de revisión del modelo de asignación de líneas de contraparte para bancos locales, bancos internacionales y agentes de intermediación por una empresa especializada, que realizó la validación del modelo y su metodología correspondiente.
- En lo correspondiente a la Gestión de Riesgo de Liquidez, se continuó con el cumplimiento y seguimiento diario, mensual y trimestral de los indicadores asociados

en línea con lo establecido en la Resolución SBS N.º 9075-2012 (reemplazada en diciembre del 2023 por la Resolución SBS N.º 4221-2023 “Nuevo Reglamento de Riesgo de Liquidez”) y el Reglamento de Lineamientos y Políticas de Gestión del Riesgo de Liquidez del BN.

PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE FRAUDES

GESTIÓN DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE

La Gerencia de Riesgos, a través de la Subgerencia de Prevención del Fraude, desarrolla actividades orientadas a la prevención y detección de fraude transaccional externos e internos en los diferentes canales de atención y servicios que ofrece el Banco de la Nación.

Para ello, se requieren mecanismos y procedimientos de detección de posibles eventos de fraude fortaleciendo las funciones y operativa de las secciones de Monitoreo y Respuesta al Fraude y Prevención del Fraude. Al respecto, se necesitan múltiples indicadores que permitan medir la evolución del fraude y encontrar puntos de dolor para su tratamiento y contribuir a la mejora continua.

PROCESO DE LA SECCIÓN DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE

Para la medición de la efectividad de las reglas implementadas se considera el indicador de falso positivo tanto para los eventos del *real time* (en tiempo real) así como también los eventos de *Near Real Time* (cercano a tiempo real). La medición del indicador se calcula del total de alertas generadas/total de alertas confirmadas. Dichas mediciones aplican para los productos de tarjeta de débito y tarjeta de crédito.

1. Falso Positivo *Real Time*

La meta establecida para el indicador es de 5:1, acorde a los valores de referencia del mercado. Según el cuadro siguiente se observa que el falso positivo alcanzó un pico en abril del 2023, debido a reglas de micropago implementadas; posterior al cambio del 17 de mayo, el indicador de falso positivo ha permanecido estable. Sin embargo, en julio volvió alcanzar su punto más elevado por la regla implementada para el monitoreo de transacciones realizadas a través de Yape.

En mayo del 2023, se desactivaron seis de las 16 reglas para prevención de fraude. El cierre del 2023, se cuenta con ocho reglas para la Prevención de Fraude y dos reglas comerciales. A partir del segundo semestre, se observa mejoras en el indicador.

2. Falso Positivo *Near Real Time*

Para la medición de dicho indicador tenemos la herramienta Visa Risk Manager de VISA y el Sistema ReportWeb que monitorea los canales Banca Móvil y Multired Virtual correspondiente a tarjetas de débito, las operaciones realizadas con Tarjeta de Crédito son monitoreadas a través de modelos de analítica y Monitor Plus.

El falso positivo global del 2023 para *near real time* es de 11:1, llegando a la meta establecida en el periodo, acorde con los lineamientos del mercado. Sin embargo, se requiere el afinamiento de las reglas *near real time batch* y del sistema Reporteador a fin de disminuir el falso positivo alcanzado; por tal motivo, se requiere de la implementación del proyecto de analítica a fin de obtener mayor diversidad en la data que pueda contribuir para obtener patrones de fraude.

MONITOREO Y RESPUESTA DEL FRAUDE

PROCESO DE MONITOREO DEL FRAUDE

Se efectuaron actividades orientadas a la identificación de operaciones con indicios de posible fraude, mediante el monitoreo transaccional de los diferentes canales de atención del Banco.

Monitoreo Transaccional 24/7

En el año 2023, a través del proveedor Impulsa365 SAC se ha logrado atender un total de 352 865 llamadas dentro de la gestión *Inbound*, que comprende llamadas de clientes y agencias BN. Esto representa un incremento del total de llamadas atendidas del 31 %, con relación al año anterior.

Se recibieron alertas de llamadas de clientes de las cuales se han calificado como fraude 22 534 llamadas, que representan el 6.38 % del total de alertas reportadas en el periodo 2023 y que ascendió a 352 865.

Asimismo, la gestión *Outbound* involucra las llamadas realizadas por el proveedor a clientes ante alertas por operaciones inusuales en los diferentes canales de atención el BN. En el 2023, se realizaron 792 125 llamadas, lo que representó un incremento del 321 % respecto al 2022.

En lo relacionado con tarjetahabientes, el monitoreo del 71 % de tarjetahabientes respecto del total (553 492) generó un fraude calificado del 6% de los clientes contactados (55 199).

PROCESO DE RESPUESTA DEL FRAUDE

En el periodo 2023, se realizaron actividades orientadas a reforzar la cultura de Prevención del Fraude de Banco de la Nación; así como, a investigaciones por fraude interno y externo, requerimientos de información de entidades públicas como Indecopi, Ministerio Público, Policía Nacional y SBS, entre otros, acorde al siguiente detalle:

a) Campaña de Alto al Fraude

En coordinación con la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, se impulsó a través de los diferentes canales de comunicación la campaña “Alto al Fraude”, donde se detallaron los riesgos asociados a canales digitales, las nuevas modalidades de fraude y las recomendaciones de seguridad que nuestros clientes deben considerar para evitar ser víctima de ellas.

b) Investigaciones por fraudes internos y externos

El canal de ventanillas ha registrado durante el 2023 el mayor monto comprometido en pérdidas por investigaciones de posible fraude. Este elevado importe se explica principalmente por los siguientes eventos de pérdida:

- Suplantación de identidad en el cobro de un (01) Certificados de Depósito Judicial (CDJ) por US \$50 435.80, derivado de un reclamo.

- Indicios de irregularidad en el duplicado y cobro de veinticuatro (24) CDJ por S/1 867 532.62 y US\$2 734 376.03, producto de la investigación efectuada por esta subgerencia.

- Pago de cincuenta y tres (53) cheques falsificados de distintas entidades públicas, realizados en varias agencias de la ciudad de Lima por un total de S/645 146.00, de los cuales se materializaron S/402 678.35 y no se materializaron un total de S/242 467.60.
- Eventos de fraude externo materializado por delincuentes cibernéticos, que obtuvieron información privilegiada de las claves de cobros del Canal Banca Celular (*551#) y otras debilidades referidas al doble factor de autenticación del canal, las mismas que generaron una pérdida de S/5 261 060.56.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (PLAFT)

El Banco, con fecha 18 de octubre de 2023, cumplió con el envío del nuevo Registro de Operaciones (RO), tras adecuar un proceso complejo, en coordinación con la Gerencia de Tecnología, regularizándose la generación y envío de los 21 reportes mensuales en el plazo extendido otorgado por la SBS en su Oficio N.º 36733-2023-SBS, de 10 de julio de 2023.

Adicionalmente, en octubre del 2023 entró a producción el Nuevo Módulo PEP en la Base de Datos Única del Cliente (BDUC), el cual contempla una mejora en la identificación de las Personas Expuestas Políticamente (PEP) y sus relacionados; y que simplifica la labor manual de la Red de Agencias respecto al llenado de datos de los sujetos antes mencionados.

En agosto del 2023, se culminó la elaboración del expediente de clientes de Régimen Reforzado, el cual permite un mejor monitoreo de aquellos clientes que por el nivel de riesgo que confieren, requieren una evaluación más estrecha.

En setiembre del 2023, se culminó y presentó al directorio la segmentación de mercado, análisis requerido por la SBS y que, como complemento del conocimiento del cliente, permite estimar rangos de operaciones usuales/normales y así identificar señales de alerta en los rangos inusuales.

De otro lado, durante el 2023 se capacitó a 4741 trabajadores a nivel nacional en temas de Prevención del LA/FT, lo que representa el 97 % del total de trabajadores del Banco. Del total del personal capacitado, 3311 trabajadores pertenecen a la red de agencias (personal que

tiene contacto directo con el público) y 1427 corresponden a la oficina principal. Asimismo, se brindó capacitación especializada y presencial al personal de diversas agencias de las zonas consideradas de muy alto riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (Lima, Madre de Dios y Puno), así como al personal clave de la oficina principal.

Acompañando a la capacitación, en el 2023, se desarrollaron actividades orientadas a impartir la cultura de prevención del LAFT entre los trabajadores del Banco de la Nación, mediante pastillas informativas, retos y concursos.

Se realizó la evaluación de operaciones inusuales por un monto total de S/169 098 607.724, de los cuales 83 realizaron operaciones sospechosas por un monto de S/160 072 366.80 siendo reportadas a la UIF. Se logró cerrar 2/3 de los casos con sospecha de lavado de activos, pendientes de evaluación de periodos anteriores.

Como parte de las actividades para la implementación de la Solución Tecnológica para la Prevención de LA/FT, herramienta que permitirá multiplicar por cinco los tipos de señales de alerta de operaciones inusuales respecto a la situación actual, en el 2023 se concluyeron actividades críticas del proyecto, lo que permitió la continuidad del proyecto.

Finalmente, se realizaron mejoras en las tareas de identificación y verificación de datos de clientes, así como de Investigación mediante la automatización robótica de procesos (RPA), lo que se considera como un punto de inicio para la facilitación de numerosas labores operativas y procedimientos que contribuyan a aumentar la eficiencia de la Oficialía PLAFI.

SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

El BN viene articulando esfuerzos para certificar tres procesos con el ISO Antisoborno 37001.

Procesos para certificar como parte del alcance inicial:

- Contratación de bienes, servicios y obras; bajo la Ley de Contrataciones del Estado.
- Incorporación de Personal.
- Contratación de Servicios Financieros.

Este objetivo demanda la verificación de una serie de prácticas orientadas a prevenir y combatir el soborno, tales como: aprobar una Política Antisoborno, designar un Oficial

Antisoborno, implementar un canal de denuncias, gestionar los riesgos de soborno, entre otros. Asimismo, el BN ha proyectado ampliar el alcance de la certificación -de manera progresiva- a otros procesos de la empresa.

Estas acciones reafirman el compromiso del BN y de su alta dirección con instaurar una cultura de integridad y lucha contra la corrupción, en todos los niveles de la organización.

4.7 RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS

BANCO DE LA NACIÓN LOGRÓ RECERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001:2015

El Banco de la Nación pasó exitosamente la auditoria de recertificación ISO 9001:2015 de los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es el siguiente:

1. Sistema de Administración de las Tarjetas MultiRed Global Débito–VISA, que involucra los procesos de control y distribución de la Tarjeta MultiRed Global Débito–VISA, la apertura de cuentas de ahorros del sector público y la entrega de las tarjetas en la agencia Javier Prado.
2. Otorgamiento de Préstamos MultiRed en la agencia Oficina Principal y Recuperación de Préstamo MultiRed en la Oficina Principal.
3. Servicio a Instituciones Financieras (IFI): línea de crédito (oficina principal) y ventanilla mype (implementación en oficina principal) y soporte operativo en la agencia Pomalca.
4. Pago de haberes a los trabajadores y pensionistas del sector público y retiros mediante ventanillas y cajero automático en la agencia Oficina Principal.
5. Apertura de Cuenta Corriente Proveedores del Estado en la agencia Oficina Principal y pago de proveedores del Estado vía transferencia electrónica.
6. Pago a proveedores del Banco de la Nación en la Oficina Principal del BN.

7. Detracciones en la agencia Oficina Principal y agencia Javier Prado.
8. Etapa preparatoria para la aprobación de expedientes de contratación y bases para los procesos de selección licitación y concurso público en la Oficina Principal.
9. Pago de haberes en distritos de única oferta bancaria en la agencia El Agustino.

La auditoría estuvo a cargo de la certificadora internacional Testing Inspection & Certification Perú SAC-ITIC Perú y fue realizada los días 13, 14 y 15 de diciembre de 2023.

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

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

En setiembre del 2023, 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 largo y corto plazo, en moneda local y extranjera, con perspectiva negativa.

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

De otro lado, la clasificadora también asignó una evaluación de riesgo crediticio base (BCA) de Baa2, la cual refleja los bajos riesgos de activos del BN y el acceso preferencial a una gran base de depósitos judiciales y administrativos económicos, aunque altamente concentrados, relacionados con el gobierno; amplio capital tangible del banco que se beneficia de una mayor retención de utilidades y generación de ganancias que se mantienen fuertes.

Cuadro 27

CALIFICACIÓN INTERNACIONAL OTORGADA POR MOODY'S

2023 ¹	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
Negative	Perspectiva

¹ Fecha de calificación 06.Set.2023

* 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

En cuanto a las clasificadoras locales de riesgo, Apoyo & Asociados Internacionales y Moody's Local Perú, con información financiera a junio del 2023 y auditada a diciembre del 2022, ratificaron la calificación asignada al Banco de fortaleza financiera "A", como resultado de su posición estratégica como principal agente financiero del Estado, facilitador de inclusión financiera, siendo la entidad bancaria con mayor cobertura de agencias físicas a nivel nacional, con niveles de morosidad que se ubican entre los más bajos del sistema financiero peruano, entre otras características.

Cuadro 28

CLASIFICACIONES LOCALES – FORTALEZA FINANCIERA

Clasificadora	2014 - 2020	2021	2022	2023
Moody's Local PE (anteriormente Equilibrium)	A	-	-	A
Apoyo & Asociados Internacionales SAC	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, mantuvo en el 2023 una clasificación de AA⁺, la cual refleja muy alta capacidad de pagar el capital y los intereses en los términos y condiciones pactados.

Cuadro 29
CLASIFICACIONES LOCALES DE LA EMISIÓN DE BONOS
SUBORDINADOS

Clasificadora	2016 - 2019	2020	2021	2022	2023
Apoyo & Asociados Internacionales SAC	AA+(pe)	AA+(pe)	AA+(pe)	AA+(pe)	AA+(pe)
Moody's Local PE (anteriormente Equilibrium)	AA+.pe	AA+.pe	-	-	AA+.pe
Class & Asociados Clasificadora de Riesgo	-	AA+.pe	AA+.pe	AA+.pe	-

RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO
SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el transcurso del 2023, el Banco de la Nación ha sido distinguido como una empresa con gestión sostenible, anteriormente conocida como el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DERS), un reconocimiento otorgado por Perú Sostenible. Este logro refleja nuestro firme compromiso con la sostenibilidad empresarial y la responsabilidad social. Nuestra evaluación incluyó 88 indicadores diseñados para fortalecer nuestra cultura de sostenibilidad, los cuales están alineados con los estándares internacionales del Global Reporting Initiative, Global Disclosure Project y el Dow Jones Sustainability Index. Continuaremos trabajando incansablemente para contribuir con el desarrollo sostenible y generar un impacto positivo en la sociedad.

4.8 DESARROLLO INSTITUCIONAL

PROYECTO BID-MEF-BN

El Banco de la Nación, con la finalidad de lograr trascendencia en el tiempo, a través de la mejora en la gestión de sus sistemas operativos, tecnológicos y de procesos, que se traducirán en brindar más y mejores productos y servicios en cantidad y calidad a todos los peruanos, evaluó la necesidad de realizar un diagnóstico que asegure su fortalecimiento institucional. Para ello, consideró relevante contar con un organismo con experiencia, reconocida capacidad y calidad como el BID para que respalde con eficiencia el objetivo planteado.

Sustentados los argumentos de la importancia del proceso de cambio para el Banco de la Nación, el Ministerio de Economía y Finanzas respaldó la iniciativa y viene gestionando un acuerdo de cooperación técnica entre el BN y el BID que se canalizará a través de un proyecto denominado “Programa de Transformación Sostenible del Banco de la Nación”, acorde con los objetivos institucionales definidos por el BN.

La propuesta inicial para el fortalecimiento de la institución fue realizada por el banco y se despliega en cuatro ejes: 1) infraestructura tecnológica, 2) gestión financiera, 3) gestión por procesos y 4) estructura y capital humano; los cuales se definirán en función a la propuesta de valor que formulará el BID.

A través de este convenio, el Banco de la Nación aspira a aumentar la eficiencia en la prestación de servicios financieros del Estado, teniendo tres objetivos específicos: (i) aumentar la eficiencia en el uso de la tecnología, (ii) incrementar la madurez de ciberseguridad y (iii) aumentar las capacidades institucionales del Banco de la Nación para la transformación digital.

El programa busca fortalecer los aspectos claves de la institución que permitan maximizar el aprovechamiento de las tecnologías digitales para lograr una prestación eficiente, segura y sostenible de los servicios del Banco de la Nación y así fortalecer su capacidad de aumentar significativamente la inclusión financiera y social de los ciudadanos con foco en género y diversidad. Para ello, se fortalecerá tanto la infraestructura digital como las capacidades gerenciales y operativas de los trabajadores de la institución.

RECURSOS HUMANOS

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

Al cierre del 2023, se registraron 4888 trabajadores. Aproximadamente, el 71 % del personal labora en las 552 agencias en el ámbito nacional.

Cuadro 30

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAL SEGÚN OFICINAS

Recursos Humanos	2019	2020	2021	2022	2023
Oficina Principal	1 445	1 444	1 392	1 401	1 433
Red de Agencias	3 227	3 735	3 464	3 759	3 455
Lima	1 097	1 193	1 095	1 248	1 143
Provincias	2 130	2 542	2 369	2 511	2 312
Total	4 672	5 179	4 856	5 160	4 888

Según el acuerdo contractual, el 66 % del total de trabajadores mantiene un contrato a plazo indeterminado con el BN.

Cuadro 31

EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE PERSONAL SEGÚN TIPO DE CONTRATO LABORAL

Recursos Humanos	2019	2020	2021	2022	2023
Contrato a plazo indeterminado	4 163	4 115	3 928	4 018	3 232
Contrato a plazo determinado	0	521	449	152	0
Incorporaciones por mandato judicial	313	287	259	172	1 050
Tiempo parcial	196	256	220	818	606
Total	4 672	5 179	4 856	5 160	4 888

Cada trabajador, según la naturaleza de sus funciones, estado de salud y coordinación con su jefatura, cumplió sus responsabilidades bajo alguna de las tres modalidades: presencial, remota e híbrida (presencial y remota).

Cuadro 32

MODALIDADES DE TRABAJO A DICIEMBRE 2023

Modalidad	Cantidad	Porcentaje
Presencial	4 582	93.7%
Híbrido	6	0.1%
Otros	300	6.1%
Total	4 888	100.0%

Capacitación

Durante el 2023, se ejecutaron 248 actividades, con un total de 2098 horas hombre de capacitación y 69 932 participaciones con cobertura del 99 % de colaboradores.

Cuadro 33

CAPACITACIÓN POR LÍNEAS TEMÁTICAS

Líneas Temáticas	Cantidad de actividades	Cantidad de horas	Participantes
Administración y Organización	13	111	723
Aspectos Económico, Contables y Financieros	9	252	2 391
Aspectos Legales y Normativos	29	140	40 098
Componente de Seguridad	18	133	5 167
Comunicación Interna y Externa	6	93	1 636
Cultura y Clima Organizacional	10	26	920
Gestión Comercial y Marketing	2	5	173
Gestión de la Calidad de Atención al Cliente	10	43	2 383
Gestión Integral de Riesgos	21	120	2 566
Informática, Tecnología e Innovación	59	731	6 293
Procesos de Logística	5	74	183
Procesos de Trabajo y Sistemas Operativos	13	198	2 026
Productos, Servicios, Canales	42	118	4 917
Responsabilidad Social e Inclusión	2	3	31
Seguridad y Salud en el Trabajo	5	14	347
Sistema de Control	4	37	78
Total	248	2 098	69 932

Asimismo, la asistencia de participantes demuestra equidad en el desarrollo de las actividades de capacitación, con 50.3 % de mujeres y el 49.7 % de varones.

Cursos obligatorios

Al cierre del ejercicio 2023, se obtuvo una participación promedio del 94% de personal del banco, porcentaje mayor a lo reportado en años anteriores. Dicho logro obedece a un esfuerzo por mejorar los contenidos y accesibilidad de las capacitaciones a través de la

nueva plataforma virtual LMS para la realización de capacitaciones. Asimismo, se redujo el número de cursos obligatorios, permitiendo así incrementar la participación voluntaria de los trabajadores.

Servicio de biblioteca y convenios educativos

El servicio de biblioteca reportó 23 557 atenciones en el país, entre servicios de búsqueda, consultas, préstamos y envíos de material bibliográfico digital y físico. Durante el 2023, el BN se suscribió a bases de datos de libros digitales de diversas editoriales: McGraw-Hill, Pearson, Reverte, Gránica y otras. Se renovaron 19 convenios con instituciones y se suscribieron cinco nuevos convenios con ofertas educativas en modalidad presencial y virtual.

Cuadro 34
SERVICIO DE BIBLIOTECA

Servicios	Cantidad
Préstamos de libros en estantería abierta	4 505
Búsqueda especializada	218
Búsqueda bibliografía del catálogo	9 384
Consulta base de datos normas legales en línea	764
Préstamos de revistas y remisión de información por medios virtuales	3 458
Remisión de diaris digitales	1 956
Libros digitales (Digital Content) - Lecturas	3 272
Total	23 557

DESARROLLO INFORMÁTICO

Optimización de la operación ininterrumpida TI de nuestro banco

En respuesta a la creciente demanda de servicios financieros en línea y la necesidad de garantizar una experiencia fluida para nuestros usuarios, la Gerencia de Tecnologías de Información, logró avances significativos en la operación ininterrumpida de su infraestructura tecnológica durante el 2023.

La infraestructura tecnológica de banca virtual, conformada por los canales de atención: Multired virtual, *App* BN y Págalo.pe alcanzó un nivel de disponibilidad operativa de 99.75%; asimismo, el índice de estabilidad operativa de todos nuestros canales de atención llegó a un nivel de 96.13 %, lo que ha permitido a nuestros usuarios realizar transacciones, consultas y obtener soporte en cualquier momento y desde cualquier lugar con conexión a internet.

Los avances realizados han sido posibles gracias al arduo trabajo y dedicación sostenida del equipo técnico y de soporte, que demostró gran capacidad para resolver problemas de manera rápida y eficiente, asegurando así una experiencia bancaria sin contratiempos para nuestros usuarios.

De cara al futuro, seguimos comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios financieros, aprovechando las últimas tecnologías y mejores prácticas para ofrecer una experiencia aún más fluida y segura para todos nuestros usuarios.

Plan de gobierno y transformación digital

El Banco de la Nación, con el fin de desarrollar la transformación digital, ha elaborado el 2023 el Plan de Gobierno y Transformación Digital (PGTD) como un único instrumento de gestión, el cual forma parte de la estrategia de la entidad para lograr sus objetivos de gobierno y transformación digital.

El PGTD incluye un portafolio de veintiún proyectos que están, por un lado, en función de las necesidades de los ciudadanos, los requerimientos de información de nuestra entidad y acorde con los cambios del entorno; y, por otro lado, enfocados en la digitalización de servicios, procesos e información de nuestra entidad, con un uso intensivo de las tecnologías digitales y la innovación dirigida por datos.

Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno (SCI) del Banco de la Nación es un proceso integral que tiene como finalidad generar seguridad y certeza razonable en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos propuestos. La Contraloría General de la República y FONAFE realizan validaciones a las autoevaluaciones integrales anuales de la implementación y funcionamiento

de este proceso sobre la base del Marco de Referencia COSO 2013 en el BN, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en el citado sistema.

Ambas entidades evalúan cinco componentes esenciales para determinar el nivel de madurez del SCI: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de supervisión. De los componentes anteriormente mencionados, se desprenden los parámetros evaluados individualmente a partir de las evidencias presentadas que sustenten su funcionamiento y mejora continua.

Con relación a la autoevaluación SCI-Fonafe para el periodo 2023 se evidencia una mejora importante respecto al periodo anterior en el que se alcanzó un porcentaje de 95.53 % en el nivel de implementación del SCI, lo que significa que el BN se encuentra en un nivel de madurez “líder”. Para el periodo 2023, se validó el porcentaje de 97.63 %, que implica un crecimiento de 2.1 % respecto al año anterior, manteniéndonos en el máximo nivel de madurez.

A fin de evidenciar el sustento de la autoevaluación, se adjuntaron un total de 1130 documentos en el sistema, que involucran informes de distintas gerencias, directivas, manuales de procedimientos, reglamentos internos, actas de sesión de directorio, circulares, memorandos, correos, matrices, inventarios, indicadores de procesos, entre otros documentos.

Asimismo, la autoevaluación realizada por la Contraloría, evidencia una mejora importante respecto al periodo 2022, en el que se obtuvo una calificación de 4.52 sobre 5. En el 2023, la autoevaluación realizada nos proporciona una calificación de 4.97 sobre 5.

Los resultados positivos alcanzados se sustentan en la ejecución de once planes de acción ejecutados durante el periodo 2023. Entre las actividades realizadas, se destacan las siguientes:

- Se publicó la Directiva BN-DIR-7500-292-01 “Reconocimiento de personal”.
- Se publicó la Circular BN-CIR-1500-444-01 “Identificación y Gestión de Puestos Críticos Expuestos a Riesgo de Corrupción y Fraude”.
- Se publicó la Directiva BN-DIR-1500-271-02 “Gestión del Control Interno y Recomendaciones de los Órganos de Control”.

- Presentación de informes trimestrales a la alta dirección (Gerencia General y Directorio) respecto a los avances de la implementación del SCI.

De esta manera, el avance y posterior cumplimiento de los planes de acción a lo largo del 2023 fue fundamental para el incremento porcentual de la implementación del SCI en el BN. Este hecho fue realizado con cada gerencia responsable, lo que requirió coordinación continua y seguimiento de las acciones ejecutadas.

En el 2023, el SCI del Banco de la Nación tuvo un balance positivo. De igual manera, se elaboró un plan de trabajo a fin de obtener una mejora porcentual para el periodo 2024 y mantener el nivel de implementación del Sistema de Control Interno en el BN.

4.9. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

DIRECTORIO DEL BN Y ADMINISTRACIÓN

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

El Directorio del BN está integrado por cinco miembros:

- El presidente ejecutivo, quien ejercerá la Presidencia del Directorio.
- Un representante del MEF.
- Tres representantes del Poder Ejecutivo.

Asimismo, el BN es administrado por el gerente general, quien es el representante legal y principal funcionario administrativo del banco.

FUNDACIÓN CULTURAL DEL BN

La Fundación Cultural del Banco de la Nación (FCBN) promueve el arte, la cultura y el amor a los valores y riquezas del nuestro país desde el año 2006.

Las actividades de la FCBN son resultado del compromiso del Banco de la Nación con el arte en sus diversas manifestaciones, consolidando un sólido trabajo con artistas locales, cultores de saberes ancestrales y grandes promotores del Perú.

La FCBN promueve la inclusión cultural como un pilar sustantivo de la sociedad peruana, gestores de desarrollo local y forjadores de mejores ciudadanos.

El año 2023 realizó más de 250 actividades culturales en sus sedes de Lima, Trujillo, Cusco y Tacna, recibiendo a más de 29 mil visitantes (nacionales y extranjeros) con una variada oferta cultural, artística y educativa en forma gratuita y masiva, lo que permitió desarrollar una veintena de catálogos interactivos, como una vía priorizada para democratizar, incluir y difundir cultura y arte a la ciudadanía.

Entre las actividades realizadas se destacan:

Actividades culturales

El 14 de julio del 2023 se realizó en Lima el “Primer Encuentro Nacional de Fundaciones”, en coordinación con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El evento reunió por primera vez al total de fundaciones existente en el país, asistiendo representantes de más de 250 instituciones a nivel nacional. Asistió el ministro y viceministro de Justicia y Derechos Humanos y el secretario técnico del Consejo de Supervigilancia de Fundaciones, entre otros funcionarios. El objetivo fue sensibilizar a los asistentes en el cumplimiento de sus obligaciones legales y en el intercambio de buenas prácticas y experiencias exitosas entre entidades similares. Destacó la labor realizada por la FCBN.



La FCBN participó junto a la Fundación Iberoamericana para las Artes, la Municipalidad de Lima, la Biblioteca Nacional de Perú y otras importantes instituciones en la organización del 10° Festival Internacional Primavera Poética, realizado entre el 5 y 8 de setiembre del 2023. El evento reunió a poetas y artistas de 10 países (España, Costa Rica, Colombia, Cuba, México, Nicaragua, Perú, Chile, Bolivia y Ecuador) y 10 regiones del Perú.

La sede Trujillo acogió al Coro de Sinfonía por el Perú–Núcleo Trujillo, conformado por niños entre 6 y 12 años de esa ciudad. Desde el año 2022, realizan sus ensayos y presentaciones en el marco del convenio suscrito con la Asociación de Orquestas Infantiles y Juveniles del Perú (Sinfonía por el Perú), organización liderada por el tenor peruano Juan Diego Flores.

La muestra denominada “Intiraimy Killa, Fiesta y Celebración en el Centro de los Andes”, compuesta por 30 piezas de arte de diferentes estilos, y exhibida del 2 al 30 de junio del 2023, expuso expresiones artísticas que son el reflejo de reflexiones e investigaciones estéticas de los artistas locales.

La muestra denominada “Ecos del Pincel”, expuesta del 10 de noviembre al 5 de diciembre del 2023, permitió que los artistas se embarquen en la exploración de la línea, la forma y el color; ofreciendo una visión única de su creatividad y expresión artística. Desde el realismo detallado hasta la abstracción expresionista, estas obras nos invitan a contemplar la relación entre la forma y el espacio. Estas obras van desde la tradición hasta la innovación, demostrando la diversidad de enfoques en las artes visuales contemporáneas.



La sede Tacna realizó diversas actividades. Destaca “Homenaje al Perú”, a cargo de la Asociación Cultural Viña del Juku, colectivo que congrega a más de 40 artistas entre escultores, pintores, actores, cineastas, fotógrafos, danzantes, músicos y cantantes, instalada en el Salón Medallón de la Casa Basadre, entre el 22 de julio y el 29 de agosto del 2023. El evento contó con la participación de artistas tacneños en danza y poesía.

La Casa Basadre en Tacna también albergó la muestra “Mujer, latido infinito”, a cargo del Colectivo de Mujeres Killari. El objetivo fue visibilizar a la mujer artista fomentando la creación, innovación y difusión de las artes, con la participación armónica, sana, crítica y sensible de la sociedad. En esta oportunidad congregó a través del proyecto ELLAS, a mujeres artistas de diferentes lugares como Lima, Cusco, Junín, Áncash, Moquegua, Tacna y del vecino país de Chile.

Catálogos culturales interactivos

La FCBN presentó la digitalización de actividades culturales en 20 catálogos interactivos de primer nivel, con la finalidad de hacerlas más accesibles al público, a través del código QR y sin costo alguno, contribuyendo así con el medio ambiente a través de la cultura “CERO PAPEL”.

Libro de gran formato + E-Book

La FCBN contribuye con la diversidad y belleza natural de los Andes y el reconocimiento de los autores peruanos especializados en temas andinos. En este ámbito, colaboró en la

edición e impresión de un libro de gran formato denominado “Andes, el reino del sol y el rayo/The Realm of Sun and Lightning”, así como la versión E-Book) de la obra “Perú desde el aire”, este último para su distribución masiva a los trabajadores, usuarios y clientes del Banco de la Nación.

Perú desde el Aire es la primera de cinco publicaciones especializadas del reconocido fotógrafo y naturalista Walter Wust, quien cedió los derechos de distribución de estas publicaciones a la FCBN para difundirlos digitalmente a todos los peruanos y ciudadanos del mundo interesados en descargar estas bellas publicaciones con imágenes inéditas del Perú.

Estas publicaciones son un regalo para todos los peruanos, con imágenes que destacan la grandeza del Perú y de su gente, acercándonos a sus riquezas naturales, sociales y culturales, y exaltando el valor de nuestro sentido de nación y cultura.

Desde la FCBN renovamos nuestros esfuerzos con quienes nos presentan esta maravillosa forma de expresión y nos recuerdan que el Perú es nuestra razón y sentido.



Nuevas alianzas

La FCBN celebró cinco nuevas alianzas con diferentes instituciones, siendo las principales con: TECKY BRAINS LATAM y la Asociación Civil DANZA PERÚ–D1, ambas con

el objeto de establecer el marco de mutua coordinación y colaboración en materia de formación, fortalecimiento, promoción y consolidación de la cultura y el arte en sus distintas manifestaciones, teniendo como eje principal el enfoque de cultura, arte, educación, innovación, inclusión, niñez y género.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

Ecoeficiencia

Durante el 2023, el banco mantuvo su firme compromiso con la ecoeficiencia y el medioambiente al actualizar su Plan de Ecoeficiencia 2023-2025 y participar de la segunda etapa del Modelo EcoIP-2023, que busca mejorar e implementar una cultura de ecoeficiencia en las Entidades del Estado. Asimismo, llevó a cabo su inventario de gases de efecto invernadero GEI, demostrando así su compromiso con la preservación del medioambiente y la reducción de su huella ambiental. Esta acción refleja el compromiso continuo del Banco con la sostenibilidad y el cuidado del entorno.

Bicicleteada BN: más bici, menos humo

La “Bicicleteada BN: más bici, menos humo” se ha consolidado como una iniciativa exitosa que busca reducir los gases de efecto invernadero y promover el uso de transporte sostenible. A través de esta actividad se han creado espacios de diversión sana y familiar en 11 ciudades a nivel nacional, comenzando en Cajamarca y culminando en Tacna.

Con la participación de más de 5000 entusiastas, la bicicleteada ha logrado un impacto significativo en la conciencia ambiental y en la promoción de estilos de vida saludables. Este año, hemos ampliado nuestra iniciativa de 2 a 12 Bicicleteadas anuales, fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de la comunidad.

Conexión BN

El programa Conexión BN ha demostrado ser una ofensiva estratégica para llevar los programas de responsabilidad social y los productos y servicios del Banco a cada rincón del país. Esta iniciativa ha permitido llegar a comunidades remotas y vulnerables, garantizando que todos tengan acceso a los beneficios y oportunidades que ofrece el Banco. A través de Conexión BN, se ha fortalecido el compromiso de la institución financiera con la inclusión y el desarrollo sostenible, generando un impacto positivo en la sociedad y contribuyendo al bienestar de todos los ciudadanos.

Durante el 2023, la iniciativa Conexión BN alcanzó nuevos horizontes al realizar 11 conexiones descentralizadas en distintas regiones, superando ampliamente el objetivo inicial de tres. Este proyecto se ha convertido en un pilar fundamental para fomentar el diálogo y la colaboración entre

nuestras instituciones y las autoridades de gobiernos regionales y locales. Su éxito no solo refleja nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, sino que también evidencia la eficacia de estas sinergias para impulsar el progreso local y la educación financiera entre estudiantes universitarios y comunicadores sociales.

El impacto de Conexión BN trasciende sus metas iniciales, demostrando la importancia de la cultura financiera como herramienta de empoderamiento y progreso comunitario. Al promover el conocimiento financiero entre los jóvenes y profesionales de la comunicación, estamos contribuyendo a la creación de una sociedad más informada y preparada para afrontar los desafíos económicos del futuro. Este logro nos motiva a seguir buscando oportunidades de colaboración y diálogo que contribuyan al bienestar y desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

BN Te Cuida

El Programa BN Te Cuida es una valiosa iniciativa que se enfoca en brindar herramientas de protección a las personas de la tercera edad, con el objetivo de prevenir fraudes y estafas. A través de charlas de educación financiera y la identificación de elementos de seguridad en billetes y monedas peruanas, se busca empoderar a este grupo vulnerable y evitar que sean víctimas de personas inescrupulosas. En el transcurso del año, el programa benefició a un total de 2938 personas de la tercera edad, pertenecientes al Centro Integral del Adulto Mayor, la ONP y el Centro del Adulto Mayor de Essalud.

La importancia del Programa “BN Te Cuida” radica en su enfoque preventivo y educativo, que busca fortalecer la seguridad y el bienestar de los adultos mayores frente a posibles situaciones de riesgo financiero. Al dotar a los beneficiarios de herramientas y conocimientos para identificar y evitar fraudes, se les brinda una mayor autonomía y protección en sus transacciones y decisiones financieras. La participación de los integrantes de estos centros de la tercera edad refleja el impacto positivo que el programa ha tenido en la comunidad, promoviendo la confianza y la seguridad en el ámbito financiero.

Con un enfoque centrado en la prevención y la educación, el Programa “BN Te Cuida” ha logrado llegar a un amplio número de beneficiarios, contribuyendo significativamente a la protección y empoderamiento de las personas de la tercera edad. Al brindarles las herramientas necesarias para reconocer y evitar posibles fraudes, se fomenta la autonomía y la seguridad de este grupo vulnerable, fortaleciendo su bienestar y su confianza en el sistema financiero. La participación y el interés demostrado por los beneficiarios demuestran la relevancia y el impacto positivo que el programa ha tenido en la comunidad.

Comunicación directa con nuestros colaboradores de la red de agencias a nivel nacional

Con el objetivo de establecer y reforzar una comunicación más directa con nuestros colaboradores de la red de agencias nivel nacional; de manera que permita a la administración central conocer y entender la problemática diaria que enfrentan nuestros trabajadores en el desarrollo de sus actividades, los Gerentes del BN visitaron *in situ* diversas agencias en el 2023 ubicadas en las diferentes provincias del Perú; de ellas, el 40% son agencias tipo “3”, es decir, se encuentran principalmente en zonas en donde son la única oferta bancaria (UOB).

Las visitas *in situ* han proporcionado información que nos permite conocer la realidad que atraviesan nuestros colaboradores; así como, sus principales problemáticas en diversas categorías (infraestructura y equipamiento, mantenimiento de oficinas, personal, entre las principales). Ello, permitió diseñar un plan a cargo de las diferentes Gerencias del BN con la finalidad de resolver dichas problemáticas en conjunto con las Macrorregiones y la Gerencia de Red de Agencias.

Voluntariado corporativo

Durante este año nos enfocamos en brindar alegría y esperanza a niños vulnerables, centrándonos en los niños del Inabif. A través de nuestros programas “Dibujar la sonrisa de un niño es muy fácil”, no solo se les dieron obsequios, sino que también se les mostró de manera didáctica y especial cómo funciona el Banco de la Nación y qué significa la inclusión financiera. Esta iniciativa contó con la participación de 250 niños y nuestros voluntarios del BN, quienes dedicaron su tiempo y esfuerzo para llevar sonrisas y educación a estos pequeños en situación de vulnerabilidad.

Anexo

Valores inscritos en el registro de mercado de valores

Primer programa de bonos corporativos del BN

Características	
Primera emisión-BN1BS1A	
Serie	A
Monto colocado	S/250 000 000.00
Monto en circulación	S/250 000 000.00
Plazo	15 años-call option año 10
Fecha de emisión	30 / 11 / 2016
Fecha de redención	30 / 11 / 2031
Tasa cupón	8,00 % n.a. , fija
Pago de cupones	semestral

Negociación en Rueda de Bolsa

De acuerdo con la carta CE-002/2024, la Bolsa de Valores de Lima remitió el detalle de la información referida a las cotizaciones mensuales (máxima, mínima, de apertura y de cierre) de los valores representativos de deuda del BN, correspondiente al ejercicio 2023 e inscritos para su negociación en rueda de Bolsa.

Banco de la Nación
Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - mes	Cotizaciones 2023				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP12030D010	BN1BS1A	2023-01	93.2047	93.2047	93.2047	93.2047	93.2047
PEP12030D010	BN1BS1A	2023-02	94.1970	95.7660	95.7660	94.1970	94.6978
PEP12030D010	BN1BS1A	2023-03	96.9523	97.2366	97.2366	96.9423	97.1260
PEP12030D010	BN1BS1A	2023-05	99.0159	99.0159	99.0159	99.0159	99.0159
PEP12030D010	BN1BS1A	2023-06	99.0175	99.0175	99.0175	99.0175	99.0175
PEP12030D010	BN1BS1A	2023-09	99.6170	99.5000	99.6170	99.5000	99.6089
PEP12030D010	BN1BS1A	2023-12	100.2175	100.9327	100.9327	100.2175	100.7667

Cuadro 35
DIRECTORIO DEL BN 2023

Nombres y Apellido	Cargo	Resolución de designación	Resolución de renuncia
Juan Carlos Galfré García	Presidente Ejecutivo	R.S.N°016-2022-EF del 17-08-2022 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 18-08-2022.	
Andrés Abel Zacarías Cámac	Director Vicepresidente Representante del Poder Ejecutivo	R.S.N°010-2022-EF del 19-05-2022 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 20-05-2022.	
Eduardo Francisco González García	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 024-2018-EF del 05-09-2018 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07-09-2018.	
Wilson Paul Falen Lara	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 019-2022-EF del 30-11-2022 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 01-12-2022.	
Betty Armida Sotelo Bazán	Directora Representante del Ministerio de Economía y Finanzas	R.S. N° 019-2020-EF del 02-12-2020 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03-12-2020	R.S. N°006-2023-EF del 28-06-2023 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 29-06-2023
Rodolfo Baca Gómez Sánchez	Director Representante del Ministerio de Economía y Finanzas	R.S.N°008-2023-EF del 04-07-2023 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 05-07-2023.	

Dictamen de auditoría externa

Según la opinión de la Sociedad de Auditoría Emmerich, Córdova y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada (KPMG), los Estados Financieros Auditados del año 2023 presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco al 31 de diciembre del 2023, sus resultados y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones (SBS) para entidades financieras en Perú.





Cuadros

1	PBI por sectores (variaciones porcentuales)	.
2	Evolución del tipo de cambio interbancario	.
3	Colocaciones de crédito del sistema bancario	.
4	Cantidad de beneficiarios de programas sociales	.
5	Juntos: cantidad de operaciones por canales	.
6	Pensión 65: cantidad de operaciones por canales	.
7	Pago a fonavistas y bonos de pescador artesanal	.
8	Pago de tasas y servicios públicos (millones de operaciones)	.
9	Servicio de recaudación SUNAT (millones de operaciones)	.
10	Servicio de detracciones	.
11	Servicios de corresponsalía: cantidad de operaciones (millones de operaciones)	.
12	Colocaciones a las mype (millones de soles)	.
13	Seguros optativos	.
14	Evolución de puntos de atención	.
15	Participación porcentual de canales en Lima y provincia	.
16	Participación del volumen de operaciones por canales de atención	.
17	Distribución de los agentes MultiRed en el ámbito nacional	.
18	Distribución de los cajeros MultiRed en el ámbito nacional	.
19	Agencias en zonas de frontera	.
20	VRAEM: número de puntos de atención	.
21	Nivel de atenciones de PIAS-BAP	.
22	Nivel de atención de PIAS aéreos	.
23	Apoyo financiero a las IFIS	.
24	Cobertura nacional por canal	.
25	Síntesis de los resultados financieros (millones de soles)	.
26	Indicadores financieros	.
27	Calificación internacional otorgada por Moody's	.

2 8	Clasificaciones locales-fortaleza financiera	.
2 9	Clasificaciones locales de la emisión de bonos subordinados	.
3 0	Evolución de la cantidad de personal según oficinas	.
3 1	Evolución de la cantidad de personal según tipo de contrato laboral	.
3 2	Modalidades de trabajo a diciembre de 2022	.
3 3	Capacitación por líneas temáticas	.
3 4	Servicio de biblioteca	.
3 5	Directorio del BN 2022	.

Gráficos

1	PBI (variación porcentual anual)	.
2	Balanza comercial (millones de dólares estadounidenses)	.
3	Resultado económico del sector público no financiero (porcentaje en relación con el PBI)	.
4	Inflación (variación porcentual, fin de periodo)	.
5	Reservas internacionales netas (millones de dólares estadounidenses)	.
6	Volumen de abonos en cuenta de ahorros de trabajadores activos (miles de operaciones)	.
7	Volumen de abonos en cuenta de ahorros de pensionistas (miles de operaciones)	.
8	Juntos: número de beneficiarios	.
9	Pensión 65: número de beneficiarios	.
1 0	Contigo: número de beneficiarios	.
1 1	Vales FISE atendidos (millones de vales)	.
1 2	Pago de tasas y servicios públicos: estructura de las operaciones	.
1 3	Número de giros emitidos (miles de operaciones)	.
1 4	Participación de productos de banca personal	.
1 5	Saldo de préstamos MultiRed (millones de soles)	.
1 6	Saldo de créditos hipotecarios (millones de soles)	.

1	Cantidad de tarjetas de crédito	.
7		
1	Saldo de la cartera IFIS (millones de soles)	.
8		
1	Volumen de operaciones (miles de operaciones)	.
9		
2	<u>Agencias: número de operaciones (miles de operaciones)</u>	.
0		
2	Agentes MultiRed: número de operaciones (miles de operaciones)	.
1		
2	Cajeros MultiRed: número de operaciones (miles de operaciones)	.
2		
2	Págalo.pe: Estructura de operaciones por entidad del sector público (participación porcentual)	.
3		
2	Págalo.pe: número de operaciones (miles de operaciones)	.
4		
2	MultiRed Virtual: número de operaciones (miles de operaciones)	.
5		
2	<i>App</i> BN: número de operaciones (miles de operaciones)	.
6		
2	<i>App</i> BN: importe de operaciones (millones de soles)	.
7		
2	POS y canales foráneos: número de operaciones (miles de operaciones)	.
8		
2	POS: número de operaciones (miles de operaciones)	.
9		
3	Cajeros automáticos foráneos: número de operaciones (miles de operaciones)	.
0		
3	Web foránea: número de operaciones (miles de operaciones)	.
1		
3	Número de clientes en zonas UOB (miles de clientes)	.
2		
3	Saldo de cuentas de ahorro en zonas UOB (millones de soles)	.
3		
3	Utilidad neta (millones de soles)	.
4		
3	Activo total (millones de soles)	.
5		
3	Colocaciones de crédito (millones de soles)	.
6		
3	Pasivo y patrimonio (millones de soles)	.
7		
3	Depósitos de ahorro (millones de soles)	.
3		
8		.

Declaración de responsabilidad



El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio del BN en el 2023. 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.

Isaías Antonio Villanueva Mory

Gerente General (e)

Primera edición: abril de 2024

Diseño y diagramación:

Fotografía:

Avenida Javier Prado Este 2499, San Borja

Primera edición: marzo de 2024

**Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°
ISBN:**