

CREDIC  RP

Reporte Anual y de Sostenibilidad 2020



Contenido

CARTA DEL PRESIDENTE

03

PROPÓSITO Y VISIÓN

11

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

12

CREDICORP EN UN VISTAZO

13

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA PANDEMIA

15



NUESTROS NEGOCIOS EN EL 2020

17

ENTORNO ECONÓMICO

19

DESCRIPCIÓN DEL GRUPO

24

CAPITAL, VALOR DE MERCADO Y ACCIONARIADO

31

NUESTROS RESULTADOS

35

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

48

ESTADOS FINANCIEROS

65

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

ANEXOS

71



CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas,

Me dirijo a ustedes para presentarles el Reporte Anual 2020 de Credicorp, el primero desde que asumí la Presidencia del Directorio, a través del cual explicaremos nuestra gestión y desempeño durante el 2020.

Quisiera empezar expresándoles mis más sinceros deseos de que ustedes y sus familias gocen de salud y bienestar. Este año hemos vivido la crisis sanitaria global más severa de los últimos 100 años. Lamentablemente, esta se ha llevado la vida de millones de personas, entre ellas la de familiares, amigos y miembros de nuestro equipo. Ha sido un año lleno de cambios que han marcado la historia de la humanidad y sentado las bases para la definición de nuevos objetivos, retos e iniciativas alrededor del mundo. Durante nuestros más de 130 años de historia hemos enfrentado diversas crisis y gracias al talento,

colaboración, esfuerzo y optimismo de nuestros colaboradores y demás grupos de interés, hemos salido adelante. En esta oportunidad lo seguiremos haciendo juntos, contribuyendo a mejorar vidas y acelerar los cambios que nuestra sociedad necesita.

Nuestra respuesta ante la pandemia

En el actual contexto, nos sentimos agradecidos y orgullosos por el compromiso y la colaboración demostrada por todo nuestro equipo. En este sentido, merece especial agradecimiento la entrega, valentía y resiliencia de nuestros colaboradores que estuvieron en la primera línea de defensa, como el personal médico y de asistencia de Pacífico Salud, así como nuestros asesores en las redes de agencias bancarias. Desde Credicorp, nuestra respuesta a la crisis se desarrolló en cuatro frentes: colaboradores,

clientes, continuidad de negocio y las comunidades en las que operamos.

Con respecto a nuestros colaboradores, la prioridad ha sido garantizar su salud y facilitar su trabajo en las mejores condiciones. Nuestros más de diecinueve mil colaboradores de primera línea recibieron equipos de protección y nos aseguramos de que los ambientes de trabajo tuvieran apropiadas condiciones de seguridad. Además, el 95% de nuestros equipos de staff se encuentran aún trabajando de manera remota.

Dada nuestra orientación cliente-céntrica, durante el 2020 brindamos diversas facilidades a nuestros clientes en el Perú, Colombia y Bolivia. Entre los tres países reestructuramos y refinanciamos créditos a más de 1.5 millones de clientes por más de 35 mil millones de soles. Asimismo, nuestros negocios ofrecieron facilidades

adicionales como por ejemplo la exoneración de comisiones en ciertos servicios bancarios, la reprogramación del pago de primas de seguro, el reembolso parcial en primas de seguro vehicular y la cobertura de COVID-19 en nuestras pólizas de salud y de vida.

Gestionamos la continuidad de cada uno de nuestros negocios, tomando medidas preventivas tanto contra los riesgos físicos como contra aquellos relacionados a la ciberseguridad. Además enfatizamos en el control de los riesgos de liquidez y solvencia, de manera que, en todo momento hemos mantenido una sólida condición financiera, inclusive luego de constituir elevados niveles de provisiones para la cartera de colocaciones.

Por último, conscientes del impacto de la crisis en la sociedad, implementamos acciones para apoyar a nuestras comunidades. Por el lado de las donaciones,

136 mil familias peruanas vulnerables se beneficiaron de la campaña de donación #Yomesumo liderada por el BCP, la cual recolectó 126 millones de soles, de los cuales 110 millones corresponden a donaciones del BCP y Mibanco. Además, los trabajadores de la primera línea de defensa, como médicos y miembros de las fuerzas armadas, se vieron beneficiados con pólizas de seguro de vida, gracias a la donación de 5 millones de soles de Pacífico. Asimismo, Pacífico, Prima y Credicorp Capital contribuyeron con 4 millones de soles para equipar nuestro sistema de salud con oxígeno medicinal. Por el lado del apoyo prestado al gobierno peruano durante la crisis, distribuimos bonos del estado, tanto físicamente a través de nuestra red bancaria como digitalmente a través de Yape. Asimismo, el BCP y Mibanco participaron activamente en los programas de estímulo del gobierno: Reactiva Perú y el Fondo de Apoyo Empresarial (FAE), canalizando 24 mil millones de soles, los

cuales han sido claves para la viabilidad de más de 60 mil clientes de la mediana, pequeña y microempresa. Finalmente, pusimos nuestra red de clínicas para atender casos de COVID-19 a disposición de los asegurados del estado.

Cambios en el entorno macroeconómico y político

La economía peruana fue una de las más afectadas por la pandemia durante el 2020, producto de las estrictas medidas de cuarentena adoptadas para mitigar los contagios. La actividad económica se contrajo casi 40% año a año en el mes de abril, la mayor contracción mensual de la cual se tenga registro. Sin embargo, el segundo semestre se caracterizó por una reapertura gradual de la economía, en consonancia con la evolución de la pandemia en el país. Al cierre del 2020, el PBI del cuarto trimestre se habría ubicado sólo 2% por debajo de su nivel

anterior a la pandemia, y en todo el año la economía se contrajo alrededor de 11.1%, la peor caída desde 1989.

Es importante resaltar los programas de estímulo económico implementados por el gobierno. Se ofreció un amplio paquete de medidas que representaron alrededor del 20% del PBI en total. Las medidas buscaron contener el daño económico inmediato debido a la no generación de ingresos, tanto en las familias como en las empresas. Los principales programas de alivio financiero para las empresas fueron Reactiva Perú, un programa de 60 mil millones de soles para proveer liquidez a pequeñas y medianas empresas, y el Fondo de Apoyo Empresarial (FAE), un programa que provee hasta 4 mil millones de soles para financiar a las pequeñas y microempresas.

El 2020 se caracterizó por un contexto de tasas de interés a la baja, tanto en el plano local como en el internacional, llegando en muchas economías a mínimos históricos. En el Perú el Banco Central bajó 200 puntos básicos la tasa de referencia, la cual se mantiene en 0.25% desde abril del año pasado.

Por otro lado, en el Perú el entorno político sufrió una nueva crisis en noviembre, después de la vacancia del presidente Vizcarra y de la renuncia del presidente interino Merino, debido a la intensificación de las protestas, tan solo a unos días de haber asumido el cargo. El presidente Sagasti obtuvo el mando el 17 de noviembre, para liderar el gobierno de transición hasta julio 2021, momento en que juramentará el presidente que sea elegido en las elecciones generales en abril de 2021.

Durante el año se han propuesto cambios importantes en el marco regulatorio tanto de Perú como de Bolivia, los cuales generan potenciales riesgos en el sector financiero de cada uno de estos países. En el Perú, está en

discusión la ley de topes a las tasas de interés, así como la reforma integral del sistema de pensiones. En Bolivia se impuso, a finales de año una norma de condonación de los intereses de las cuotas reprogramadas a causa de la pandemia, la cual generó un impacto negativo en nuestros ingresos por intereses en el cuarto trimestre.

Tiempos de transición en Credicorp

En el 2020 cumplimos 25 años desde la creación de Credicorp y su listado en la bolsa de Nueva York. A lo largo de estos años hemos transitado por una serie de hitos que nos han llevado a ser la organización que hoy somos. No solo hemos crecido en tamaño, sino también en complejidad. Hoy somos un equipo de más de 36,000 colaboradores dedicados a más de 17 millones de clientes en 4 países: Bolivia, Chile, Colombia y Perú.

En este trayecto hemos aprendido de nuestros aciertos y también de nuestros

errores. Valoramos la retroalimentación que recibimos de nuestros colaboradores, clientes, accionistas y de la comunidad en general, para implementar siempre las mejoras que sean necesarias en nuestra gestión, de manera oportuna y con actitud positiva. Este año, luego de un profundo proceso de reflexión sobre el impacto que tenemos en la sociedad, emprendimos el proyecto de Sostenibilidad Credicorp. Si bien durante muchos años las subsidiarias de Credicorp han participado activamente en las sociedades y economías en las que operamos, establecimos que necesitábamos abordar nuestro rol con un enfoque más integral. Tenemos como objetivo hacer que la sostenibilidad sea un componente clave de nuestra estrategia, y así garantizar nuestra competitividad a largo plazo.

Hoy somos un equipo de más de 36,000 colaboradores dedicados a más de 17 millones de clientes en 4 países: Bolivia, Chile, Colombia y Perú.

En esta línea, fijamos nuestro Propósito: “Contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan”, así como una nueva visión de Credicorp: “Ser un negocio líder sostenible en Latinoamérica, guiados por un gran propósito, orientados al futuro y enfocados en crear valor superior para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y para los países donde operamos.” Con este norte diseñaremos nuestra estrategia y tomaremos decisiones de negocio, para asegurar la creación de valor a largo plazo. Además, definimos los tres pilares que nos guiarán para cumplir los objetivos trazados: 1) Contribuir a la creación de una economía más sostenible e inclusiva, 2) Mejorar la salud financiera de los ciudadanos, y 3) Empoderar a la gente para prosperar.

Durante el 2020 tuvimos avances importantes en el marco de Gobierno Corporativo, entre los que destacan: (i) la expansión y recomposición del Directorio, el cual incrementó su nivel de independencia y diversidad, tanto en términos de género como de especialidad y trayectoria; y (ii) se logró

una mayor simplificación e independencia en los comités del Directorio, tres de los cuales son liderados por directores independientes.

Otro hito importante para Credicorp en el año 2020 fue la primera emisión de bono senior internacional por USD 500 millones. La oferta tuvo una demanda de más de USD 4 billones de aproximadamente 200 inversionistas institucionales, lo que refleja la confianza en la empresa.

Los principales logros de nuestros negocios

En Banca Universal, el BCP ha sido un jugador clave en el soporte brindado a las personas y las empresas afectadas por la pandemia, ofreciendo facilidades crediticias, participando activamente en Reactiva Perú y apoyando al gobierno en la distribución de los bonos, entre otras facilidades. Por otro lado, logramos atender la acelerada demanda digital de nuestros clientes y cerrar el año con 55% de clientes

digitales. Nuestra aplicación de pagos, Yape, incrementó en 150% año a año el número de usuarios; comenzó el 2020 con menos de 2 millones de usuarios y lo cerró con más de 5 millones. Por último, en setiembre pusimos en marcha Reconecta BCP, el programa de Sostenibilidad que busca renovar y potenciar la relación de BCP con el Perú. Este programa impulsa el desarrollo y crecimiento de todos los peruanos a través de las siguientes iniciativas: promover la inclusión financiera, ser un impulsor de las Pymes, educar financieramente a los peruanos y garantizar que nuestra estrategia y nuestras acciones del día a día estén alineadas al propósito del BCP de transformar planes en realidad. En el caso del BCP Bolivia fuimos el primer banco del país en lanzar un portafolio de productos digitales con un proceso de incorporación de nuevos clientes 100% digital. El número de transacciones digitales ha crecido aceleradamente durante el año, y hoy representa el 78% del total de transacciones del banco. Por último, apoyamos al gobierno boliviano en la distribución de más de 45 mil bonos de emergencia sanitaria.

En Microfinanzas, el rol de Mibanco en términos de la reprogramación de deudas ha sido probablemente el más relevante del mercado. Los equipos buscaron entender la situación de los microempresarios para ofrecerles soluciones de mediano plazo. A pesar de la adversidad, trabajamos en la migración al modelo híbrido, en el cual nos basamos en la analítica de datos para tomar decisiones centralizadas al originar créditos. Este modelo nos permitirá incrementar la escala, fortalecer la relación con nuestros clientes y lograr una mayor digitalización de las transacciones, sin comprometer nuestra esencia. Durante el año trabajamos en la migración acelerada de asesores y clientes hacia herramientas digitales, y en el establecimiento de alianzas estratégicas con modelos de negocios puramente digitales. Por último, durante el 2020 llevamos a cabo la consolidación de Mibanco Colombia, donde hoy gestionamos más de 97 mil clientes y 1,200 millones de soles en activos.

En Seguros y Pensiones hemos desarrollado nuevos productos basándonos en la innovación y en el apalancamiento de sinergias Credicorp, como el plan kilómetros para seguro vehicular y el seguro oncológico para clientes de Mibanco. Así, nació la primera tribu conjunta entre Pacífico y el BCP, la Tribu de Bancaseguros, que busca desarrollar y vender productos para clientes del BCP. Además, en conjunto con Mibanco, creamos un equipo multidisciplinario para desarrollar productos específicos para clientes de menores ingresos. Por último, este año ofrecimos nuevas facilidades de auto servicio, digitalizando gran parte de las solicitudes de servicios de clientes de Pensiones y Seguros.

En Credicorp Capital consolidamos el negocio de Gestión de Patrimonio en Colombia después de la adquisición de Ultraserfinco, con lo cual duplicamos los activos administrados en este país y nos posicionamos en Medellín, su segunda ciudad más grande. En el 2020 también

continuamos los procesos de transformación del modelo operativo y renovación de la plataforma de TI, los cuales son fundamentales para asegurar nuestros planes de crecimiento. Por último, recientemente lanzamos nuestra marca Vicctus para clientes de Family Office en la región, a través de la cual ofrecemos las oportunidades de inversión más exclusivas, servicios especializados y asesoría de inversiones.

Nuestros resultados

Los resultados de nuestros negocios evidencian el contexto más desafiante que hemos vivido en Credicorp desde su creación como holding hace 25 años. Este año tuvimos una utilidad neta, luego de intereses minoritarios, de S/346.9 millones. Estos resultados se enmarcan en el entorno sin precedentes que se vivió en el Perú y en el mundo. Sin embargo, los signos de reactivación han sido claros a partir de junio de 2020 y nos dan una perspectiva positiva para el 2021.

Las colocaciones totales en saldos contables se expandieron 19.1% en el año, impulsadas por las facilidades de los programas del gobierno como Reactiva. Sin embargo, al excluir estos programas, el portafolio estructural de colocaciones se contrajo 2.2% en el año.

En términos de la calidad de la cartera de créditos, el gasto por provisiones netas de recuperos mostró un incremento de 220.7% durante el año. Esta evolución refleja la expectativa del deterioro en la actividad económica y por ende la mayor pérdida esperada en todos los segmentos de nuestros clientes, especialmente en el primer semestre del año, cuando las medidas de confinamiento fueron más estrictas y se tenía mayor incertidumbre sobre el impacto de la crisis. Así, el costo de riesgo pasó de 1.6% en el 2019 a 4.3% en el 2020. El índice de cartera deteriorada aumentó de 3.88% en el 2019 a 4.62% en el 2020. El deterioro se concentró en los segmentos de Banca Minorista y en Mibanco.

La generación de ingresos financieros y no financieros también se vio fuertemente afectada por el menor dinamismo en la economía. Así, los ingresos netos por intereses se contrajeron en 5.7% durante el 2020, debido principalmente a: (i) el estancamiento de colocaciones (excluyendo Programas de Gobierno) y (ii) el entorno de bajas tasas de interés. Todo esto fue parcialmente atenuado por: (i) una gestión activa del portafolio de inversiones, y (ii) la importante reducción en los gastos por intereses, dada la mejora en la estructura de fondeo. Los ingresos no financieros tuvieron una reducción de 10.0%, donde el ingreso neto por comisiones fue el componente más afectado, dado el menor nivel de transaccionalidad y las exoneraciones otorgadas a nuestros clientes. Por último, el resultado técnico de seguros se contrajo en 27.9%, principalmente por el impacto de los niveles de mortalidad generados por la pandemia en los negocios de Vida, lo que fue parcialmente mitigado por el menor nivel de

siniestralidad en los negocios de seguros generales ante las medidas de confinamiento.

Los ingresos operativos, cuyos componentes clave son el ingreso neto por intereses y las comisiones, se contrajeron en 6.0% en el 2020, mientras que los gastos operativos, luego de aplicar iniciativas de control de gastos, se contrajeron en 0.1%. Esta gestión resultó en un ratio de eficiencia de 45.1%.

Ante la complejidad del entorno y el impacto generado en algunos de nuestros negocios, hemos tomado decisiones de gestión de capital priorizando, como siempre, la solvencia de nuestros negocios. Fue por ello que en noviembre del 2020 la Junta General de Accionistas de Mibanco aprobó realizar un aumento de capital de S/400 millones.

Ante la complejidad del entorno y el impacto generado en algunos de nuestros negocios, hemos tomado decisiones de gestión de capital priorizando, como siempre, la solvencia de nuestros negocios.

Perspectivas e iniciativas 2021

Las expectativas de crecimiento económico en el Perú y a nivel mundial señalan que el 2021 sería un año de recuperación gradual, en la medida en que la población continúe inmunizándose y se controle la crisis sanitaria. Si bien la incertidumbre persiste y entramos a una fase de confinamiento focalizado, en Credicorp vemos el 2021 como un año de transición para, más adelante, recuperar los niveles de rentabilidad anteriores a la pandemia.

Desde Banca Universal, en el BCP mantenemos los objetivos de ser la empresa con el mejor servicio al cliente en el Perú, y estar entre las empresas financieras con mejor ratio de eficiencia en Latinoamérica. En el 2021 retaremos nuestro modelo operativo para transformarlo y obtener eficiencias, a la vez que aceleraremos nuestras iniciativas de digitalización. En BCP Bolivia desarrollaremos iniciativas de marketing digital, analítica de

datos y expansión del ecosistema de pagos a través de nuestra aplicación Soli. Asimismo, seguiremos con un riguroso programa de reducción de gastos y nos concentraremos en mantener y cuidar la calidad de la cartera del banco, a fin de mitigar el impacto del incremento del riesgo en este país por razones económicas y políticas.

Con respecto a la línea de Microfinanzas, en Mibanco buscaremos reconstruir el portafolio estructural, y trabajaremos en la recuperación de la calidad de la cartera de colocaciones. Además, continuaremos sofisticando nuestros modelos de riesgo e invirtiendo en infraestructura tecnológica para apoyar la evolución hacia el modelo híbrido, lo que incluye facilitar el crecimiento de canales digitales y fortalecer nuestras capacidades en ciberseguridad. Por otro lado, en Mibanco Colombia seguiremos transformando el modelo de negocio para crear valor a través de mayor productividad y eficiencia.

En Seguros y Pensiones seguiremos incrementando la escala del modelo ágil en toda la organización y fortaleciendo nuestras capacidades de analítica de datos, para así incrementar la colaboración en nuestras organizaciones, aumentar la efectividad de nuestra actividad comercial y dar una mejor respuesta a las necesidades de nuestros clientes. Por último, buscaremos mayores sinergias entre Pacífico y Prima que nos aporten mayor eficiencia.

En Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios continuaremos optimizando e incrementando la escala de nuestro modelo operativo, para acelerar el crecimiento y crear mayor valor para nuestros clientes. Además, ampliaremos la plataforma de fondos de Luxemburgo para ofrecer mayor diversificación con nuevas alternativas de inversión. Asimismo, trabajaremos en crear una potente plataforma de Gestión de Patrimonios en Miami.



Entramos al 2021 con esperanza y optimismo, y a nivel del Grupo integraremos la Sostenibilidad al centro de nuestra estrategia y decisiones de negocio, para asegurar la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés. Quiero resaltar mi compromiso y el de todo el Directorio de Credicorp con el programa de Sostenibilidad 2020-25 que presentamos en la segunda parte de este reporte. A través de sus páginas compartimos el programa que responde al análisis de expectativas de nuestros grupos de interés. Presentamos una estrategia integrada a nivel Grupo con iniciativas concretas para cada negocio. Así, a través de Reconecta del BCP, además de las iniciativas que promueven la inclusión y educación financiera, incorporaremos un frente medioambiental, con iniciativas de finanzas de transición para fomentar una economía más sostenible. Mibanco se orientará principalmente hacia la aceleración de la inclusión y la educación

financiera de los ciudadanos. Pacífico y Prima tienen como prioridades gestionar sus inversiones de manera responsable, promover la inclusión y la educación financiera, y adoptar un enfoque de transparencia y simplicidad en sus comunicaciones y procesos. Credicorp Capital priorizará la gestión de inversiones responsables y el impulso a la estructuración y demanda de productos financieros sostenibles.

Finalmente quisiera destacar el extraordinario esfuerzo y compromiso de todo el equipo de colaboradores de Credicorp. La crisis que atravesamos pone en mayor evidencia que contamos con un gran grupo humano. He visto con admiración y orgullo el trabajo de todos los equipos, no solo por mantener la operación en marcha en momentos tan difíciles, sino por la gran entrega con la organización, con nuestros clientes y con los países en los que operamos. Agradezco

el respaldo y la confianza de nuestros accionistas en nuestro Directorio y nuestra Gerencia, quienes a través de su liderazgo y profesionalismo nos garantizan un camino exitoso de crecimiento sostenido.

Muchas gracias,

Luis Romero Belismelis
Presidente del Directorio



PROPÓSITO

Contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan



VISIÓN

Ser un líder financiero sostenible en Latinoamérica, guiado por un gran propósito, orientado al futuro y enfocado en crear valor superior para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y países donde operamos



VALORES

- Respeto
- Equidad
- Honestidad
- Sostenibilidad





DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

“ El presente documento contiene información veraz sobre el desarrollo del negocio de Credicorp Ltd. y subsidiarias durante el año 2020. 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.

César Ríos Briceño
Gerente Central de Planeamiento y Finanzas

José Luis Muñoz Rivera
Gerente de División de Contabilidad General
C.P.C. N° 14902

25/02/2021

CREDICORP EN UN VISTAZO



Ingresos totales

S/ 13,698 millones¹

Nuestra generación de ingresos se vio afectada y registramos una caída de -7.8%, respecto al 2019.



Cartera de colocaciones

S/ 137,660 millones

Su expansión fue de 19.1%, en comparación con el 2019.



Clientes

> 9.7 millones
en el negocio de banca universal



Utilidad neta atribuible

S/ 347 millones

A pesar del entorno adverso el año, cerramos el 2020 generando utilidades.



Colocaciones de Programas de Gobierno

S/ 24,643 millones

> 1.0 millón
en el negocio de microfinanzas

> 4.7 millones
en el negocio de seguros



Colaboradores

> 36,000 en Perú, Colombia, Bolivia y Chile

> 2.4 millones
en el negocio de pensiones

¹ Incluye Ingreso neto por intereses, Ingresos no financieros y Primas netas ganadas menos Siniestros netos.

Cifras e indicadores relevantes

	Cifras e indicadores	2017	2018	2019	2020
Crecimiento de cartera ¹	En moneda nacional (%)	-0.7	9.5	9.2	24.8
	En moneda extranjera (%)	10.0	7.5	1.5	-2.8
Rentabilidad	Margen Neto por Intereses (MNI, %)	5.33	5.28	5.40	4.30
	Retorno sobre activo promedio (ROAA, %)	2.5	2.3	2.3	0.2
	Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE, %)	19.8	17.5	17.0	1.4
	Número de acciones flotantes (millones) ²	79.76	79.76	79.51	79.47
Eficiencia	Índice de eficiencia (%) ^{3,4}	43.4	43.7	42.4	45.1
	Gastos operativos / activos promedio (%) ^{3,5,6}	3.6	3.7	3.6	3.1
Calidad de cartera	Índice de cartera atrasada (%) ^{3,7}	3.01	2.82	2.86	3.40
	Índice de cartera deteriorada (%) ⁸	3.92	3.97	3.88	4.62
Capital ⁹	Ratio BIS (%) ¹⁰	15.05	14.17	14.47	14.93
	Ratio Tier 1 (%) ¹¹	10.84	10.28	11.07	10.41
	Ratio Common Equity Tier 1 (%) ¹²	11.83	11.55	12.35	11.40
Empleados ¹³	Funcionarios (unidades) ¹⁴	867	931	921	1,026
	Personal permanente: empleados (unidades)	24,871	25,979	26,833	30,727
	Personal contratado: empleados (unidades)	7,898	7,114	8,085	6,079

¹ Saldos promedios diarios anuales de Credicorp.

² No considera acciones de tesorería. El número total de acciones es de 94.38 millones.

³ Difiere de lo previamente reportado, favor considerar las cifras presentadas en este reporte.

⁴ La fórmula de eficiencia se expresa como: (Remuneraciones y beneficios de empleados + Gastos administrativos y generales + Depreciación y amortización + asociación en participación + Costo de adquisición) / (ingreso neto por intereses + ingreso neto por comisiones + ganancias netas en operaciones de cambio + primas netas ganadas + ganancias netas por inversión en asociadas + ganancias netas en derivados + ganancia neta por diferencia en cambio).

⁵ Los gastos operativos incluyen Remuneraciones y beneficios de empleados, Gastos administrativos y generales, Depreciación y amortización, Asociación en participación y Costo de adquisición.

⁶ Los activos promedio se calculan como el promedio de activos totales de inicio y cierre del periodo.

⁷ Cartera atrasada / colocaciones totales.

⁸ Cartera deteriorada = cartera atrasada + cartera refinanciada. Cartera deteriorada / colocaciones totales.

⁹ Cifras de BCP Individual sobre la base de contabilidad local.

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

¹¹ Tier 1 / Activos ponderados por riesgos totales.

¹² BCP Common Equity Tier 1 = (Capital + Reservas - 100% deducciones (inversiones en subsidiarias, goodwill, activos intangibles y tributarios diferidos netos basados en rendimientos futuros) + Utilidades Retenidas + Ganancias no realizadas.) / Activos ponderados por riesgos totales.

¹³ Las cifras muestran el número de personal contratado y permanente y no la cantidad de puestos de trabajo.

¹⁴ Incluye directivos, gerentes y subgerentes.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA PANDEMIA



Garantizar el bienestar de nuestros empleados y clientes

- Protocolos de bioseguridad
- Más de 19 mil empleados de primera línea han recibido equipos de protección
- 95% de las oficinas administrativas trabajando de forma remota
- Fomento de la estabilidad física, emocional y financiera
- Empleados que han contraído COVID-19 recibieron cobertura médica completa

EMPLEADOS



Aliviar la presión financiera sobre los clientes

- Más de 1.5 millones de clientes se han beneficiado con las reprogramaciones de deuda en Perú, Colombia y Bolivia
- Más de 1.5 millones de clientes minoristas se han beneficiado con exenciones de comisiones
- BCP desembolsó más de S/22 mil millones y Mibanco más de S/2 mil millones en colocaciones de programas del gobierno
- Los clientes de Pacífico recibieron cobertura por COVID-19, facilidades de reprogramaciones de pagos y recibieron reembolsos parciales por primas de automóviles
- Los clientes de las líneas de negocio se han beneficiado de los canales digitales
- Campañas de educación financiera

CLIENTES



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA PANDEMIA



Garantizar la continuidad de la prestación de servicios

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

- Implementación efectiva del trabajo remoto
- Medidas de seguridad físicas y cibernéticas ejecutadas
- Reducción del aforo de las sucursales en línea con los protocolos de bioseguridad y las medidas del gobierno
- Apoyo a proveedores y socios comerciales para garantizar la continuidad del servicio
- Plan de contingencia exitoso para garantizar liquidez y solvencia



Apoyando a nuestra comunidad en tiempos de crisis

SOCIAL

- Más del 95% de donaciones de la campaña #YoMeSumo de BCP fueron entregadas beneficiando a más de 160 mil familias vulnerables
- Reforzamos el bienestar de los trabajadores nacionales de primera línea (Profesionales de Salud, Policía y Ejército) a través de una donación de S/5 millones para otorgarles seguros de vida con Pacífico
- Credicorp Capital, Pacífico y Prima donaron S/4 millones para apoyar al sistema peruano de salud con compras de oxígeno médico
- Apoyamos a los Ministerios de Salud e Inclusión Social en el diseño y ejecución de medidas de apoyo a la población a través de nuestras redes de salud y banca

Donaciones						Individuos y Empresas	TOTAL
(millones)	S/100	S/10	S/6	S/2	S/1	S/16	S/135



NUESTROS NEGOCIOS EN EL 2020

1.

BANCA UNIVERSAL

2.

MICROFINANZAS



- Líder en colocaciones con PDM* de **30.4%**
- Líder en depósitos con PDM de **31.8%**
- Colocaciones totales llegaron a **S/ 113,465** millones de los cuales **S/ 21,801** millones fueron de Programas de Gobierno
- Contribuyó con **S/ 100 millones** para las familias vulnerables afectadas por la pandemia



- Sexto en colocaciones con PDM de **9.2%** y quinto en depósitos con PDM de **9.5%**
- Colocaciones por **S/ 7,620 millones**



- Líder en colocaciones del segmento Pyme, incrementando su PDM de **20.8%** en el 2019 a **28.8%** en el 2020, debido al rol que asumió en la colocación de programas de gobierno en este segmento
- Colocaciones totales llegaron a **S/ 12,928 millones** de los cuales

S/ 2,840 fueron de Programas de Gobierno

- Contribuyó con **S/ 10 millones** para las familias vulnerables afectadas por la pandemia
- Completamos la fusión de Bancompartir y Encumbra que resultó en Mibanco Colombia, con **S/1,200 millones** en activos y una cartera de colocaciones de **S/992 millones**

*PDM= participación de mercado



NUESTROS NEGOCIOS EN EL 2020

3.

SEGUROS Y PENSIONES

4.

BANCA DE INVERSIÓN Y GESTIÓN DE PATRIMONIO



- Primas netas ganadas de **S/ 2,461 millones**
- Contribuyó con **S/ 5 millones** en donaciones para otorgar seguros de vida a los trabajadores más expuestos al COVID-19 del Ministerio de Salud, Policía Nacional y Fuerzas Armadas
- Contribuyó con **S/ 1 millón** a Respira Perú para la adquisición de balones de oxígeno y la creación de plantas de oxígeno medicinal



- Segundo en fondos administrados con PDM de **30.2%**
- Fondos administrados de **S/ 49,790 millones**
- Retiros de fondos de pensiones bajo las facilidades de gobierno por **S/ 7,5 mil millones**
- Contribuyó con **S/ 1 millón** a Respira Perú



- Activos administrados por más de **S/ 156,874 millones**
- Credicorp Capital contribuyó con **S/ 2 millones** a Respira Perú
- Concluimos la fusión de Credicorp Capital con Ultraserfinco, permitiendo duplicar nuestros AUMs en Colombia

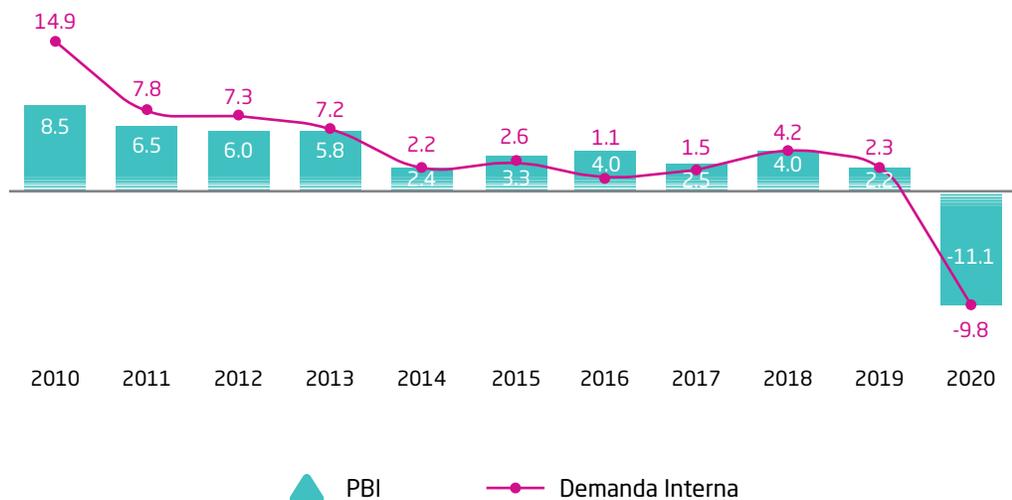


ENTORNO ECONÓMICO

1

A. CRECIMIENTO

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



Fuente: INEI, BCRP.

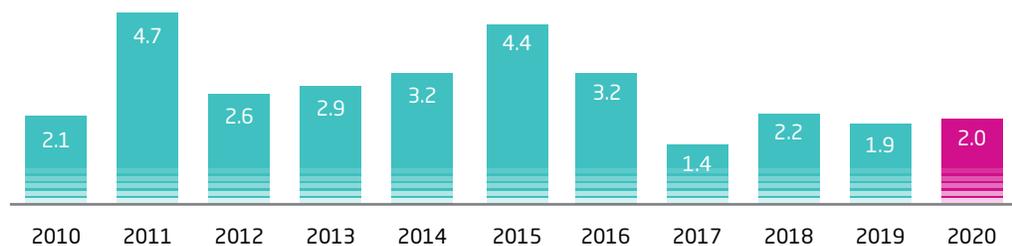
La economía peruana cayó 11.1% durante el 2020 como consecuencia de la pandemia global del COVID-19. Durante el primer semestre del 2020 la actividad económica estuvo limitada por las medidas implementadas para mitigar el contagio de COVID-19, donde resaltó la cuarentena nacional desde el 16 de marzo hasta fines de junio. El segundo semestre del 2020 se caracterizó por una reapertura gradual de la economía en línea con la evolución de la pandemia en el país.

La contracción de la actividad económica se vio reflejada en los diferentes componentes de gasto. La demanda interna cayó 9.8% en 2020 en respuesta principalmente a la contracción del gasto privado, y en menor medida al gasto público. El consumo privado disminuyó 8.7%, mientras que la inversión privada lo hizo en 17.2%. Por su parte, el consumo público avanzó 7.5%, mientras que la inversión pública se contrajo 17.7%. Es importante destacar que hacia el último trimestre del año se observó una importante mejora en los distintos indicadores de gasto. Así, en diciembre la economía se contrajo apenas 0.5% AaA frente a una contracción de casi 40% AaA en abril.



B. INFLACIÓN

Inflación (%)



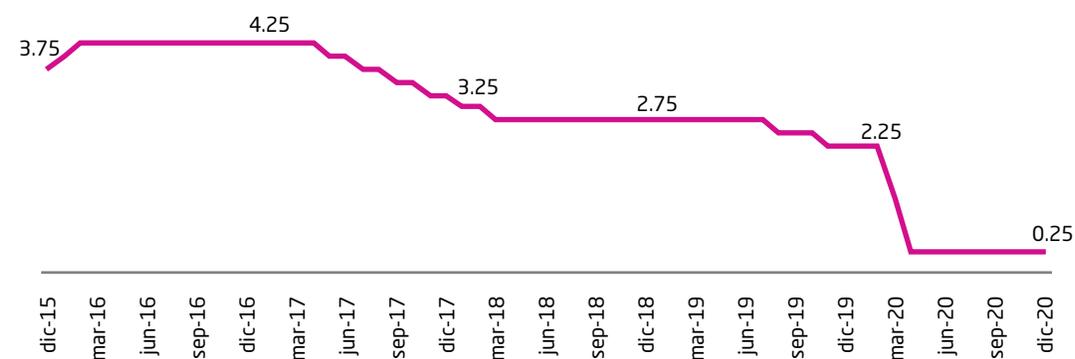
Fuente: INEI.

Al cierre del 2020, el índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana se incrementó 2.0%, ubicándose en el punto medio del rango meta (1%-3%) del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). El rubro Alimentos y Bebidas mostró una aceleración

desde 1.0% en 2019 hasta 2.2% en 2020, mientras que el rubro de energía eléctrica se desaceleró desde 8.0% en 2019 hasta 6.7% en 2020. Por su parte, la inflación sin alimentos y energía cerró el 2020 en 1.8% frente a 2.3% en 2019.

C. TASA DE REFERENCIA

Tasa de referencia (%)



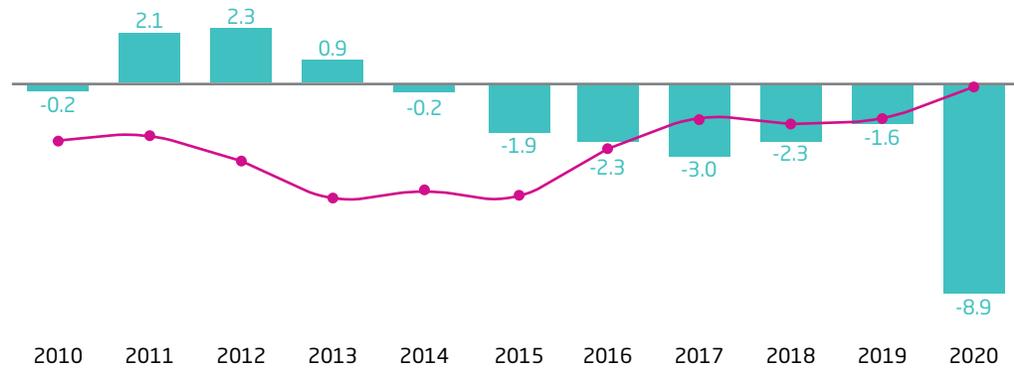
Fuente: BCRP.

La tasa de referencia del BCRP pasó de 2.25% al cierre de 2019 a 0.25% en diciembre de 2020, lo cual representó un nuevo mínimo histórico para la tasa de referencia de Perú. El BCRP recortó su tasa 100 puntos básicos en marzo y otros 100 puntos básicos en abril en reuniones extraordinarias ante la evolución de la pandemia del COVID-19.

Es importante destacar que el BCRP implementó medidas adicionales al recorte de la tasa de referencia como parte de su política monetaria. Así, el BCRP otorgó liquidez vía la implementación del Programa Reactiva Perú (programa de créditos con garantía estatal con liquidez provista vía operaciones de reporte). Al cierre de 2020, las operaciones de reporte con garantía estatal (liquidadas) se ubicaron en S/ 50,729 millones.

D. FINANZAS PÚBLICAS Y SECTOR EXTERNO

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



Fuente: BCRP.

▲ Resultado fiscal ● Balance en Cuenta Corriente

El déficit fiscal cerró el 2020 en 8.9% del PBI. Los ingresos corrientes del gobierno general se contrajeron 16% principalmente en respuesta al menor nivel de actividad económica, y en menor a los alivios tributarios aplicados por el Gobierno a inicios de la pandemia. Tanto los ingresos

por IGV como Impuesto a la Renta se contrajeron 13% en 2020. En cuanto al gasto no financiero, este se incrementó 15% en respuesta a un mayor gasto corriente (+22%), lo cual fue parcialmente compensado por una contracción de la inversión pública del gobierno general (-14%). Es importante

destacar que el gasto corriente estuvo fuertemente impulsado por el gasto por transferencias (+69%) en respuesta a la entrega de bonos por parte del Gobierno como medida para apoyar a hogares (Bono Universal por 13.4 mil millones de soles).

Para financiar el déficit fiscal incurrido por el Gobierno en el año, se realizaron dos exitosas emisiones internacionales en abril y noviembre 2020. En abril se emitieron US\$ 3 mil millones en dos tramos: mil millones de dólares a 5 años con una tasa de 2.392% y spread de 200pbs sobre tesoro americano, y (ii) US\$ 2 mil millones a 10 años a una tasa de 2.783% y spread de 213pbs sobre tesoro americano. Asimismo, en noviembre se emitieron US\$ 4 mil millones en tres tramos: (i) mil millones de dólares a 12 años con tasa de 1.862% y spread de 100pbs sobre tesoro, (ii) US\$ 2 mil millones a 40 años a una tasa de 2.78% y spread de 125pbs sobre tesoro, y (iii) mil millones de dólares a 101 años con tasa de 3.230% y spread de 170 pbs sobre tesoro americano. Así, la deuda pública se elevó hasta 35% del PBI en 2020 (vs 27% en el 2019).

Respecto a la calificación crediticia del país, la calificadora de riesgo Fitch mantuvo la calificación crediticia inalterada en BBB+, pero revisó el Outlook de Estable a Negativo como resultado de un deterioro en la hoja de balance del Gobierno, menor predictibilidad política ante medidas adoptadas por el Congreso, y los desafíos de reducir el déficit fiscal a niveles consistentes con una estabilización de la deuda pública. En contraste, S&P (BBB+, Estable) y Moody's (A3, Estable) mantuvieron la calificación crediticia inalterada el 2020.

En 2020, la balanza comercial alcanzó un superávit de US\$ 7,750 millones frente a US\$ 6,614 millones del 2019. Sin embargo, las exportaciones cerraron el año con una caída de 11% ante los menores envíos tanto tradicionales (-13%) como no tradicionales (-7%). Por su parte, las importaciones cayeron 16%, principalmente en respuesta al menor gasto privado registrado durante 2020. Los términos de intercambio crecieron 8.2% en 2020 frente a una contracción de 1.8% en 2019. Así, la cuenta corriente registró un superávit de 0.5% del PBI, el primer registro positivo en 13 años (2019:-1.5% del PBI).

E. TIPO DE CAMBIO

Tipo de Cambio
(S/ por Dólar Americano)



Fuente: BCRP.

Al cierre de 2020, el tipo de cambio se ubicó en S/ 3.62 por Dólar Americano, con lo cual el Sol Peruano registró una depreciación de 9.2% frente al nivel de cierre de 2019 (S/ 3.31). El tipo de cambio alcanzó un máximo histórico de S/ 3.67 por Dólar Americano el 16 de Noviembre de 2020, un máximo histórico, en un contexto de elevada incertidumbre política local.

La depreciación del Sol Peruano al cierre del 2020 fue compartida por el Real Brasileiro (-29%), el Peso Mexicano (-5%) y Peso Colombiano (-4%). Por otro lado, el Peso Chileno se apreció 6% en 2020 luego de depreciarse 8.5% en 2019.

En el 2020 el BCRP realizó ventas netas en el mercado cambiario spot por US\$ 159

millones en un contexto de depreciación del Sol Peruano. Asimismo la entidad buscó a mitigar las presiones depreciatorias sobre el Sol mediante el uso de Swaps Cambiarios (Venta) y CDR BCRP's, instrumentos cuyo saldo se incrementó S/ 7,235 millones y S/ 6,392 millones, respectivamente. Finalmente, las Reservas Internacionales Netas cerraron el 2020 en US\$ 74,707 millones versus US\$ 68,316 millones el 2019, un nuevo máximo histórico anual, y representaron aproximadamente 36.7% del PBI.

El tipo de cambio se ubicó en S/ 3.62 por Dólar Americano al cierre del 2020, con lo cual el Sol Peruano registró una depreciación de 9.2% frente al nivel de cierre de 2019 (S/ 3.31).





DESCRIPCIÓN DEL GRUPO

DATOS GENERALES

Descripción del Grupo

Dados Generales

Denominación	Credicorp Ltd.
Dirección	Clarendon House 2 Church Street Hamilton, Bermuda
Dirección de la subsidiaria principal	Calle Centenario 156, La Molina. Lima, Perú
Teléfono	+51 1 313-2000
Fax	+51 1 313-2121

Constitución

Credicorp Ltd. se constituyó el 17 de agosto de 1995, en la Ciudad de Hamilton en Bermuda, inscrito con el registro No EC21045.

La duración de la sociedad es indefinida.

Somos el holding de servicios financieros líder en el Perú con más de 130 años de experiencia en este mercado. Contamos con una sólida plataforma de banca universal, seguros y pensiones que atiende a de todos los segmentos de la población peruana, complementada con una importante y creciente presencia en microfinanzas, banca de inversión y gestión de patrimonios en Latinoamérica. Tenemos un propósito, una visión y unos valores claramente orientados hacia la creación de valor para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y los países donde operamos.



OBJETO SOCIAL

Credicorp es un grupo empresarial que ofrece servicios financieros en Perú, Bolivia, Estados Unidos, Panamá, Chile y Colombia; y desarrolla sus operaciones esencialmente a través de siete principales subsidiarias: Banco de Crédito del Perú, Mibanco, BCP Bolivia, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Prima AFP, Atlantic Security Bank y Credicorp Capital.

Credicorp fue formado en 1995 mediante la adquisición de las acciones comunes del Banco de Crédito del Perú (BCP), de Atlantic Security Holding Corporation (ASHC) y de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (PPS). En la Oferta de Intercambio de octubre de 1995, Credicorp adquirió 90.1% de las acciones de BCP, 98.2% de las acciones del ASHC y 75.8% de PPS. Las acciones comunes comenzaron a ser negociadas en el Mercado de Valores de Nueva York inmediatamente después de culminada la Oferta de Intercambio, con un precio de cierre a tal fecha de US\$ 11.61 (ajustado para reflejar dividendos en acciones). El 19 de marzo de

1996, Credicorp adquirió, de conformidad con una Oferta de Intercambio en condiciones similares a la Oferta de Intercambio de octubre de 1995, el 1.8% restante de las acciones en circulación de ASHC.

Durante el año 2012, Credicorp como parte de su plan estratégico inició la creación de una banca regional. En abril de 2012, a través de su subsidiaria BCP, Credicorp adquirió el 51% del capital social de Correval S.A. Sociedad Comisionista de Bolsa, un banco de inversión establecido en Bogotá, Colombia. Asimismo, en julio de 2012, Credicorp, a través de su subsidiaria BCP, adquirió el 60.6% del capital social de IM Trust S.A. Corredores de Bolsa, un banco de inversión establecido en Santiago, Chile. En noviembre de 2012 y en junio de 2013, IM Trust y Correval fueron transferidos respectivamente a Credicorp Capital Ltd. (subsidiaria establecida en Bermudas con la finalidad de mantener las actividades de banca de inversión de Chile, Colombia

y Perú) sin ningún impacto en los estados financieros de Credicorp. Por las operaciones de la banca de inversión en Perú, se creó Credicorp Capital Perú S.A.A., una compañía constituida en Perú en abril de 2012, a través de la escisión de un bloque patrimonial de BCP. Los activos transferidos incluyeron a Credibolsa, Creditítulos, Credifondo y actividades de banca de inversión de BCP. La escisión de este bloque patrimonial no tuvo efecto en los estados financieros consolidados de Credicorp. En noviembre de 2015, se escindió de Grupo Crédito la participación de 85.50% que mantenía en Credicorp Capital Perú S.A.A. y se aportó en Credicorp Capital Holding Perú, subsidiaria de Credicorp Capital Ltd. Con ello, se da por concluido el proceso de reorganización societaria que tenía por finalidad reagrupar las subsidiarias e inversiones accionarias de Credicorp Capital Ltd., a efectos de facilitar su manejo empresarial. La escisión de este bloque patrimonial no tuvo efecto en los estados financieros consolidados de Credicorp.

A comienzos del 2016, BCP Bolivia dejó de ser subsidiaria de BCP y pasó a ser subsidiaria de un nuevo *holding* llamado Inversiones Credicorp Bolivia S.A. (ICBSA), el cual a su vez es una subsidiaria directa de Grupo Crédito. En mayo y agosto de 2016, Credicorp Capital Ltd., a través de Credicorp Capital Holding Chile adquirió el 39.4% de participación en Inversiones IMT S.A. (antes IM Trust S.A.), teniendo el 100% de participación. Asimismo, entre mayo y setiembre de 2016, Credicorp Capital Ltd., a través de Credicorp Holding Colombia S.A.S., adquirió el 49% de participación en Credicorp Capital Colombia S.A. (antes Correval), teniendo el 100% de participación.

En enero de 2017, mayo de 2018 y mayo de 2019, como parte de la reorganización de subsidiarias, Grupo Crédito compró a Credicorp Ltd. el 9%, 2.77% y 0.96% de acciones de BCP respectivamente. Es así que, a diciembre de 2019, Grupo Crédito posee el 97.71% y Credicorp Ltd. ya no posee participación directa en BCP.

En enero de 2019 se adquirió el 91.36% de Compañía Incubadora de Soluciones Móviles S.A.- Culqi, y se constituyó Krealo S.P.A.

En marzo de 2019 se constituyó Credicorp Capital Negocios Digitales S.A.S., en julio se adquirió el 100% de Tenpo S.P.A. y el 100% de Multicaja Prepago S.A., en setiembre se adquirió el 85% de Fondo de Inversión Independencia II, en noviembre se adquirió el 100% de Ultraserfinco S.A. y en diciembre se adquirió el 77.46% de Banco Compartir S.A.

En junio de 2020 se llevó a cabo la fusión por absorción entre Credicorp Capital Colombia S.A. y Ultraserfinco S.A.; extinguiéndose esta última. Asimismo, en octubre de 2020 se llevó a cabo la fusión por absorción entre Banco Compartir S.A. con Edyficar S.A.S y formaron Mibanco – Banco de la Microempresa de Colombia S.A.

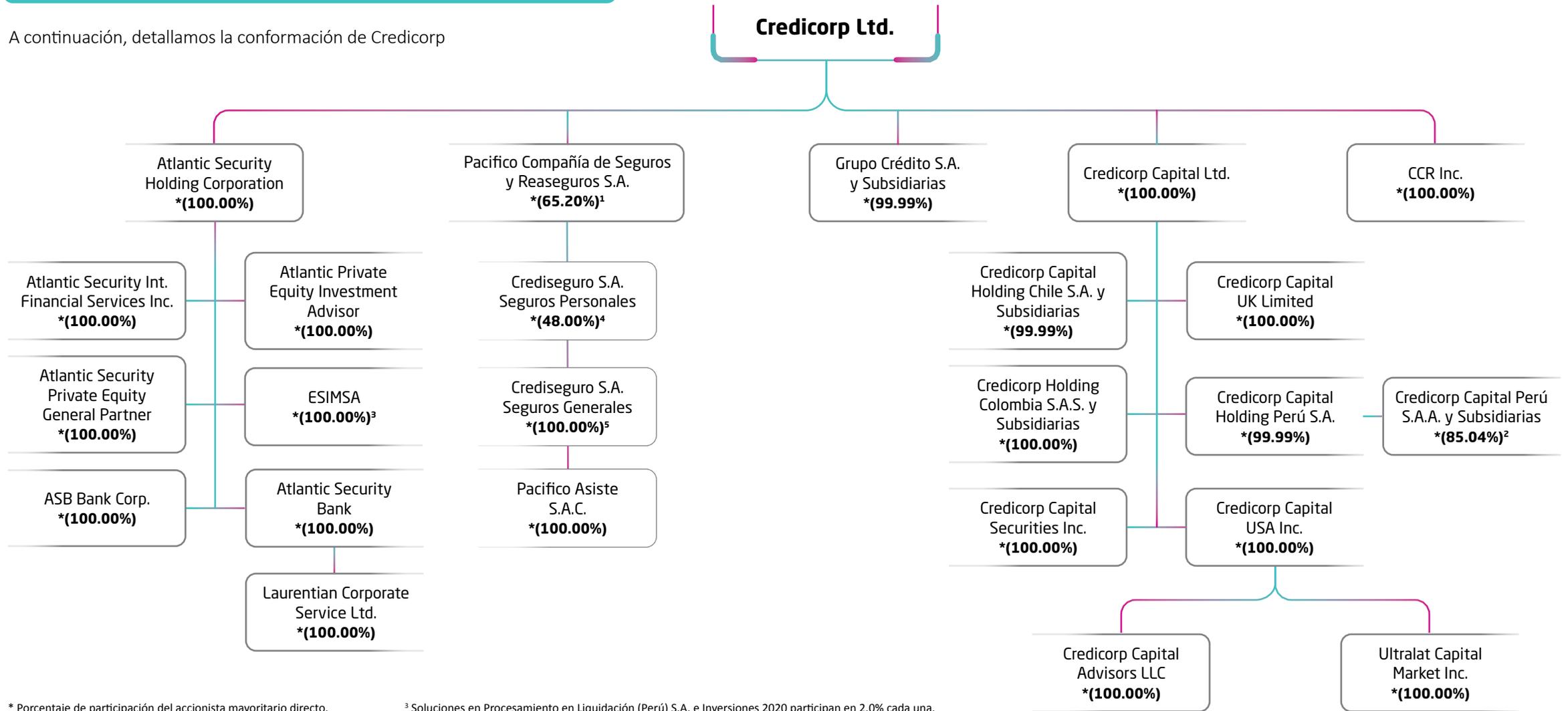
El Grupo Credicorp se encuentra organizado en las siguientes líneas de negocio:

- **Banca universal**, que incluye al Banco de Crédito del Perú y Banco de Crédito de Bolivia
- **Microfinanzas**, que incluye a Mibanco y Mibanco Colombia
- **Seguros y Pensiones**, conformado por Grupo Pacífico y Prima AFP
- **Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios**, que contiene a Credicorp Capital y Atlantic Security Bank.



ORGANIGRAMA DE CREDICORP

A continuación, detallamos la conformación de Credicorp



* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

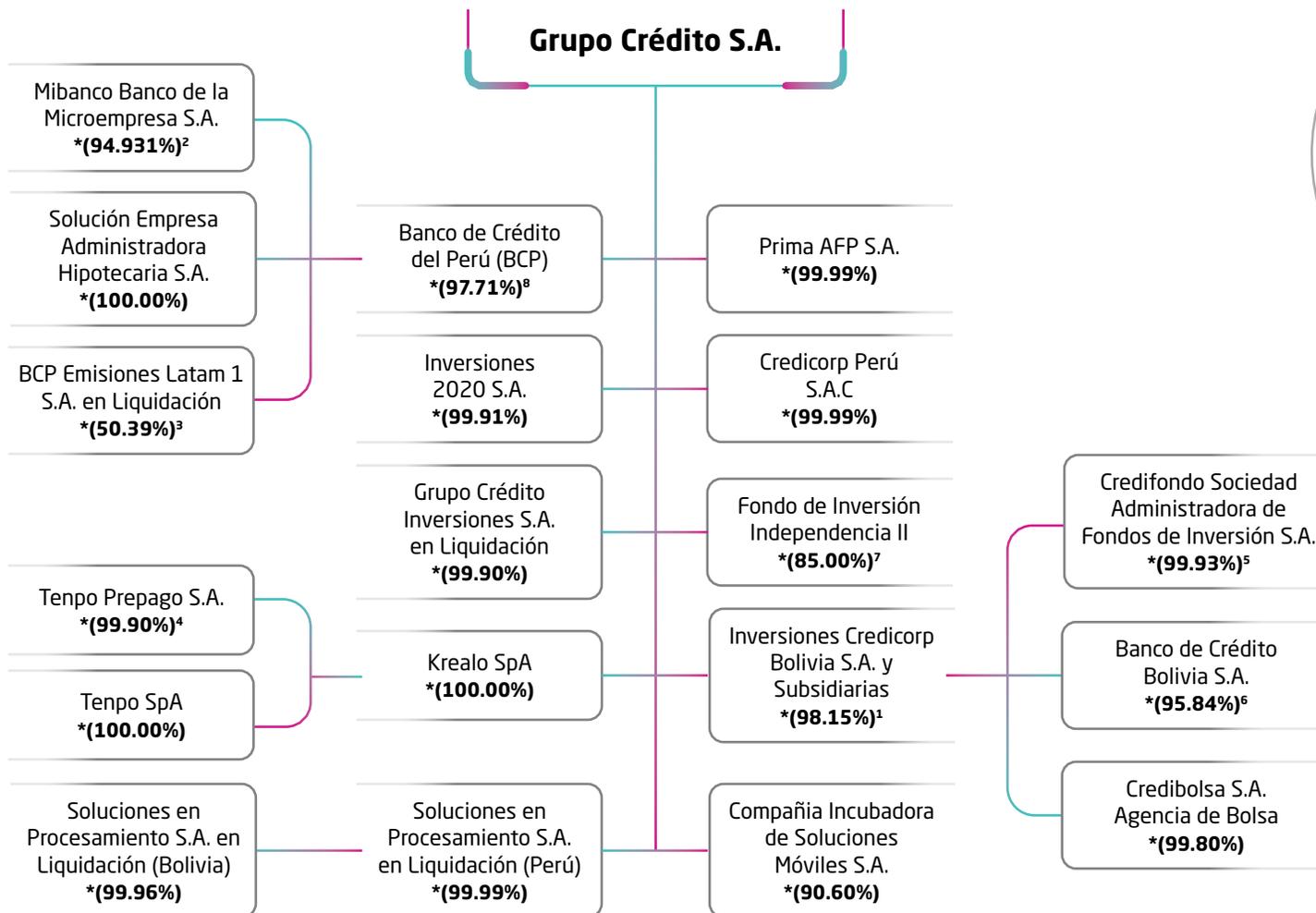
¹ Grupo Crédito participa en 33.61%.

² Credicorp Capital Ltd. participa en 12.795%.

³ Soluciones en Procesamiento en Liquidación (Perú) S.A. e Inversiones 2020 participan en 2.0% cada una.

⁴ Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.95%.

⁵ Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.87%.



* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

¹ BCP participa en 1.77% y Credicorp Ltd. participa en 0.08%.

² Grupo Crédito S.A. participa en 4.99%.

³ Grupo Crédito S.A. participa en 49.56%.

⁴ Tenpo SpA participa en 0.10%.

⁵ BCP participa en 0.07%.

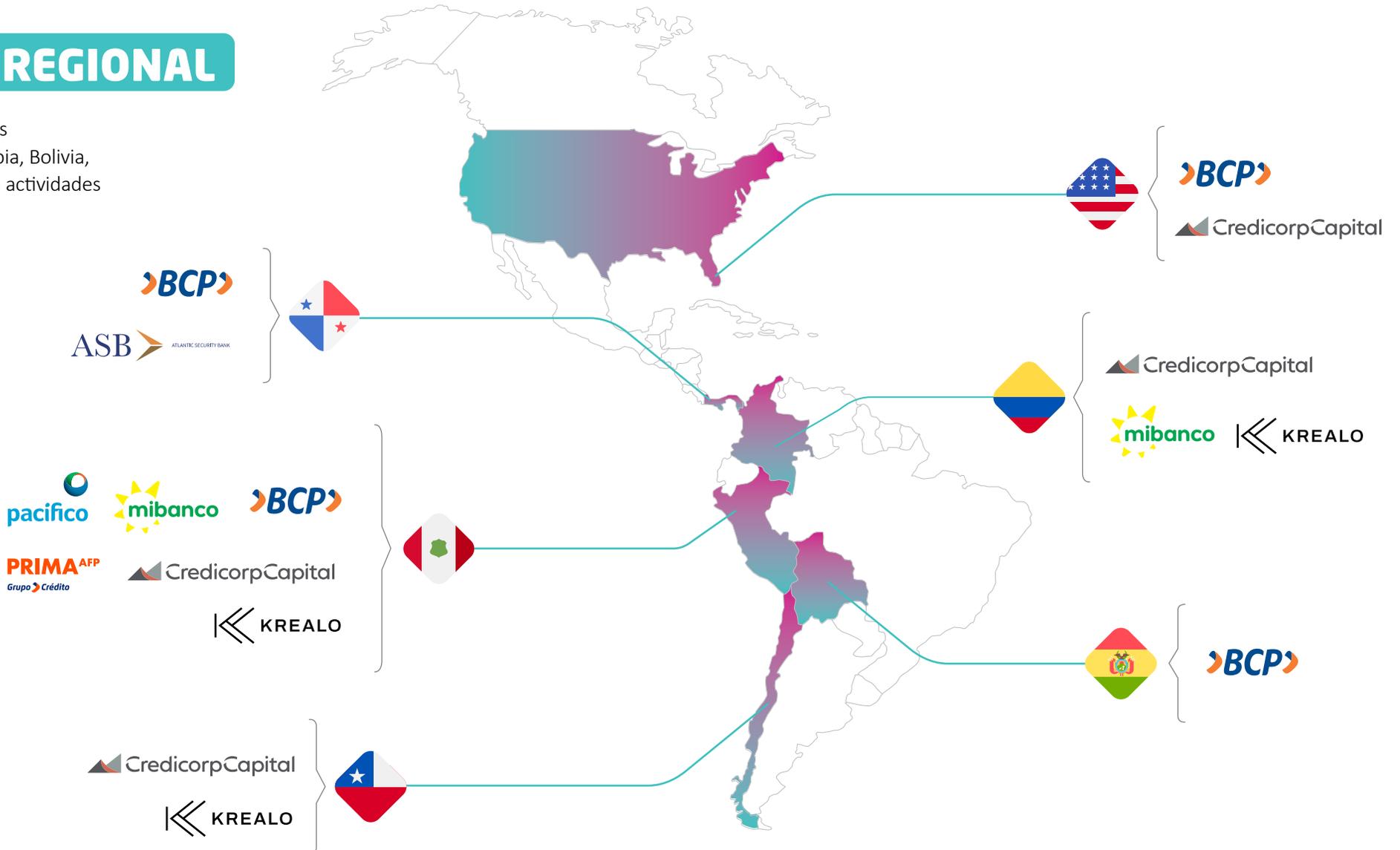
⁶ Credicorp Ltd. participa en 4.07%. Inversiones 2020, Mibanco S.A y SEAH participan en 0.03%, cada una.

⁷ Independencia Asesores S.G.F.I. S.A. participa con el 15.00%.

⁸ BCP y Grupo Crédito S.A. son los únicos asociados de "Patronato BCP", una asociación civil sin fines de lucro.

NUESTRA PRESENCIA REGIONAL

Credicorp mantiene operaciones principalmente en Perú, Colombia, Bolivia, Chile y Panamá. También realiza actividades en los Estados Unidos.





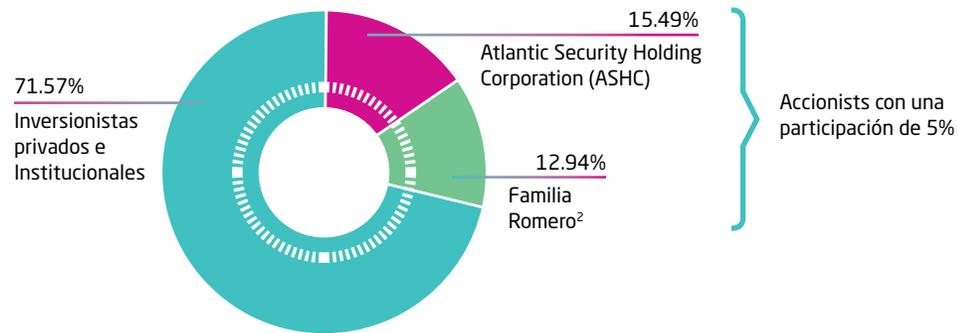
CAPITAL, VALOR DE MERCADO Y ACCIONARIADO

3

CAPITAL Y ACCIONISTAS PRINCIPALES

El Capital Social de Credicorp Ltd. es de US\$ 471,911,585 al 31 de diciembre de 2020, y está representado por 94'382,317 acciones con un valor nominal de US\$ 5.00 cada una.

Participación
(%)¹



Fuente: Registro de Acciones.

¹ La participación se calcula a la fecha 15 de febrero de 2021.

² Incluye acciones de propiedad directa o indirecta de Dionisio Romero y su familia o de las compañías de su propiedad o representadas por él.

³ El 71.86% de acciones de Credicorp corresponden a las tenencias cuya compraventa se realiza en NYSE y donde no es posible identificar al último beneficiario debido a las reglas de divulgación del NYSE.

A continuación, presentamos la composición del accionariado con derecho a voto al 31 de diciembre de 2020, considerando el porcentaje de tenencia con relación al total de acciones:

Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de Participación
Menor al 1%	6,098	7.64%
Entre 1%- 4.9%	0	0.00%
Entre 5%- 9.9%	1	5.01%
Mayor al 10%	1	15.49%
N.D. ³	N.D.	71.86%

VALOR DE MERCADO

Durante el 2020, los mercados de valores estuvieron marcados por el impacto de la pandemia COVID-19, la cual generó incertidumbre por el gran número de personas afectadas y debido a las estrictas medidas para su contención. Luego de que los mercados alcanzaron niveles máximos históricos en febrero, la pandemia ocasionó una caída abrupta en los mercados financieros, ante lo que representaría la recesión económica más severa desde la segunda guerra mundial. Al 23 de marzo del 2020, los principales índices de Mercado, el S&P 500, Dow Jones Industrial (DJIA) y Nasdaq, habían caído 30.7%, 34.9% y 23.5%, con respecto a los valores registrados al cierre del 2019. En el mismo periodo de tiempo, el mercado local cayó 34.0%, según el índice General de la Bolsa de Valores de Lima, arrastrado principalmente por el comportamiento de los mercados globales.

No obstante, los mercados retomaron rápidamente su senda de crecimiento, principalmente impulsados por los cuantiosos estímulos fiscales y monetarios, y distintas iniciativas de alivio financiero hacia personas y empresas. Posteriormente, los mercados registraron repuntes adicionales a medida que disminuyeron los niveles de contagio en muchos países y los esfuerzos para desarrollar vacunas dieron sus primeros frutos. Al cierre del 2020, el S&P 500, DJIA y el Nasdaq cerraron cotizaciones con máximos históricos registrando un crecimiento de 16.3%, 7.2%, 43.6%, con respecto al cierre del 2019. Por su parte, el Índice General de la Bolsa de Valores registró un incremento de 1.4%, respecto al cierre del 2019, ante resultados mixtos.

PRECIO DE LA ACCIÓN

El precio de la acción se ubicó en US\$ 164.02 al cierre del 2020, lo cual representó una caída de 23.0% con relación al 2019. En el 2020, la crisis del COVID-19 y la coyuntura local han generado gran incertidumbre y un deterioro en las expectativas económicas del Perú. Dicho esto, es importante resaltar la mayor volatilidad en el precio de la acción durante el 2020, donde el precio mínimo fue de US\$ 112.92 y el precio máximo fue US\$ 219.48, en comparación al 2019 donde el precio mínimo fue de US\$ 200.78 y el precio máximo fue US\$ 250.70.

Evolución del precio de la acción (US\$)

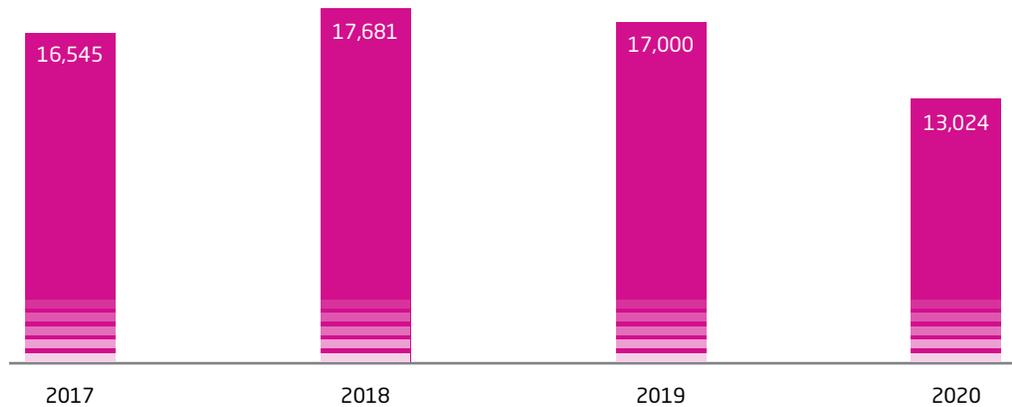


Fuente: Bloomberg.

CAPITALIZACIÓN BURSÁTIL

Al cierre del 2020, la capitalización bursátil de la corporación ascendió a US\$ 13,024 millones, presentando una disminución de 23.4% respecto a los US\$ 17,000 millones alcanzados al cierre del 2019. De la misma manera, el volumen de negociación promedio diario de Credicorp en el 2020 fue 412,284 acciones, monto 44% mayor al promedio del año anterior.

Capitalización bursatil (US\$ millones)



Fuente: Bloomberg.

¹ Dividendos del 2017 y 2019 se han convertido a dólares al tipo de cambio contable al cierre de 09/05/2018 y 27/02/2020, respectivamente.

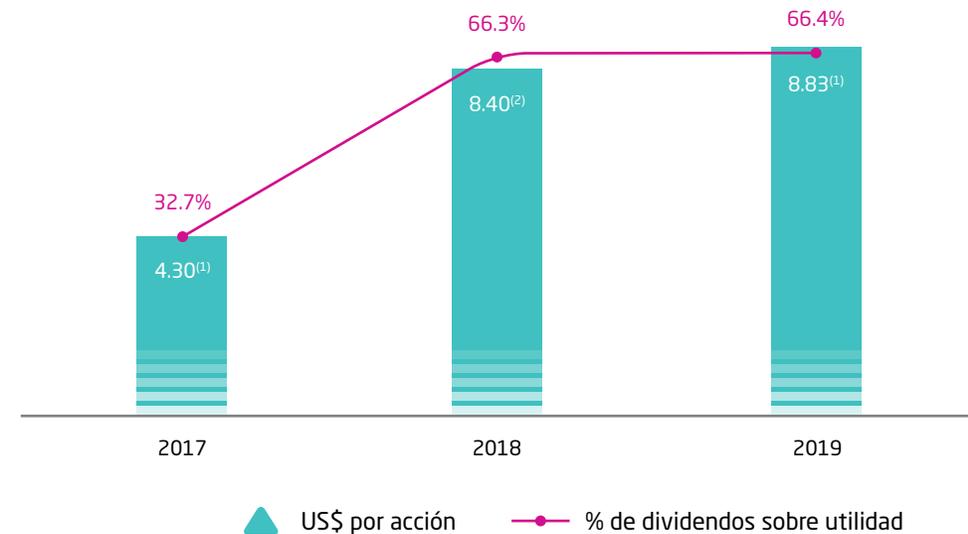
² El dividendo ordinario (S/ 20.0000) y el dividendo especial (S/ 8.0000) fueron convertidos a dólares al tipo de cambio contable al cierre del 08/05/2019 y 20/11/2019

DIVIDENDOS

El Directorio, en su sesión del 25 de febrero de 2021, discutió la probabilidad de aprobar una distribución de dividendos para los accionistas de Credicorp por los resultados obtenidos en el año 2020. Debido a la incertidumbre en las expectativas sanitarias y económicas del Perú y los países en los que

operamos, esta decisión se definirá en los siguientes directorios pactados durante el 2021, teniendo en consideración la evolución de la pandemia y su posible impacto en la solvencia, liquidez y rentabilidad del grupo. Es importante resaltar que, desde Credicorp, siempre velamos por los intereses de todos nuestros accionistas y mayores retornos en el largo plazo, lo cual es evidente en la siguiente gráfica de los últimos dividendos distribuidos.

Dividendos



▲ US\$ por acción ● % de dividendos sobre utilidad



NUESTROS RESULTADOS

ABSORBIMOS UNA GRAN PARTE DEL IMPACTO GENERADO POR COVID-19 EN 2020 Y ESTAMOS EN EL CAMINO DE RECUPERACIÓN

Utilidad neta
(luego de interés minoritario)



US/ 346.9 MILLONES

(vs S/ 4,265.3 millones en 2019)

Stock de provisiones / Colocaciones



7.2%
(vs 4.4% en 2019)

Common Equity Tier 1 (CET1)

BCP 11.4%
(vs 12.4% en 2019)

mibanco 18.1%
(vs 15.7% en 2019)

En el 2020, Credicorp registró una utilidad neta de S/346.9 millones, que se tradujo en un ROAE y ROAA de 1.4% y 0.2%, respectivamente. Estos resultados reflejan el entorno más retador que hemos vivido en Credicorp desde su creación como holding hace 25 años. No obstante, a partir de Junio inició el proceso de reactivación económica, el cual está reflejado en los recientes indicadores operacionales de nuestros negocios, como el nivel de transacciones y la originación de nuevos créditos. Si bien la incertidumbre en el Perú persiste, en términos de la potencial evolución de

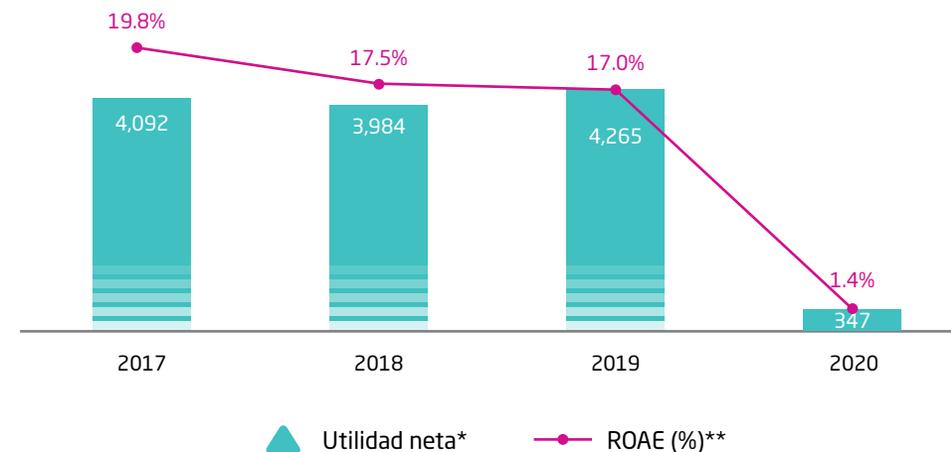
la crisis sanitaria, nuestras perspectivas son positivas para el 2021.

La menor utilidad neta se explica principalmente por el incremento del gasto por provisiones para créditos, las cuales crecieron 220.7%, para reflejar el impacto esperado de la pandemia. La contracción de la utilidad también se debe, en menor medida, a la reducción de los ingresos neto por intereses, ingresos no financieros y

resultados técnicos de seguros; así como por el crecimiento de los gastos totales. Esta evolución refleja el impacto de la recesión global más severa en los últimos 100 años. Gracias a la fortaleza de nuestro balance y a la gestión conservadora de nuestro *management*, hemos podido reconocer este año las pérdidas esperadas crediticias relacionadas a los portafolios más vulnerables en nuestra cartera, manteniendo en todo momento una sólida posición de capital y liquidez.

Utilidad neta y ROAE

(S/ millones, %)



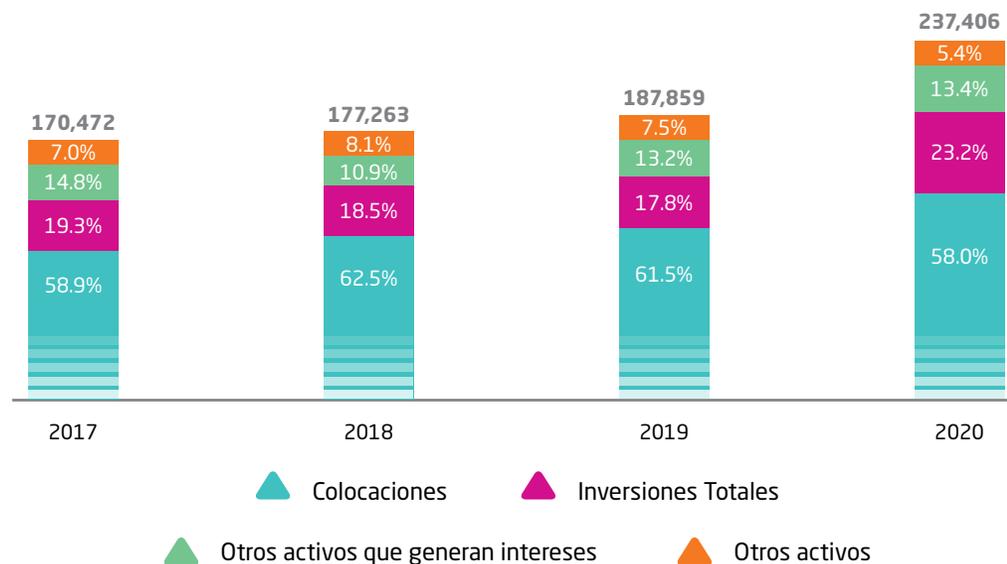
*Cifras auditadas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

** ROAE = Utilidad neta / promedio del principio y fin del periodo del Patrimonio Neto.

ACTIVOS Y COLOCACIONES: CRECIMIENTO MARCADO POR LOS PROGRAMAS DE INYECCIÓN DE LIQUIDEZ POR PARTE DEL GOBIERNO PERUANO

Al cierre del 2020, los activos de Credicorp presentaron un incremento de 26.4% con respecto al 2019, crecimiento que fue impulsado por la expansión de las colocaciones a raíz de los desembolsos bajo los Programas del Gobierno peruano (Reactiva Perú y FAE-Mype), que se implementaron para proveer liquidez al sector empresarial y aliviar el impacto económico de la pandemia, la crisis sanitaria y las medidas para su contención. A través de estos programas, se buscó asegurar la continuidad en la cadena de pagos, otorgando garantías a las empresas más vulnerables, principalmente a las micro, pequeñas y medianas empresas, a fin de que puedan acceder a créditos de capital de trabajo con tasas mínimas, amplios periodos de gracia y condiciones muy favorables, para que puedan cumplir con sus obligaciones de corto plazo con sus empleados.

Evolución de Activos*
(S/ millones)



*Cifras auditadas de acuerdo con NIIF.

Colocaciones

Las colocaciones, en saldos contables, crecieron 19.1% con respecto al 2019 principalmente por el aumento de las colocaciones en BCP Individual, donde las mayores contribuciones provinieron de los segmentos minoristas de Negocios y Pyme, a razón de los créditos otorgados por el programa del gobierno Reactiva Perú. Las colocaciones de Mibanco también crecieron en el 2020 debido a los programas de gobierno Reactiva y FAE-Mype. Mibanco tuvo una mayor participación en la fase 2 de Reactiva Perú en comparación a la registrada en la fase 1. En esta segunda fase del programa, el Gobierno flexibilizó las condiciones de acceso para las empresas de menor tamaño, lo cual permitió la calificación de una gran cantidad de clientes de Mibanco, muchos de los cuales operan en el sector informal y no habían sido considerados en la primera fase del programa. Sin considerar las colocaciones de los programas del Gobierno de la base de cálculo, las colocaciones del portafolio estructural¹ de Credicorp se redujeron 2.2%.

¹ Excluye los créditos otorgados bajo los Programas de Gobierno Reactiva Perú y FAE-Mype.

Portafolio de Inversiones

Las inversiones totales aumentaron 64.5% en el 2020. El financiamiento otorgado a nuestros clientes bajo los programas de gobierno ha sido utilizado para el pago de proveedores, haberes y otros usos de capital de trabajo, los cuales se han efectuado hacia cuentas que se mantienen dentro del sistema financiero y, en el caso de Credicorp, dentro de BCP, aumentando considerablemente la liquidez de la compañía. Por ello, con el objetivo de mejorar la rentabilidad de los activos líquidos y optimizar nuestra estructura de balance, estos excedentes de liquidez fueron invertidos en activos rentables de bajo riesgo como bonos soberanos y certificados de depósitos del Banco Central. Estas inversiones estuvieron concentradas en soles.

Otros Activos

Los otros activos del balance crecieron 15.1% en el 2020, debido principalmente a la evolución de los fondos disponibles, los cuales crecieron 44.3% en el año. Esta evolución refleja el excedente de liquidez que generaron las colocaciones de programas de Gobierno en los balances de nuestros clientes, quienes mantienen dicha liquidez en sus cuentas corrientes dentro del sistema financiero y, en el caso de Credicorp, dentro de BCP Individual.



ESTRUCTURA DE FONDEO DIVERSIFICADA Y DE BAJO COSTO

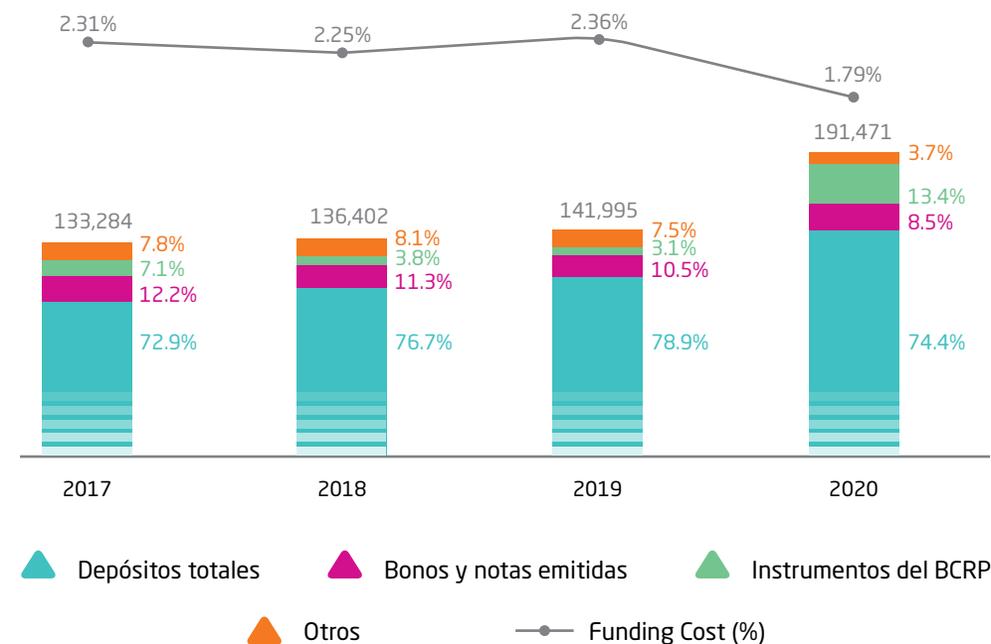
En el 2020, el total de fondeo de Credicorp creció 34.8%. El crecimiento se debe a la expansión 27.1% de los depósitos totales, el cual continuó representando la principal fuente de fondeo, con una participación de 74.4%. Este incremento de depósitos provino del mayor volumen de depósitos de ahorro y, los depósitos a la vista, específicamente de los que no generan intereses, ambos asociados a menores costos. Así, el 2020 presentó una mejora en la estructura de fondeo, ya que fuentes de fondeo de mayores costos han sido sustituidas principalmente por depósitos de bajo costo.

Entre las otras fuentes de fondeo, cabe destacar el incremento de los instrumentos del BCRP, que está asociado a las facilidades

de liquidez brindadas por el Gobierno peruano para los desembolsos de préstamos de los programas Reactiva y FAE. Por otro lado, BCP individual, realizó una estrategia de *liability management* en Julio. Se realizó una emisión de bonos subordinados 2030 por USD850 millones a una tasa cupón de 3.125%, de donde USD 758 millones se utilizaron para intercambiar dos bonos subordinados y re-perfilar los vencimientos aprovechando un entorno de bajas tasas de mercado. Adicionalmente, en el mes de junio Credicorp Ltd. emitió un bono corporativo por US\$ 500 millones a una tasa de 2.750% con vencimiento en el 2025. Esta transacción fue la primera oferta de deuda pública a nivel holding, y tuvo una elevada demanda de parte de inversionistas internacionales. Esta emisión se realizó al inicio de la crisis para tener un colchón de liquidez que nos permitiera afrontar cualquier eventualidad en este proceso. Esta liquidez aún la tenemos disponible y dado el entorno de bajas tasas hemos podido mantenerla como un seguro de bajo costo.

En este contexto el costo de fondeo de Credicorp se redujo a 1.79% en el 2020, -57 pbs vs. el año anterior, atribuido a la mejora de la estructura de fondeo y al contexto de menores tasas.

Evolución de la Estructura de Fondeo & Costo de Fondeo*
(S/. millones)



*Cifras auditadas de acuerdo con NIIF.

MAYOR COSTO DEL RIESGO REFLEJA LAS PÉRDIDAS ESPERADAS EN NUESTRO PORTAFOLIO DE CRÉDITOS

El impacto del COVID-19 en las distintas economías en las que operamos y, en consecuencia, en la capacidad de pagos de nuestros clientes, se tradujo en un incremento de provisiones de 220.7% en el 2020.

El crecimiento en provisiones se dio en todos los negocios bancarios de Credicorp, principalmente debido a las provisiones *forward-looking* asociadas a las expectativas de recesión en las economías de la región y la reducción en la capacidad de pago de los clientes. El mayor impacto se da en el portafolio Minorista, debido al incremento en la probabilidad de default de los segmentos Tarjeta de Crédito y Consumo. Además, Banca Mayorista registró mayores niveles de provisiones, impulsados por el deterioro de clientes específicos en los sectores de aerolínea, turismo, transporte y energía, los cuales han sido altamente impactados

por la pandemia. Asimismo, el crecimiento de provisiones en Mibanco se encuentra en línea con las mayores probabilidades de default de sus clientes. Finalmente, el aumento de provisiones también se dio en BCP Bolivia, principalmente en el último trimestre del año, debido a la coyuntura política actual del país, dada la incertidumbre en torno a las elecciones presidenciales y la posibilidad de nuevas normativas que pudiesen afectar a las instituciones financieras. A pesar de lo anterior, a fines de año, como resultado de mejores expectativas macroeconómicas para los siguientes años y ajustes a nuestro modelo de pérdida esperada, en línea con la evolución positiva en el comportamiento de pagos de los clientes, los gastos de provisiones empezaron a reducirse gradualmente. Lo anterior resultó en un Costo del Riesgo (CdR) de 4.30%, en comparación del 1.60% del 2019.

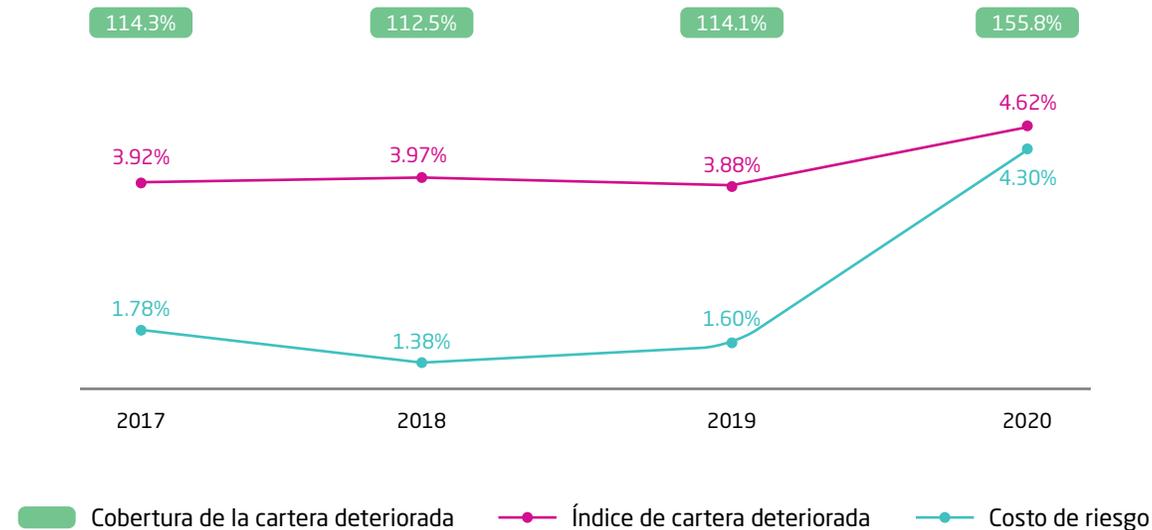


Es importante destacar que Credicorp y el gobierno peruano han tomado distintas medidas para atenuar el deterioro de los clientes y la economía, a través de distintas medidas de alivio financiero como periodos de gracia, congelamientos y reprogramaciones de deuda, destinados a facilitar a los clientes solventar sus problemas de liquidez y mitigar la probabilidad de incumplimientos de pagos. De esta manera, para nuestros segmentos más vulnerables en el contexto COVID-19, Banca Minorista y Mibanco, mantienen la siguiente composición en su cartera de colocaciones: 20% de la cartera estructural se encuentra reprogramada al día¹, 74% sin reprogramar y al día, y 6% de la cartera estructural está atrasada para Banca Minorista. Mientras que en Mibanco, la cartera reprogramada al día representa el 45% del total de colocaciones estructurales, 49% sin reprogramar y al día, y 6% de la cartera está atrasada. Incorporando el total de créditos reprogramados para las carteras Mayorista y BCP Bolivia, y Mibanco Colombia, el nivel de créditos reprogramados a nivel Credicorp representa aproximadamente el 15% de total de colocaciones. El otorgamiento de facilidades de reprogramación ha permitido atenuar el deterioro de la cartera.

¹ Excluye créditos bajo programas de gobierno, cuentas especiales y créditos con más de 120 días de atraso o bajo cobranza judicial.

En cuanto a los ratios tradicionales de morosidad, los índices de cartera atrasada y deteriorada, presentaron un incremento asociado al vencimiento de periodos de gracia de los clientes que tomaron las facilidades brindadas por Credicorp desde el inicio de la pandemia. El deterioro de ambos ratios se debe principalmente a Banca Minorista en BCP Individual, especialmente el segmento Consumo, y en segundo lugar a Mibanco. De esta manera, el ratio de cartera deteriorada incrementó a 4.62% en el 2020, en comparación al 3.88% registrado en el 2019. En línea con todo lo anterior, el ratio de cobertura de la cartera deteriorada se situó en 155.8% en el 2020, frente al 114.1% en el 2019.

Evolución de la Calidad de Cartera de Credicorp*



*Cifras auditadas de acuerdo con NIIF.

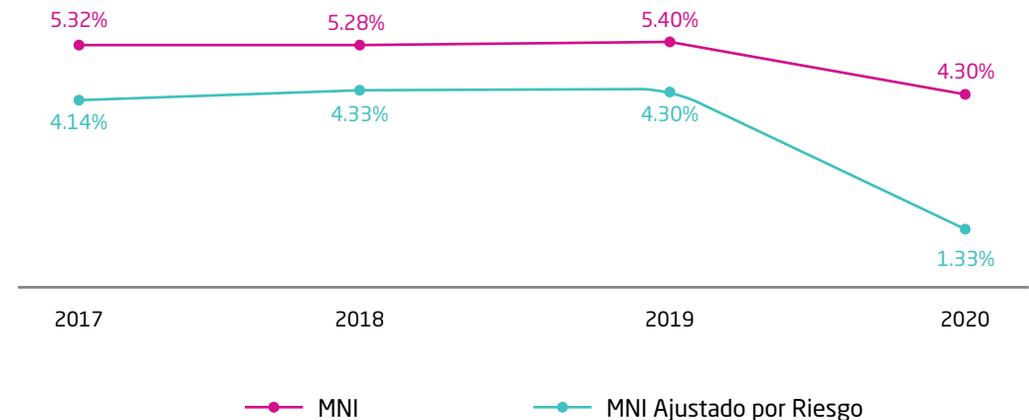
EL MÁRGEN NETO POR INTERESES IMPACTADO POR MENORES TASAS DE INTERÉS Y CRECIMIENTO EN ACTIVOS MENOS RENTABLES

Los ingresos por intereses, componente más importante de los ingresos, disminuyeron 6.7% en el 2020, debido a la contracción del portafolio estructural de colocaciones y el crecimiento de los créditos que se otorgaron bajo los programas de gobierno; así como por las menores tasas de interés del mercado. Los ingresos por intereses también fueron impactados por las provisiones por deterioro de intereses y reversiones que registramos en nuestros libros ante las facilidades crediticias a cero costo otorgadas a nuestros clientes, y las reprogramaciones y reestructuraciones de deudas de más de 35 mil millones de soles hacia más de 1.5 millones de clientes en Perú, Colombia y Bolivia.

Los gastos por intereses cayeron 9.5% ante una mejor estructura de fondeo y menores tasas de mercado. La mejora en la estructura de fondeo refleja: (i) un mayor crecimiento de depósitos de bajo costo, (ii) la incidencia del fondeo provisto por el Banco Central para los créditos de Reactiva y FAE-Mype, y (iii) la gestión de liability management gestionada en BCP a través del intercambio de un bono subordinado para aprovechar el contexto de bajas tasas de interés y mejorar el perfil de vencimientos de deuda.

Como resultado, los ingresos netos por intereses (INI) disminuyeron 5.7% en el 2020. En términos de margen, el Margen Neto por Intereses (MNI) se situó en 4.30% en el 2020, presentando una reducción de 110pbs con respecto al nivel registrado en el 2019. El Margen Neto por Intereses ajustado por riesgo cayó 297pbs de 4.30% en el 2019 a 1.33% en el 2020, ante las provisiones generadas por la crisis y las dinámicas del INI, antes mencionadas.

MNI & MNI Ajustado por Riesgo*



*Cifras auditadas de acuerdo con NIIF.

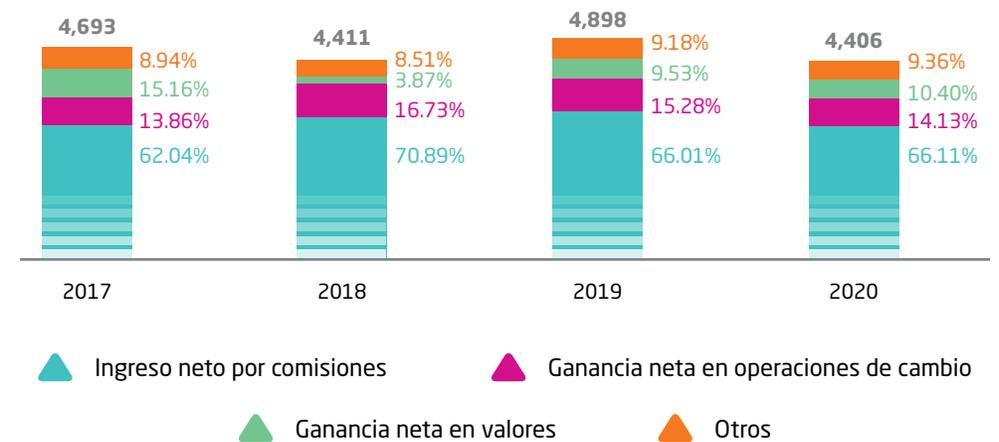
UN AÑO RETADOR PARA LOS INGRESOS NO FINANCIEROS ANTE MENORES NIVELES DE TRANSACCIONALIDAD

A lo largo del 2020, los ingresos no financieros tuvieron una reducción de 10.0% con respecto al 2019, principalmente por la contracción del Ingreso neto por comisiones y la menor Ganancia neta en operaciones de cambio, que estuvieron impactados por los menores índices de actividad económica y transaccionalidad producto de las medidas de distanciamiento social y confinamiento impuestos por el gobierno. Adicionalmente, la línea de ingresos no financieros se vio impactada por las exenciones en comisiones que se brindó a clientes en el contexto de la pandemia durante los meses de marzo a

setiembre. Las subsidiarias que se vieron más afectadas con lo antes mencionado fueron BCP Individual y Mibanco.

Asimismo, la migración significativa de clientes hacia canales digitales y de autoservicio viene siendo muy positivo y está alienado a la estrategia del grupo para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia. Sin embargo, esta tendencia contribuye a la desaceleración del ingreso no financiero puesto que estos canales son por definición de bajo costo y en muchos casos no generan comisiones.

Ingreso No Financiero*
(S/ millones)



*Cifras auditadas de acuerdo con NIIF.

EL RESULTADO TÉCNICO DE SEGUROS REFLEJA ELEVADOS NIVELES DE SINIESTROS Y PROVISIONES IBNR COVID-19 EN EL NEGOCIO DE VIDA

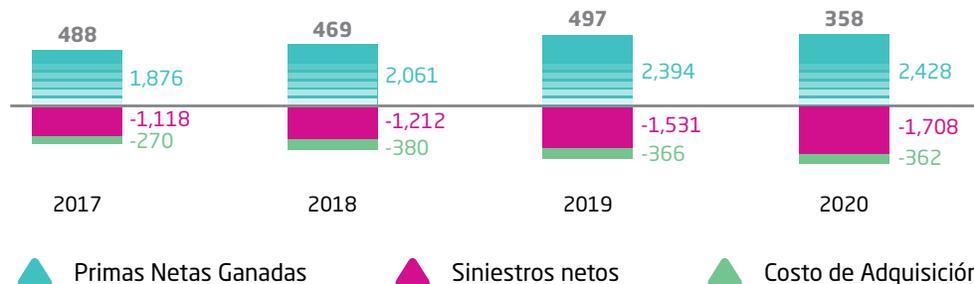
El resultado técnico de seguros presentó una disminución de 27.9% en el 2020, debido a la mayor siniestralidad en los negocios de Vida, dado el incremento en la mortalidad generado a raíz de la pandemia y la mayor constitución de provisiones por pérdidas incurridas, pero no reportadas (IBNR por sus siglas en inglés) COVID-19. Esto fue mitigado por el menor nivel de siniestralidad en los negocios de seguros generales dada las medidas de confinamiento y distanciamiento social aplicadas por el gobierno.

El ligero incremento anual de primas netas de +1.4% es explicado por Vida Crédito, Vida Individual, Vida Grupo y Renta Particular. Este incremento fue parcialmente atenuado por el negocio de Generales, debido a un menor volumen de negocio en Vehiculares y Líneas Personales.

La siniestralidad del negocio de Vida fue impactada por la sobremortalidad producto de la pandemia. Es importante mencionar que las líneas de Asistencia Médica y el negocio EPS brindaron cobertura de salud a nuestros aseguradores afectados por el COVID-19.

En el negocio de salud, se vio un incremento en la utilidad neta del negocio, debido a una disminución en los siniestros la cual fue atenuada por una menor demanda de servicios médicos ya que los clientes prefirieron posponer sus citas para evitar contagios.

Resultado Técnico de Seguros*
(S/. millones)



*Cifras auditadas de acuerdo con NIIF.



CONTROLAMOS LOS GASTOS OPERATIVOS, PERO EL RATIO DE EFICIENCIA ES IMPACTADO POR LA CONTRACCIÓN DE INGRESOS OPERATIVOS

Los ingresos operativos del año se redujeron en 6.0% debido principalmente al menor ingreso neto por intereses y los menores ingresos por comisiones.

Los gastos operativos se mantuvieron prácticamente estables gracias a las medidas de contención de gastos que se llevaron a cabo en cada uno de nuestros negocios. Entre dichas medidas, destacan el control de gastos de personal: se desactivó la remuneración variable, así como procesos de contratación y e incrementos salariales. Adicionalmente, producto de la migración de los clientes hacia canales digitales, se cerraron 20 agencias en BCP Individual. Por último, gracias a los constantes esfuerzos por encontrar sinergias entre las distintas líneas de negocios, el costo

de adquisición de seguros se contrajo como resultado de las mayores ventas de seguros a través de canales Credicorp.

Como resultado de los movimientos en el resultado operativo, el ratio de eficiencia operativa incrementó 270pbs con respecto al 2019, situándose en 45.1% al cierre del año.

Si bien los gastos operativos se controlaron, este año se registró un crecimiento importante en Otros Gastos, entre los que cabe resaltar el gasto por donaciones por más de 119 millones de soles como parte del apoyo brindado a la población más vulnerable ante la pandemia y más de 106 millones de soles en gastos relacionados a equipamiento de protección para el personal contra la COVID-19.

Gastos e Ingresos Operativos*
(s/ millones)



*Cifras auditadas de acuerdo con NIIF.

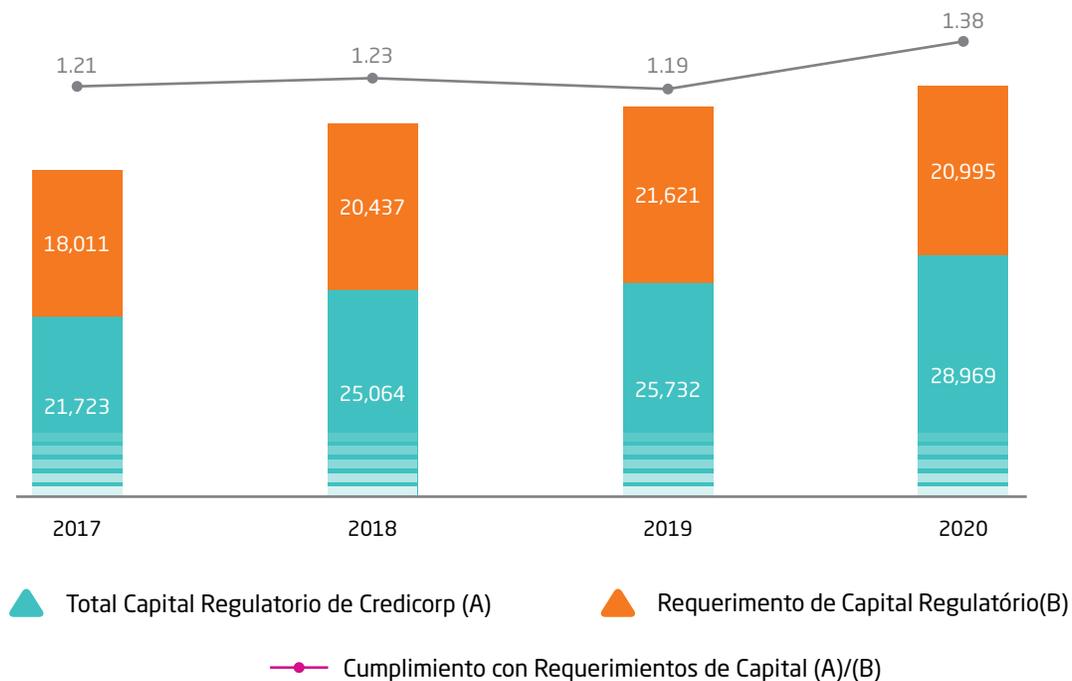
NUESTRO ADECUADO NIVEL DE SOLVENCIA ES CLAVE PARA APROVECHAR NUEVAS OPORTUNIDADES

El capital regulatorio total de Credicorp presentó un incremento de +12.6% en el 2020, principalmente como resultado de una emisión realizada el mes de julio de USD850 millones por parte de BCP Individual como estrategia de reestructuración de deuda. Además, las reservas facultativas y restringidas se incrementaron, lo anterior fue acompañado de una disminución en los requerimientos de capital de las empresas del sistema financiero, debido a un menor nivel colocaciones del portafolio estructural.

En cuanto al ratio de Capital Regulatorio, Credicorp se mantuvo en un nivel alto al cierre del 2020, ya que este representó 1.38 veces el capital requerido por el regulador en Perú.

El Common Equity Tier 1 de BCP y Mibanco se situaron en niveles por encima de lo requerido, 11.4% y 18.1% respectivamente. Es importante mencionar que el ratio de capital de Mibanco incremento debido a una contribución de capital de S/ 400 millones en diciembre.

Cumplimiento con Requerimientos de Capital*
(S/ millones)



*Cifras auditadas de acuerdo con NIIF.

EVOLUCIÓN OPERACIONAL RECIENTE, CAMINO A LA RECUPERACIÓN

Los indicadores operacionales de Credicorp mostraron claros signos de recuperación durante el segundo semestre de 2020 en línea con la reactivación económica. Como muestra de esta evolución favorable destacan el incremento en la facturación de colocaciones estructurales, la mejora en el comportamiento de pagos de los clientes, el incremento significativo en el número de transacciones y la aceleración de la migración digital por parte de nuestros clientes.

La facturación de productos para individuos en la Banca Minorista se acercó a niveles pre-pandemia hacia finales de año. Destacaron productos como hipotecas y bancaseguros, los cuales en diciembre facturaron 1.31 y 1.17 veces la venta del enero respectivamente. Por su parte, Mibanco facturó en diciembre colocaciones estructurales por el 86% del nivel que facturaba pre-pandemia.

Asimismo, el ratio de pagos mejoró durante los últimos meses del año. En el caso de BCP Individual, en diciembre se registró un ratio

de pagos de 94% en comparación con 72% en junio. Mibanco cerró el año con ratio de pagos de 93% versus 55% en junio. El total de créditos reprogramados disminuyó con respecto a los meses más álgidos de la pandemia, cerrando el año en 15% del total de la cartera de colocaciones Credicorp.

Finalmente, se evidenció un incremento en el nivel de transaccionalidad de los clientes así como una aceleración de la migración digital. El número de transacciones en la Banca Minorista presentó un crecimiento de 52% con respecto al 2019. La evolución estuvo dada principalmente por las transacciones a través canales digitales que crecieron 92% durante el año, siendo lideradas por las transacciones en la banca móvil y Yape. Esto señala una clara tendencia de la migración de los clientes hacia canales costo-eficientes. Asimismo, se alcanzó 55% de clientes digitales en el 2020 en comparación al 41% del 2019. Finalmente, las ventas digitales de la Banca Minorista crecieron 72% con respecto al 2019, siendo los productos con mayor crecimiento adelanto de sueldo y cuentas de ahorro.

En Mibanco, la digitalización se aceleró a través de Urpi, aplicación digital que permite a los Asesores de Negocios conocer el historial crediticio de sus clientes y aprobar créditos en menos tiempo y de manera remota. Al cierre de 2020 más del 90% de los asesores adoptó el uso de la herramienta, comparado con 70% en 2019.

En Pacífico, como resultado de la migración de los clientes hacia canales digitales, durante el 2020 se registraron más de 7 millones de visitas en la página web, lo que llevó a que 60% de las requerimientos y consultas pudieran ser autogestionadas por clientes y brókeres. Asimismo, las ventas digitales presentaron un crecimiento de 70%.

Si bien aún hay factores de incertidumbre ante la segunda ola del COVID-19, la tendencia reciente en los indicadores operacionales nos genera buenas perspectivas para el 2021.



ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

5

A. PRINCIPIOS CORPORATIVOS, CONTROL Y APETITO POR RIESGO

Principios corporativos

La gestión de riesgos del Grupo constituye un pilar fundamental para el adecuado desarrollo de nuestras actividades de negocio. Por ello, hemos definido seis principios corporativos que orientan la administración de riesgos en la organización:

1

Involucramiento de la alta dirección

2

Independencia de la función de riesgos

3

Suficiencia y calidad de los recursos asociados a la gestión de riesgos

4

Medición del desempeño en función del riesgo asumido

5

Seguimiento y validación

6

Cumplimiento del código de ética corporativo

Cultura de riesgos

La función de riesgos es llevada a cabo por personal especializado, el cual cuenta con conocimientos suficientes sobre los procesos de identificación, evaluación, medición, tratamiento y control de riesgos. En tal sentido, y con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos alineada con las mejores prácticas de la industria, usualmente tenemos programas periódicos y cursos ad-hoc que desplegamos a los distintos equipos de riesgos y a toda la organización. Dada la adaptación del trabajo remoto producto de la pandemia, existen mayores probabilidades de sufrir Ciberataques. Debido a esto, se realizaron programas de concientización y preparación a los colaboradores del Grupo, para que reconozcan y sigan los protocolos ante estas amenazas.

Apetito por riesgo

El apetito por riesgo se define como la máxima cantidad de riesgos relevantes que deseamos aceptar y podemos soportar, con el fin de alcanzar nuestros objetivos de negocio y, al mismo tiempo, establecer las máximas desviaciones que estamos dispuestos a tolerar.

Su principal objetivo es definir un perfil de riesgo acorde con las expectativas del Directorio, el mismo que se manifiesta a través de cinco pilares estratégicos:

- i. solvencia
- ii. liquidez
- iii. beneficio y crecimiento
- iv. estabilidad de resultados
- v. estructura de balance

Estos cinco pilares se apoyan en una taxonomía de riesgos que permite monitorear cualitativa y cuantitativamente nuestro perfil de riesgo.

El apetito está compuesto por los siguientes elementos:

- **Declaración de apetito por riesgo:** define los principios generales y las declaraciones cualitativas que complementan nuestra estrategia de riesgo, los cuales sirven para definir nuestro perfil de riesgo objetivo.

- **Tablero de métricas:** define los niveles de exposición al riesgo en los distintos pilares estratégicos mediante una serie de métricas.
- **Límites:** busca garantizar el cumplimiento del marco de apetito por riesgo a través de distintos roles y responsabilidades asignados a las unidades involucradas.

Cabe resaltar que el apetito por riesgo se encuentra integrado en los procesos de lineamientos estratégicos y de capital, así como en la definición del ejercicio presupuestal, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Durante el 2020, la incertidumbre generada por la pandemia, marcó la necesidad de aprobar modificaciones temporales al gobierno de apetito por riesgo; relacionado principalmente a la gestión de incumplimientos de variables financieras. Dichas modificaciones se enfocaron en facilitar, a las unidades de negocio y de riesgos, la administración de la crisis. Asimismo, se continuó con los protocolos relacionados al monitoreo y reporte de todos los indicadores. Finalmente, la gestión de incumplimiento del tablero de apetito se centró en los componentes de riesgo operativo, ciberseguridad y continuidad de negocio.

B. GOBIERNO CORPORATIVO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Tal como se explica en la sección de Gobierno Corporativo del Reporte de Sostenibilidad, con la finalidad de mantener cabalmente alineadas la estructura y organización de Credicorp a la legislación sobre sustancia económica aprobada por el Gobierno de Bermudas, a partir del 29 de octubre de 2020, las decisiones del Directorio de Credicorp se limitarán al enfoque general para el manejo de riesgos de Credicorp Ltd, incluyendo la aprobación de su apetito por riesgo. Asimismo, el Directorio de Credicorp tomará conocimiento sobre el nivel de cumplimiento del apetito y el nivel de exposición al riesgo, así como de las mejoras relevantes en la gestión integral de Grupo Crédito S.A. y subsidiarias de Credicorp.

La autoridad para la toma de las decisiones aplicables a las subsidiarias de Credicorp, tales como la adopción de decisiones relevantes estratégicas o de administración, la asunción de gastos en beneficio de sus afiliadas, la coordinación de actividades del grupo, y el otorgamiento de facilidades crediticias a favor

de sus afiliadas, ha sido transferida a Grupo Crédito S.A., subsidiaria de Credicorp.

El Directorio (y los Comités) de Credicorp y Grupo Crédito S.A. están conformados por las mismas personas y se ha homologado la estructura gerencial en ambas compañías.

Para mayor información favor remitirse al Reporte de Sostenibilidad, capítulo de Gobierno Corporativo¹.

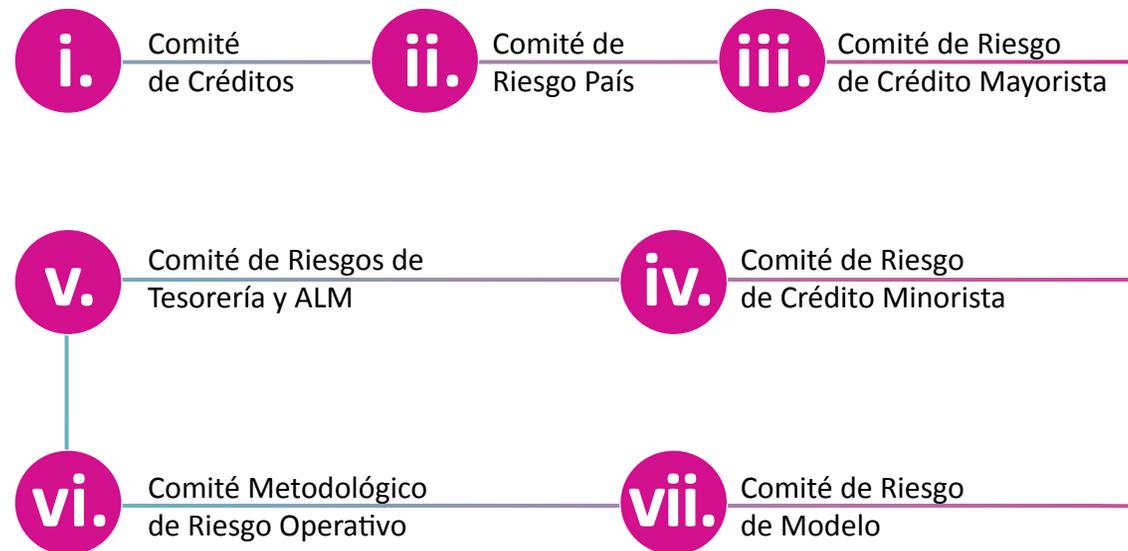
Comité de Riesgos Credicorp

Representa al Directorio de Credicorp y propone los niveles de apetito por riesgo para Credicorp Ltd. Asimismo, toma conocimiento del nivel de cumplimiento del apetito por riesgo y el nivel de exposición asumido por Grupo Crédito y subsidiarias Credicorp y de las mejoras relevantes en la gestión integral de riesgos de dichas entidades.

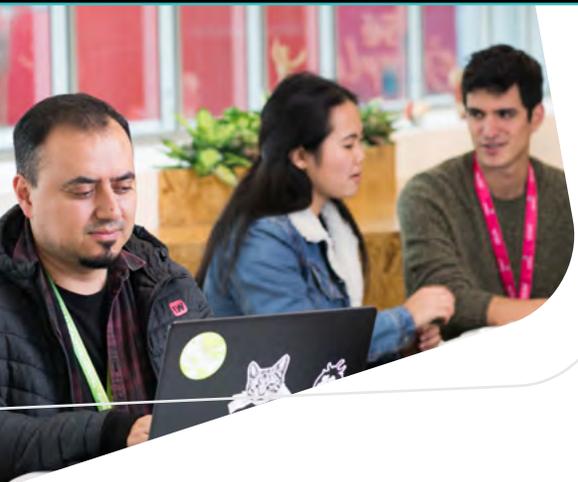
Comité de Riesgos de Grupo Crédito

Representa al Directorio de Grupo Crédito en la toma de decisiones enfocada en la gestión de riesgos de Grupo Crédito y subsidiarias Credicorp. Además, propone al Directorio de Grupo Crédito los niveles de apetito por riesgo de sus empresas. El Comité define las estrategias usadas para el manejo adecuado de los distintos tipos de riesgos y la supervisión del apetito por riesgo, así como el establecimiento de principios, políticas y límites generales para el Grupo Crédito y subsidiarias Credicorp.

Además de gestionar de forma eficaz todos los riesgos, el Comité de Riesgos de Grupo Crédito se soporta en los siguientes comités, los cuales reportan periódicamente los cambios o asuntos relevantes de los riesgos administrados:



¹Reporte de Sostenibilidad – Mejorando Nuestra Estructura de Gobierno, página 72.



Gerencia Central de Riesgos de Credicorp

La Gerencia Central de Riesgos de Credicorp informa al Comité de Riesgos de Credicorp el nivel de cumplimiento del apetito por riesgo, el nivel de exposición asumido por Grupo Crédito y subsidiarias Credicorp. Asimismo, informa las mejoras relevantes en la gestión integral de riesgos de Grupo Crédito y subsidiarias Credicorp. Además, propone al Comité de Riesgos Credicorp los niveles de apetito por riesgo para Credicorp Ltd.

Gerencia Central de Riesgos de Grupo Crédito

La Gerencia Central de Riesgos de Grupo Crédito es responsable de la implementación de políticas, procedimientos, metodologías y de las acciones a realizar para identificar, medir, monitorear, mitigar, reportar y controlar los diferentes tipos de riesgos a los que Grupo Crédito y subsidiarias de Credicorp se encuentran expuestos. Además, es responsable de participar en el diseño y definición de los planes estratégicos de las unidades de negocio, para asegurar que se encuentren alineados a los parámetros de riesgos aprobados por el Directorio de Grupo Crédito. Asimismo, difunde la importancia de la adecuada administración de riesgos, precisando en cada una de las unidades, el rol que les corresponde en la identificación oportuna y definición de las acciones correspondientes.

Cambios en la estructura de la Gerencia Central de Riesgos

En el 2020, la División de Riesgos No Financieros fue creada, cuya responsabilidad es definir una estrategia alineada con los objetivos y el apetito de riesgo establecidos por el Directorio. Esta estrategia busca fortalecer el proceso de gestión, generar sinergias, optimizar recursos y lograr mejores resultados entre las unidades responsables de la gestión de riesgos no financieros en las empresas de Grupo Crédito y subsidiarias Credicorp. Finalmente, la División está conformada por las unidades de: Gerencia de Área de Ciberseguridad, Gerencia de Área de Seguridad Corporativa, Gerencia de Área de Administración de Riesgos de Operación y la Oficina de Gestión de Proyectos de Riesgo Digital.

Además, se creó la División de Gestión Corporativa de Riesgos, cuya finalidad se centra en gestionar la aplicación de las buenas prácticas de riesgos en cada una de las empresas del Grupo.

Programas corporativos

Durante el 2020, a través de la nueva Gerencia de División de Gestión Corporativa de Riesgos se realizaron mejoras en el marco de gobierno que permitan una eficiente toma de decisiones en la gestión de riesgos.

En esta línea, se realizó el despliegue de programas corporativos en las empresas del Grupo. En un primer alcance, se definieron OKRs (objective key results) para las siguientes funciones de riesgos: riesgo de mercado, riesgo de modelo y gestión de riesgos de crédito minorista; el seguimiento de dichos indicadores permitió alcanzar mejores prácticas en las subsidiarias y tener un mejor control a nivel corporativo. Asimismo, se reforzaron las capacidades de los equipos de alcance corporativo para alcanzar las metas propuestas en los OKRs.

En el frente de riesgos financieros se realizó un levantamiento del mapa de modelos actual

de cada una de las empresas, identificando las principales brechas y planes de acción para cubrirlos. Asimismo, en el frente de riesgos de modelo se alcanzó una cobertura de 72% de los modelos de acuerdo al gobierno definido en las empresas del grupo.

Políticas corporativas

Contamos con políticas corporativas de gestión de riesgos, las cuales establecen los roles y responsabilidades para la administración de los principales riesgos que enfrentamos. En ese sentido, contamos con una política marco que orienta de manera general esta gestión y, adicionalmente, contamos con políticas específicas para los riesgos más relevantes. Cabe resaltar que, para el diseño y la implementación de estas políticas, se han tomado en consideración las particularidades que cada empresa del Grupo posee en función de su tamaño y de la complejidad de sus operaciones.



C. RIESGO DE CRÉDITO

Colocaciones, provisiones y coberturas

El riesgo crediticio es el más importante para nuestras actividades, y se define como la probabilidad de sufrir pérdidas causadas por el incumplimiento de pago por parte de los deudores o contrapartes en las exposiciones dentro y fuera del balance.

A diciembre de 2020, alcanzamos un saldo de S/157,638 millones en colocaciones directas e indirectas¹, incrementándose en 16.0% en comparación a diciembre de 2019. Por otro lado, las provisiones constituidas² alcanzaron un importe de S/10,436 millones. Con ello, a diciembre de 2020, el ratio de cobertura³ fue de 6.62%, en comparación con el 4.01% obtenido en diciembre de 2019.

Colocaciones, provisiones constituidas y ratio de cobertura de Credicorp por empresa

Empresa	Colocaciones directas e indirectas		Provisiones constituidas		Ratio de cobertura	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
BCP y sucursales	111,958	130,931	4,176	7,951	3.73%	6.07%
Mibanco	10,630	12,902	937	1,822	8.81%	14.12%
BCP Bolivia	9,475	9,734	251	486	2.65%	4.99%
ASB	2,344	2,621	-	1	0.00%	0.04%
Mibanco Colombia	799	940	68	165	8.51%	17.55%
Otros	683	510	22	11	3.22%	2.16%
Total	135,889	157,638	5,454	10,436	4.01%	6.62%

Cifras en S/ millones.

Fuente: Área de Contabilidad Corporativa.

¹ Las colocaciones directas e indirectas incluyen cuentas contingentes por avales, cartas fianza y cartas de crédito. No incluyen rendimientos devengados.

² Las provisiones constituidas se calculan según la Norma Internacional de Información Financiera 9 e incluyen además provisiones por las cuentas contingentes por avales, cartas fianza y cartas de crédito.

³ El ratio de cobertura es igual a las provisiones constituidas entre las colocaciones directas e indirectas.

Proceso crediticio

Banca Mayorista



ADMISIÓN

- Realizado para cada cliente o grupo económico.
- Políticas de aprobación de operaciones basadas en criterios conservadores, que son aplicadas con estructuras comunes en cada empresa del Grupo.
- Proceso de aprobación de créditos basado en la capacidad del cliente para generar los recursos necesarios que le permitan reembolsar los créditos concedidos, además de sus respectivos intereses, en los plazos acordados.
- Análisis de estados financieros y *rating* del cliente.
- Bajo la coyuntura de Emergencia Nacional por el COVID-19, se utilizó una herramienta denominada Mapa Sectorial con el objetivo de priorizar la revisión de clientes en los sectores económicos más afectados.



SEGUIMIENTO

- Identificación oportuna de los cambios en el riesgo de los clientes con base en un sistema de alarmas preventivas, el cual permite asignar niveles de deterioro e implementar acciones correctivas específicas para cada caso.
- Desarrollo de la herramienta (Mapa Sectorial) para caracterizar a los clientes del portafolio mayorista en función de la actividad económica.
- Asignación del nivel de riesgo adecuado bajo el contexto actual. Para ello se estableció pautas crediticias ajustadas a los nuevos niveles de exposición.



RECUPERACIÓN

- Recuperación de los clientes para que vuelvan a la Banca. Si ello no fuera posible, maximización de la recuperación de sus acreencias para optimizar el nivel de provisiones.
- Reestructuración y normalización de la situación financiera de los clientes en situación financiera deteriorada, incluyendo las cobranzas judiciales y los procesos concursales en INDECOPI.
- Frente a la coyuntura COVID-19, se redimensionó al equipo en función a la cantidad de clientes que ingresaron a recuperaciones.
- Asimismo, según el Mapa Sectorial, se aplicaron estrategias agresivas de negociación diferenciadas por tipo de riesgo.



Banca Minorista



ADMISIÓN

- Utilización de modelos de admisión y pautas para el otorgamiento de créditos, los cuales son definidos por las unidades de riesgos según los lineamientos aprobados en los distintos comités de riesgos de las empresas del Grupo. Debido al COVID-19 se crearon “scores de impacto” con el fin de ajustar nuestros modelos al efecto que podrían enfrentar nuestros clientes en la crisis.
- Políticas crediticias por producto, las cuales involucran el análisis de la capacidad de pago, la experiencia crediticia, el puntaje obtenido con base en modelos de score, score COVID, entre otros.



SEGUIMIENTO

- Utilización de modelos de comportamiento, los cuales permiten agrupar a los clientes según sus niveles de riesgo, en función de los cuales se implementan acciones correctivas.
- Seguimiento de indicadores de morosidad del portafolio y cosechas, rentabilidad y pérdida esperada.
- Desde el inicio del COVID-19 se crearon nuevas métricas de seguimiento empleando nueva información recopilada, proveniente de (i) encuestas realizadas a nuestros clientes, (ii) información demográfica, (iii) solicitud de ayudas al gobierno y al banco, (iv) disminución de ahorros o pago de haberes; entre otros.



RECUPERACIÓN

- Proceso de recuperación alineado con las mejores prácticas de la industria, cuyas etapas incluyen la gestión de pre-mora, la gestión dinámica de mora temprana, la cobranza telefónica, la cobranza de campo, la cobranza judicial y el recupero de cartera castigada.
- La negociación con el cliente está presente durante todo el proceso de cobranza, brindándole asesoría y propuestas de reprogramación y refinanciamiento según su situación crediticia.
- Ventas de cartera castigada y judicial, lo cual genera mejoras en el indicador de cartera deteriorada.
- Para afrontar el COVID-19 se modificó el enfoque en recuperaciones, ajustando los protocolos, diseñando nuevos productos acorde a niveles de riesgo y liquidez de los clientes y se buscó brindar alternativas de atención mejorando el proceso y el cierre de negociaciones.



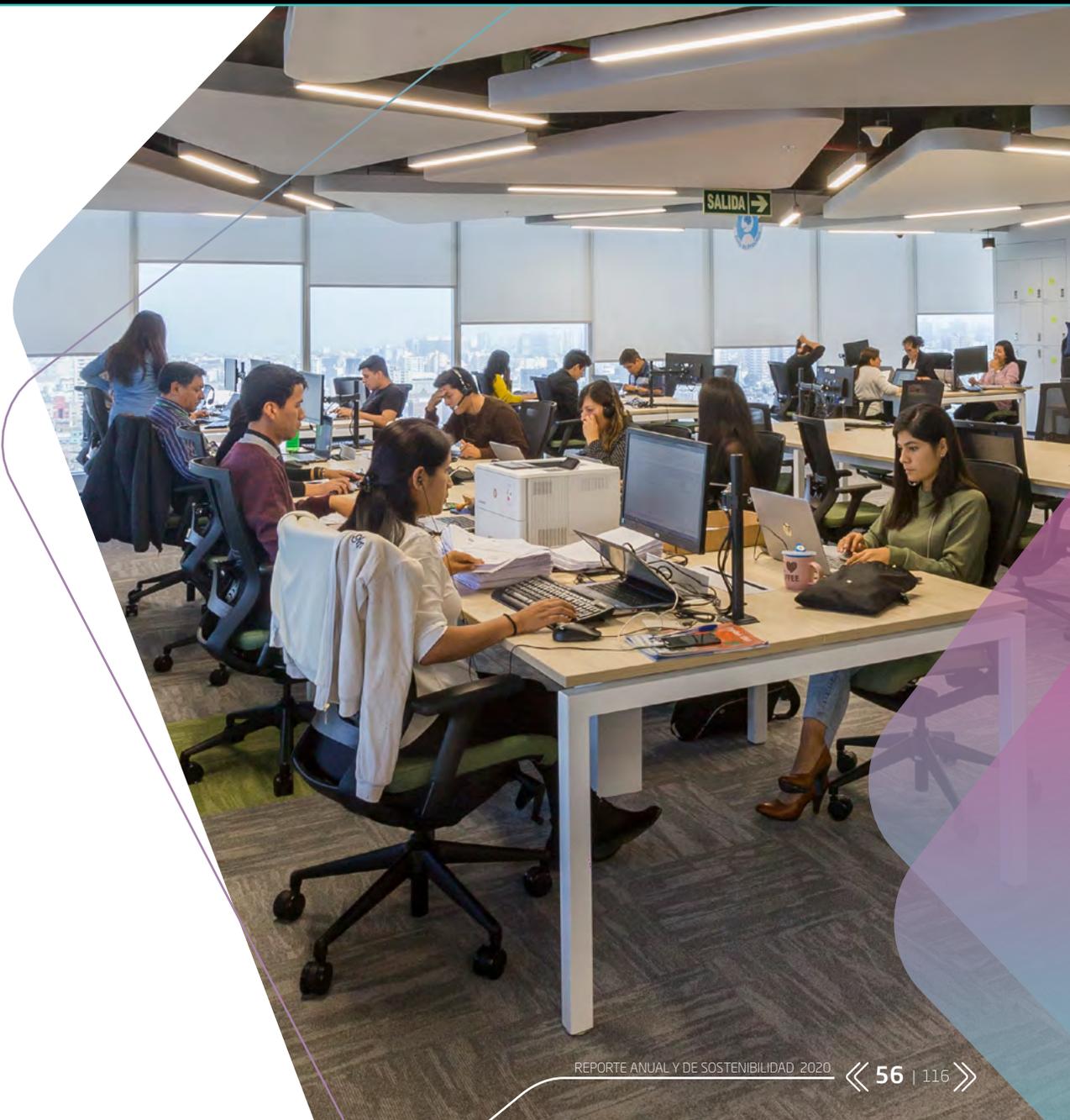
Modelos y metodologías para la gestión del riesgo de crédito

La utilización de modelos estadísticos es parte fundamental de nuestra gestión del riesgo de crédito. Por ello, el Área de Modelamiento y Metodologías para la Gestión del Riesgo del BCP (MMGR) brinda el servicio de soporte en la construcción, los ajustes y/o la calibración de los modelos de gestión del riesgo de crédito de las empresas del Grupo. Además, se encarga de velar por el despliegue y la correcta aplicación de los lineamientos de gobierno de modelos de riesgo de crédito a nivel corporativo.

Durante el 2020, debido la relevancia del sector minorista, particularmente en el segmento personas, y en microfinanzas, implementamos una estrategia que consiste en participar en forma eficiente con clientes que pertenecen a estos nuevos segmentos

del mercado sin afectar la relación con los clientes actuales. Es por ello que desarrollamos modelos acompañados de herramientas tecnológicas como *advanced analytics*, que permiten conocer nuevos segmentos de forma rentable.

Asimismo, el plan de trabajo se focalizó en adaptar las herramientas de medición del riesgo para recoger el mayor grado de incertidumbre derivado del COVID-19. Se construyeron modelos de impacto que complementaron las herramientas existentes de admisión y portafolio, utilizando nuevas fuentes de información internas y externas, como encuestas. También se adaptó el proceso de seguimiento de modelos para reflejar esta nueva realidad. Este nuevo estándar metodológico fue desarrollado inicialmente en el BCP y posteriormente fue trasladado a Mibanco y a BCP Bolivia, quienes lo adaptaron tomando en cuenta sus propias particularidades.



D. RIESGO DE MERCADO

Separamos la exposición al riesgo de mercado en dos grupos. Por un lado, tenemos la exposición que surge de la fluctuación del valor de mercado de posiciones adquiridas, en su mayoría, para negociación, registradas a valor razonable con cambios en resultados (*Trading Book*). Por otro lado, agrupamos la exposición que surge tanto de la fluctuación del valor de mercado como del descalce/sobrecalce entre activos y pasivos, de posiciones estructurales registradas a costo amortizado y a valor razonable con cambios en otros resultados integrales (*Banking Book*).

Trading Book

Para gestionar el riesgo del *Trading Book*, aplicamos la metodología de VaR (*value at risk*) a las posiciones adquiridas con fines de negociación. Esto se hace con el objetivo de estimar el riesgo de mercado de las principales posiciones adoptadas y la pérdida máxima esperada a un nivel de mercado, sobre la base de una serie de supuestos para una variedad de cambios en las condiciones del mercado. La medición diaria del VaR es un estimado basado en estadística de la pérdida potencial máxima del portafolio vigente, con un cierto nivel de confianza (99%), a partir de movimientos adversos en el mercado. El horizonte de tiempo usado para calcular el VaR es un día; no obstante, es ampliado a diez días multiplicando el VaR de un día por la raíz cuadrada de 10.

VaR de Credicorp por tipo de riesgo

Tipo de riesgo	2019	2020
Riesgo de tasas de interés	9,274	163,982
Riesgo de precio	7,809	55,748
Riesgo de volatilidad	463	708
Efecto diversificación	(6,245)	(84,977)
aVaR consolidado por tipo de riesgo	11,301	135,461

Cifras en \$/ miles.

En el cálculo del VaR no se incluyen los efectos del tipo de cambio, debido a que dichos efectos son medidos en la sensibilidad de la posición monetaria neta.

El VaR mostró un incremento al 31 de diciembre de 2020, por el efecto tasa y el efecto precio, debido a una mayor volatilidad en las tasas de interés y en los precios de las acciones causada por la

pandemia. Adicionalmente, el incremento se debe a mayores posiciones de Renta Fija, principalmente en el BCP y Credicorp Capital Colombia. El VaR se mantuvo contenido en los límites de apetito por riesgo establecidos por la Gerencia de Riesgos de cada Subsidiaria.

Adicionalmente, la gestión de riesgos del *Trading Book* es complementada por los indicadores de VaR estresado y capital económico, los cuales hacen referencia a la exposición de la cartera de negociación ante movimientos extremos en los factores de riesgo a los que está expuesta.

Estos indicadores tienen una estructura de límites y autonomías propia para cada una de las empresas del Grupo, la misma que surge del tamaño de las posiciones y/o de la volatilidad de los factores de riesgo incluidos en cada instrumento financiero. Esta estructura, a su vez, es determinada en función del apetito por riesgo. Regularmente, se preparan reportes para los distintos comités del Grupo. Por otro lado, también existe un límite de apetito por riesgo del *Trading Book* para Credicorp, el cual es monitoreado e informado de manera recurrente en los Comités de Riesgos.

El riesgo cambiario es medido a través de la sensibilidad de la posición de cambio en moneda extranjera. Por ello, cabe aclarar que el cálculo considera la posición de cambio en dólares, ya que la posición en otras monedas no es significativa. La unidad de riesgo de mercado de cada empresa monitorea y controla su posición de cambio y el riesgo cambiario derivado de esta. En cuanto a los límites de posición de cambio, cada una de las subsidiarias los establece para después ser aprobados por su comité respectivo. Por su parte, el BCP ha definido un nivel máximo de posición de cambio estructural en moneda extranjera, el cual es controlado y monitoreado diariamente. Las demás estrategias de gestión cambiaria se encuentran contenidas dentro de los portafolios del *Trading Book* y consumen los límites definidos para cada uno de ellos.

Por otro lado, tenemos un límite de posición de cambio global en moneda extranjera, el cual es monitoreado e informado de manera recurrente en los Comités de Riesgos.

Durante el año, ante el contexto de incertidumbre por la pandemia, se realizaron evaluaciones continuas de escenarios de estrés, con la finalidad de anticiparnos a potenciales pérdidas y generar planes de acción para

mitigarlos. Por otro lado, se realizó una revisión de los modelos y metodologías vigentes, para garantizar que la volatilidad sea recogida en los indicadores de riesgos de mercado y en las valorizaciones de los instrumentos.

Banking Book

La gestión del *Banking Book* abarca los procesos de identificación, medición, evaluación, control y monitoreo del riesgo de liquidez y del riesgo estructural de tasa de interés.

La gestión del riesgo de liquidez se relaciona con la potencial incapacidad para pagar o refinanciar las obligaciones previamente pactadas a la fecha de vencimiento, debido a situaciones de descalce entre activos y pasivos, y a la imposibilidad de liquidar posiciones de inversión afectas a riesgo de precio sin generar cambios adversos en su valor.

En ese sentido, cada una de las subsidiarias gestiona su riesgo de liquidez de acuerdo con los siguientes indicadores corporativos:

- **Ratio de Cobertura de Liquidez Interno (RCL):** mide el riesgo de liquidez para periodos de 15, 30 y 60 días. Este indicador es calculado por moneda y por escenario (sistémico y específico).

- **Ratio de Fondeo Neto Estable Interno (RFNE):** mide el riesgo de liquidez estructural para una crisis de liquidez mayor a un año. Este indicador busca que las actividades de un banco tengan un mínimo de financiamiento estable.

Adicionalmente, se utiliza el *gap* de liquidez como herramienta para evaluar el estatus de liquidez a una brecha determinada.

Estos indicadores siguen estructuras de límites y autonomías propias para cada una de las subsidiarias, las cuales se incluyen en sus planes de contingencia de liquidez. Asimismo, a nivel Corporativo, existen límites de apetito por riesgo para estos indicadores, los cuales son monitoreados e informados en los Comités de Riesgos.

Durante el año, ante el contexto de incertidumbre por la pandemia, se realizaron evaluaciones continuas de la suficiencia de activos líquidos para cubrir o mitigar contingencias que pudiesen estresar los requerimientos de fondos en las empresas del Grupo.

Por otro lado, la gestión del riesgo de tasa de interés en el *Banking Book* hace referencia a que las variaciones de tasa de interés pueden afectar negativamente las ganancias esperadas o el valor

de mercado de los activos y pasivos del balance. Es por ello que monitoreamos todos aquellos productos sensibles a la tasa de interés a través del *gap* de reprecio, el análisis de sensibilidad usando la metodología de cálculo del GER (Ganancia en Riesgo) y el VEN (Valor Económico Neto).

Adicionalmente, la gestión del riesgo de tasa de interés se complementa con el cálculo del capital económico por ALM, el cual hace referencia a un comportamiento adverso y extremo de las curvas de tasa de interés. Esto estresa el valor económico de la estructura de financiamiento y activos de cada una de nuestras subsidiarias.

Además, en respuesta al escenario COVID-19, se realizó un acompañamiento especial al desarrollo de nuevas estrategias y productos de alivio financiero a los clientes. Se logró caracterizar el impacto de estas iniciativas en la estructura de balance y se aseguró un nivel de exposición a riesgos de tasa de interés, en valor económico y margen financiero, coherente con el nivel de apetito de riesgo.

E. CÁLCULO DE PROVISIONES NIIF 9

La NIIF 9 entró en vigor el 1 de enero del 2018, introduciendo un nuevo modelo de deterioro sobre la base de las pérdidas crediticias esperadas de los activos (créditos e inversiones) que se contabilizan a costo amortizado y a valor razonable con cambios en otros resultados integrales. Esta norma difiere significativamente de su normativa predecesora, la NIC¹ 39, la cual se basaba en la estimación de pérdidas crediticias incurridas.

Basamos la estimación de la pérdida crediticia NIIF 9 en el producto de los siguientes parámetros: (i) probabilidad de incumplimiento (PD), (ii) pérdida dado el incumplimiento (LGD) y (iii) exposición al momento del incumplimiento (EAD), descontado al periodo de reporte, usando la tasa de interés efectiva o una aproximación de esta. Adicionalmente, tomamos en consideración información sobre las condiciones actuales, así como

las proyecciones de eventos y condiciones macroeconómicas futuras en tres escenarios (base, optimista y pesimista), que se ponderan para obtener la pérdida esperada.

Durante el 2020, estimamos mensualmente la pérdida esperada de todos los portafolios de nuestras empresas. Además, culminamos el desarrollo de la herramienta estratégica NIIF 9, la cual reemplazará a la actual herramienta táctica de cálculo de provisiones a partir del segundo trimestre del 2021. Dicha herramienta nos permitirá contar con una mayor velocidad de ejecución y simulación en distintos escenarios.

Adicionalmente, producto de la crisis económica generada por la pandemia, realizamos una serie de ajustes a los modelos internos de riesgo de crédito, los cuales utilizamos para estimar las provisiones NIIF 9, resaltando lo siguiente:

- Revisamos los modelos internos y los actualizamos, utilizando encuestas representativas realizadas a nuestros clientes con referencia al impacto que sufrieron por la pandemia, y además, utilizando información actualizada sobre las transacciones de los clientes

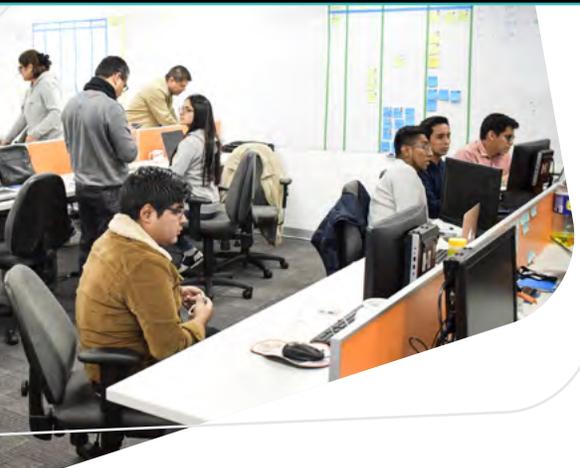
después del confinamiento. Esto permitió caracterizar los diferentes tipos de clientes para asignarles el nivel de riesgo correspondiente de manera granular y en línea con los primeros indicadores observados de pago y vencimientos de cartera (datos reales observados que complementan los supuestos utilizados).

- Ajustamos las estimaciones de LGD con información actualizada sobre supuestos, costos de recuperación y pagos de clientes en mora, con el fin de recolectar el impacto de la pandemia en las recuperaciones, las cuales se han visto afectadas principalmente por demoras en juicios, deterioro en el valor de las garantías y mayores sanciones.
- Actualizamos las proyecciones macroeconómicas recogiendo las nuevas expectativas generadas debido a la pandemia.

Finalmente, llevamos a cabo una serie de validaciones, tanto metodológicas como de procedimientos, realizadas por el Área de Administración de Riesgo de Modelo, Auditoría Interna y Auditoría Externa, con el objetivo de garantizar la adecuada estimación de las provisiones.



¹ Norma Internacional de Contabilidad.



F. RIESGO TÉCNICO DE SEGUROS

Respecto a los contratos de seguros, el principal riesgo que enfrentamos es que el costo real de los siniestros y los pagos, o la oportunidad de estos, difieran de lo esperado. Esto es influenciado por la frecuencia de reclamos, la severidad de los siniestros, los beneficios reales pagados y el desarrollo de siniestros a largo plazo. Por lo tanto, nuestro objetivo es garantizar que se disponga de reservas suficientes para cubrir estas obligaciones.

Política de constitución de reservas técnicas

Vigilamos permanentemente la suficiencia de nuestras reservas mediante la toma de medidas adecuadas ante posibles resultados adversos. Asimismo, contratamos firmas independientes de servicios actuariales con reconocido prestigio, las cuales se encargan de hacer revisiones periódicas respecto a la suficiencia de reservas para las empresas que conforman el Grupo Asegurador.

Adicionalmente, a fin de proteger los intereses de los asegurados, y en cumplimiento con las exigencias regulatorias, controlamos y medimos aquellas variables que puedan comprometer la solvencia patrimonial del Grupo Asegurador. Por

consiguiente, también se toma en cuenta su capacidad para honrar futuras obligaciones. De esta forma, se cuantifica el impacto que futuras decisiones estratégicas pudieran generar en dichos indicadores. Las metodologías bajo las cuales se constituyen las reservas de las empresas del Grupo Asegurador siguen los lineamientos establecidos por la regulación vigente.

Durante el 2020, se constituyó una mayor cantidad de reservas principalmente atribuido al negocio de seguros de vida, debido al incremento de siniestralidad producto del incremento en la mortalidad por la pandemia. Este incremento fue parcialmente compensado por menores siniestros en productos de seguros de No Vida, principalmente en Vehiculares y Asistencia Médica.

G. RIESGO DE OPERACIÓN

El riesgo de operación es la probabilidad de sufrir pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal y de la tecnología de información, relaciones con terceros o eventos externos. Estos eventos pueden producir pérdidas financieras y tener consecuencias legales o de cumplimiento regulatorio, pero excluyen al riesgo estratégico y al riesgo de reputación. Así, los riesgos de operación se agrupan en: fraude interno, fraude externo, relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo, relaciones con nuestros clientes, productos y prácticas empresariales, daños a activos materiales, interrupción en el negocio y en los sistemas, y fallos en la ejecución, entrega y gestión de procesos.

En tal sentido, enfocamos los riesgos operacionales desde cuatro frentes, estableciendo lineamientos corporativos y compartiendo metodologías y mejores prácticas entre las empresas del Grupo:

- **Gestión del riesgo de operación:** tenemos como uno de nuestros pilares desarrollar una cultura eficiente de riesgos. Para lograrlo, contamos con un mapa de riesgos y controles por proceso que permite monitorear, priorizar y proponer acciones mitigantes bajo un esquema de gobierno ya establecido.
- **Gestión de la continuidad del negocio:** contamos con estrategias de recuperación para los recursos que soportan los productos y servicios claves de la organización, las cuales se basan en las mejores prácticas y los requerimientos regulatorios. La efectividad de estas estrategias se mide periódicamente.
- **Gestión de la seguridad de la información:** contamos con un proceso sistémico, documentado y conocido por toda la organización bajo las mejores prácticas

y los requerimientos regulatorios. En tal sentido, diseñamos y desarrollamos lineamientos corporativos para contar con estrategias de disponibilidad, privacidad e integridad de nuestros activos de información.

- **Gestión de transferencia de riesgos:** contamos con mecanismos de recuperación ante la materialización de riesgos operativos, principalmente a través de Pólizas de Seguros contratadas en forma individual o corporativa en el mercado local e internacional, las cuales cubren pérdidas por eventos de fraude, responsabilidad civil y profesional, riesgos cibernéticos, daños a activos físicos del banco, entre otros. El diseño de los Seguros está acorde con los principales riesgos operativos de las empresas del , las necesidades de cobertura de áreas clave y el apetito de riesgo de la organización, buscando constantemente eficiencias en el costo de las pólizas, trabajando junto con Pacifico Seguros y Reaseguros y los *brókers* de reaseguros más importantes del mercado internacional.

Por otra parte, durante el primer trimestre del 2020, como parte de la gestión de la estructura de crisis y continuidad del negocio, cada empresa activó su respectivo comité de crisis para gestionar y definir estrategias, ejecutar acciones y protocolos, como respuesta al evento de pandemia COVID-19 y con el fin de mitigar los impactos negativos en la organización. Además, los objetivos de los comités han sido los de proteger la salud de los colaboradores y clientes, mantener la continuidad operativa, dar soluciones financieras adecuadas a clientes y colaboradores, y seguir generando ingresos.

H. ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE MODELO

El Área de Administración de Riesgo de Modelo del BCP (ARM) tiene la misión de gestionar el portafolio de modelos del Grupo, con el objetivo de minimizar posibles pérdidas por fallas en la construcción, el mantenimiento o la utilización de los mismos.

Durante el 2020, se lograron avances significativos en el control de riesgo de modelo, a través del tablero de control de indicadores de salud y de cumplimiento del gobierno. Asimismo, en el frente de riesgo de crédito se desarrollaron, implementaron y gestionaron estándares de modelos en todo el ciclo de vida.

I. CIBERSEGURIDAD

Como la mayoría de las compañías financieras, nos encontramos expuestos a fraude por parte de colaboradores o personas externas, transacciones no autorizadas por parte de los colaboradores, errores operativos (administrativos o de mantenimiento de registros), errores de sistemas informáticos o de telecomunicaciones, entre otros. Adicionalmente, dado que nos esforzamos constantemente por proporcionar más y mejores funcionalidades a nuestros clientes, expandiendo nuestros productos y servicios mediante diversos canales digitales, nuestra presencia y visibilidad aumentan. Por lo tanto, también nuestra susceptibilidad ante ciberataques.

Para abordar estos riesgos, trabajamos con un gobierno con roles específicos. Durante el 2020, se logró madurar y especializar las líneas de defensa de ciberseguridad. Además, implementamos tecnologías de seguridad, mejoras en los procesos de control y respuesta ante incidentes, y la gestión de proveedores críticos. Para esto último, contamos con especialistas de

seguridad y ciberseguridad tanto propio como de terceros (CyberSOC).

Nuestro objetivo es tomar decisiones basadas en riesgos y enfocar nuestros esfuerzos en las estrategias más costo-eficientes. En BCP se implementó la metodología *Factor Analysis of Information Risk* (FAIR) como método para la cuantificación y priorización del riesgo de ciberseguridad; metodología que se estará desplegando al resto de subsidiarias.

Finalmente, por la coyuntura del COVID-19 se trabajó en identificar, priorizar y mitigar los riesgos a los que el Grupo está expuesto. La nueva normalidad ha exigido reestablecer prioridades en los controles a implementar y profundizar en las mejoras de los procesos. Para esto, se realizaron (i) pruebas periódicas de *phishing*, para mantener en alerta a nuestros colaboradores y sepan cómo identificar y reportar un correo sospechoso, (ii) cursos de ciberseguridad, para mantener capacitados a todas las empresas en las buenas prácticas y posibles amenazas, y (iii) gobierno del programa de concientización, donde se aprueba la estrategia a desplegar en las compañías campañas de concientización, comunicados y boletines.

J. GESTIÓN DEL FRAUDE Y SEGURIDAD

Durante el 2020, consolidamos el Comité Corporativo de Fraude y Seguridad con el objetivo de implementar un esquema de gobierno de seguridad y fraudes para en distintas empresas del Grupo . Esto se logró mediante el cumplimiento del marco regulatorio propio de cada subsidiaria, la estandarización de estrategias, la adecuación de modelos de gestión (enfoque principalmente preventivo) y la implementación de las mejores prácticas internacionales.

Adicionalmente, el equipo de fraude y seguridad se incorporó al proceso de transformación digital y continuidad operativa. Asimismo, la unidad también se incorporó como parte de los equipos que generan iniciativas que refuerzan la cultura y capacitación en el Grupo, especialmente ante las nuevas amenazas del *cyber-crime*.

Como parte de las medidas relacionadas al plan de crisis, se mantuvieron los servicios

corporativos especializados para el soporte ante incidentes de fraude. Además, en los Comités Corporativos, se difundió las mejores prácticas y protocolos a tener en cuenta en los ámbitos de riesgos de seguridad física y prevención de fraudes. Finalmente, para la atención de los incidentes por COVID-19, desplegamos actividades de prevención y respuesta en los siguientes 3 frentes:

- Soporte de Seguridad Física a la red de agencias y sedes para brindar servicios esenciales durante la etapa de la cuarentena.
- Monitoreo Transaccional a cuentas de clientes que registraron ataques de fraudes informáticos y cibernéticos, predominando modalidades de ingeniería social y descarga de troyanos que buscaban apropiarse de fondos y suplantar la identidad de clientes en canales digitales y físicos. El nivel de incidencias en el 2020 se vio triplicado respecto a las ocurridas en el 2019.
- Actividades especializadas de Cómputo Forense y Ciberinteligencia por Cyber-crime. Se desplegó una mayor actividad de inteligencia de este campo, alineado al incremento en el uso de canales digitales, incluso tomando acciones legales en el ámbito penal contra ciberdelincuentes identificados.



K. CAPITAL

Gestión de solvencia

Administramos de manera activa una base de capital para cubrir los riesgos inherentes a nuestras actividades. La adecuación del capital es monitoreada usando, entre otras medidas, las normas y los indicadores establecidos por el regulador.

Los objetivos en cuanto al manejo del capital son:

- (i)** Cumplir con los requerimientos establecidos por el apetito por riesgo y los entes reguladores de los sectores en los que operan nuestras empresas.
- (ii)** Salvaguardar la capacidad de seguir operando y continuar brindando retorno a los accionistas.
- (iii)** Mantener una sólida base de capital para apoyar el desarrollo de las actividades de nuestros negocios.

Al cierre del 2020, el patrimonio efectivo de Credicorp ascendió a S/ 28,969.3 millones, en comparación a los S/ 25,732.4 millones del 2019. En febrero de 2020, se acordó una distribución de dividendos ordinarios a terceros por S/ 2,392.8 millones, manteniendo nuestro historial de dividendos crecientes en el tiempo en beneficio de nuestros accionistas. Además, es importante mencionar que el patrimonio efectivo de Credicorp excede en aproximadamente S/ 7,973.9 millones al patrimonio mínimo regulatorio requerido al 31 de diciembre del 2020, cumpliendo con los requerimientos establecidos en la normativa vigente.

Capital económico

El capital económico representa el nivel de respaldo necesario para que una entidad financiera se proteja de la insolvencia económica, la cual puede generarse por shocks no esperados que repercutan perjudicialmente en el valor de sus activos y pasivos. Desde el 2011, Credicorp utiliza un modelo de capital económico con fines de preservar sostenidamente sus niveles de solvencia objetivo, los cuales apuntan a mantener a la organización con clasificaciones de rating internacionales por encima de escalas equivalentes a BBB+ y asegurar una adecuada gestión de la rentabilidad ajustada por riesgo.

Los modelos de capital económico funcionan en complemento a los requerimientos de capital regulatorio y en línea con las mejores prácticas de la industria, por lo que consolidan en una única métrica los principales riesgos (riesgo de crédito, riesgo de ALM, riesgo de mercado, riesgo técnico, riesgo de negocio y riesgo operativo) a los que se enfrenta cada una de las empresas del Grupo e incorpora los beneficios de la diversificación de los distintos factores de riesgo.



ESTADOS FINANCIEROS

6

CREDICORP LTD. Y SUBSIDIARIAS

Estado consolidado de situación financiera Al 31 de diciembre de 2020 y de 2019

Activos	Nota	2020 S/(000)	2019 S/(000)
Fondos disponibles:			
Que no generan intereses	4	8,176,612	6,177,356
Que generan intereses		<u>28,576,382</u>	<u>19,809,406</u>
		36,752,994	25,986,762
Fondos en garantía, pactos de reventa y financiamiento con valores	5(a)	2,394,302	4,288,524
Inversiones:			
A valor razonable con cambios en resultados	6(a)	6,467,471	3,850,762
A valor razonable con cambios en otros resultados integrales		42,746,061	24,614,050
A valor razonable con cambios en otros resultados integrales en garantía	6(b)	<u>997,828</u>	<u>1,588,673</u>
		43,743,889	26,202,723
A costo amortizado	6(c)	2,196,220	1,907,738
A costo amortizado en garantía		<u>2,766,162</u>	<u>1,569,308</u>
		4,962,382	3,477,046
Cartera de créditos, neto:			
	7		
Créditos, neto de intereses no devengados		137,659,885	115,609,679
Provisión de pérdida crediticia		<u>(9,898,760)</u>	<u>(5,123,962)</u>
		127,761,125	110,485,717

Activos	Nota	2020 S/(000)	2019 S/(000)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	8	823,270	620,544
Primas y otras pólizas por cobrar	9(a)	937,223	838,731
Cuentas por cobrar a reaseguradoras y coaseguradoras	9(b)	919,419	791,704
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	10	1,374,875	1,428,173
Aceptaciones bancarias		455,343	535,222
Intangibles y crédito mercantil, neto	11	2,639,97	2,532,087
Activos por derecho de uso, neto	12(a)	702,928	821,840
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	19(c)	1,693,655	520,848
Otros activos	13	5,777,990	5,478,657
Total activos		237,406,163	187,859,340

CREDICORP LTD. Y SUBSIDIARIAS

Estado consolidado de situación financiera Al 31 de diciembre de 2020 y de 2019

Pasivos	Nota	2020 S/(000)	2019 S/(000)
Dépositos y obligaciones:	14		
Que no generan intereses		47,623,119	28,316,170
Que generan intereses		94,742,383	83,689,215
		142,365,502	112,005,385
Cuentas por pagar por pactos de recompra y préstamos de valores	5(b)	27,923,617	7,678,016
Deudas a bancos y corresponsales	15	5,978,257	8,841,732
Aceptaciones bancarias		455,343	535,222
Cuentas por pagar a reaseguradoras	9(b)	338,446	216,734
Obligaciones por contratos de arrendamiento	12(b)	750,578	830,153

Pasivos	Nota	2020 S/(000)	2019 S/(000)
Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados	3(f)(v)	561,602	493,700
Reservas técnicas para siniestros y primas de seguros	16	11,675,076	9,950,233
Bonos y notas emitidas	17	16,319,407	14,946,363
Pasivo diferido por impuesto a la renta, neto	19(c)	105,529	134,204
Otros pasivos	13	5,487,159	5,481,288
Total pasivos		211,960,516	161,113,030

CREDICORP LTD. Y SUBSIDIARIAS

Estado consolidado de situación financiera
Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018

Patrimonio neto	Nota	2020 S/(000)	2019 S/(000)
Patrimonio atribuible a los accionistas de Credicorp Ltd.:	18		
Capital social		1,318,993	1,318,993
Acciones en tesorería		(208,433)	(207,839)
Capital adicional		192,625	226,037
Reservas		21,429,635	19,437,645
Otras reservas		1,865,898	1,088,189
Utilidades acumuladas		<u>347,152</u> 24,945,870	<u>4,374,935</u> 26,237,960
Interés no controlador		499,777	508,350
Total patrimonio neto		25,445,647	26,746,310
Total pasivos y patrimonio neto		237,406,163	187,859,340

CREDICORP LTD. Y SUBSIDIARIAS

Estado consolidado de resultados Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020, de 2019 y de 2018

	Nota	2020 S/(000)	2019 S/(000)	2018 S/(000)
Intereses y rendimientos similares	22	11,547,648	12,381,664	11,522,634
Intereses y gastos similares	22	(2,976,306)	(3,289,913)	(3,033,529)
Intereses, rendimientos y gastos similares, neto		8,571,342	9,091,751	8,489,105
Provisión de pérdida crediticia para cartera de créditos	7(c)	(6,080,289)	(2,100,091)	(1,814,898)
Recupero de créditos castigados		159,781	254,155	283,190
Provisión de pérdida crediticia para cartera de créditos, neto de recuperos		(5,920,508)	(1,845,936)	(1,531,708)
Intereses, rendimientos y gastos similares, neto, después de la provisión de pérdida crediticia para cartera de créditos		2,650,834	7,245,815	6,957,397
Otros ingresos				
Comisiones y honorarios	23	2,912,778	3,232,781	3,126,857
Ganancia neta en operaciones de cambio		622,783	748,382	737,954
Ganancia neta en valores	24	523,082	546,814	242,829
Ganancia neta en derivados especulativos		40,789	6,043	13,262
Ganancia neta por diferencia en cambio		19,804	19,520	16,022
Otros	29	286,981	344,229	273,882
Total otros ingresos		4,406,217	4,897,769	4,410,806

	Nota	2020 S/(000)	2019 S/(000)	2018 S/(000)
Resultados Técnico de Seguros				
Primas netas ganadas	25	2,428,060	2,394,243	2,061,481
Siniestros incurridos por contratos de seguros de vida, generales y salud, neto	26	(1,708,113)	(1,531,418)	(1,212,198)
Costos de adquisición		(361,814)	(365,848)	(380,310)
Total resultado técnico de seguros		358,133	496,977	468,973
Otros gastos				
Remuneraciones y beneficios sociales	27	(3,312,954)	(3,411,023)	(3,219,875)
Gastos administrativos	28	(2,386,108)	(2,361,117)	(2,317,829)
Depreciación y amortización	10 y 11(a)	(497,910)	(455,033)	(429,122)
Pérdida por deterioro del crédito mercantil	11(b)	(63,978)	-	(38,189)
Depreciación de activos por derecho de uso	12(a)	(172,005)	(169,406)	-
Otros	29	(758,068)	(268,469)	(239,947)
Total otros gastos		(7,191,023)	(6,665,048)	(6,244,962)
Utilidad antes del impuesto a la renta		224,161	5,975,513	5,592,214
Impuesto a la renta	19(b)	109,977	(1,623,182)	(1,520,909)
Utilidad neta		334,138	4,352,331	4,071,305
Atribuible a:				
Accionistas de Credicorp Ltd.		346,894	4,265,304	3,983,865
Interés no controlador		(12,756) 334,138	87,027 4,352,331	87,440 4,071,305
Utilidad neta por acción básica y diluida, atribuible a los accionistas de Credicorp Ltd. (en soles)				
Básica	30	4.37	53.66	50.13
Diluida	30	4.36	53.53	49.99

CREDICORP LTD. Y SUBSIDIARIAS

Estado consolidado de resultados integrales
Por los años terminados el 31 de diciembre
de 2020, de 2019 y de 2018

	Nota	2020 S/(000)	2019 S/(000)	2018 S/(000)
Utilidad neta del año		334,138	4,352,331	4,071,305
Otros resultados integrales:				
A ser reclasificados al estado consolidado de resultados en periodos posteriores:				
Ganancia (pérdida) neta en inversiones a valor razonable con cambios en otros resultados integrales	18(d)	714,362	1,064,859	(642,505)
Impuesto a la renta	18(d)	<u>(11,717)</u> 702,645	<u>(22,259)</u> 1,042,600	<u>11,831</u> (630,674)
Movimiento neto en coberturas de flujo de efectivo	18(d)	(16,402)	(37,851)	41,241
Impuesto a la renta	18(d)	<u>3,933</u> (12,469)	<u>10,290</u> (27,561)	<u>10,942</u> 30,299
Otras Reservas	18(d)	(263,820)	(666,556)	-
Impuesto a la renta	18(d)	<u>28,846</u> (236,974)	<u>-</u> (666,556)	<u>-</u> -
Translación de operaciones en el extranjero	18(d)	258,271	(58,323)	45,655
Movimiento neto en coberturas de inversiones en negocios en el extranjero	18(d)	<u>(1,219)</u> 257,052	<u>-</u> (58,323)	<u>-</u> (45,655)
Total		710,254	290,160	(554,720)

	Nota	2020 S/(000)	2019 S/(000)	2018 S/(000)
Que no serán reclasificados al estado consolidado de resultados en periodos posteriores:				
Ganancia neta en instrumentos de patrimonio designados a valor razonable con cambios en otros resultados integrales	18(d)	73,270	91,512	20,971
Impuesto a la renta	18(d)	<u>3,414</u> 76,684	<u>5,999</u> 97,511	<u>(168)</u> 20,803
Total		76,684	97,511	20,803
Total otros resultados integrales	18(d)	786,938	387,671	(533,917)
Total resultados integrales del año, neto de impuesto a la renta		1,121,076	4,740,002	3,537,388
Atribuible a:				
Accionistas de Credicorp Ltd.		1,124,603	4,645,040	3,455,682
Interés no controlador		<u>(3,527)</u> 1,121,076	<u>94,962</u> 4,740,002	<u>81,706</u> 3,537,388



ANEXOS

A. GRUPO ECONÓMICO

De conformidad con lo estipulado por la Circular 090-2017-SMV, aquellas empresas que coticen en la Bolsa de Valores de Lima deberán elaborar su Memoria Anual siguiendo los lineamientos establecidos en el “Manual para la Preparación de Memorias Anuales, Reportes Trimestrales y Otros Documentos Informativos” y las “Normas Comunes para la determinación del Contenido de los Documentos Informativos”. Cumpliendo con lo establecido por la Superintendencia del Mercado de Valores en las normas antes indicadas, la siguiente sección de nuestra Memoria Anual contiene, entre otros, una breve descripción de cada una de las subsidiarias del grupo económico Credicorp.

Credicorp Ltd. (“Credicorp”)

Es una empresa holding, principal accionista de Grupo Crédito S.A., Atlantic Security Holding Corporation, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Credicorp Capital Ltd. y CCR Inc. Fundada en Bermuda en 1995, tiene como principal objetivo dirigir en forma coordinada el diseño y ejecución de los planes de negocios de sus subsidiarias con la finalidad general de implementar una banca y servicios financieros universales en el Perú y de diversificarse selectivamente en la región. Credicorp realiza sus negocios exclusivamente a través de sus subsidiarias.



Empresas Subsidiarias de Credicorp

Grupo Crédito S.A.

Subsidiaria 100% de Credicorp. Empresa que tiene como objeto social dedicarse a todo tipo de actividades comerciales, inversiones en valores, compra venta de acciones y títulos valores, y negocios en general. Actualmente posee el 97.71% de las acciones del BCP y subsidiarias, el 99.99% de PRIMA AFP, el 99.99% de Credicorp Perú S.A.C. (ex- Cobranzas y Recuperos S.A.C.), el 99.90% de Grupo Crédito Inversiones S.A., el 99.99% de Soluciones en Procesamiento Perú S.A. – Servicorp, el 99.91% de Inversiones 2020 S.A., el 98.15% de Inversiones Credicorp Bolivia S.A., que a su vez tiene el 95.84% de Banco de Crédito de Bolivia S.A., 99.93% de Credifondo Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. Bolivia y 99.80% de Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa – Bolivia. Asimismo, Grupo Crédito S.A. posee el 90.60% de Compañía Incubadora de Soluciones Móviles S.A., el 85% de Fondo de Inversión Independencia II y el 100% de Krealo S.P.A. y subsidiarias.

Atlantic Security Holding Corporation

Es una empresa constituida en las Islas Caymán, 100% subsidiaria de Credicorp. Atlantic Security Holding Corporation, es a su vez, titular del 100% de las acciones del Atlantic Security Bank (ASB), ASB Bank Corp, Atlantic Security Int. Financial Services Inc., Atlantic Security Private Equity General Partner, Atlantic Private Equity Investment Advisor y del 96% de ESIMSA.

CCR Inc.

Vehículo constituido en Bermuda como consecuencia de las operaciones de titulización realizadas por el BCP en el mercado internacional y que estuvieron garantizadas por el cobro futuro de las órdenes de pago por transferencias de fondos del exterior en dólares estadounidenses, recibidos de bancos del exterior asociados al *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications* (Swift). Es 100% subsidiaria de Credicorp.

Credicorp Capital Ltd.

Empresa constituida en Bermuda en 2012, 100% subsidiaria de Credicorp. Credicorp Capital Ltd., posee directamente el 99.99% de Credicorp Capital Holding Chile S.A., el 100% de Credicorp Holding Colombia S.A.S., el 100% de Credicorp Capital Securities Inc., el 100% de Credicorp Capital UK Limited, el 99.99% de Credicorp Capital Holding Perú S.A.A. y el 100% de Credicorp Capital USA Inc. y sus subsidiarias.

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

El 1 de agosto de 2017 se llevó a cabo la fusión por absorción entre El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros y El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros (“PPS”), formando la nueva entidad Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. de la cual Credicorp Ltd. posee el 65.20% y Grupo Crédito participa con el 33.59%.

Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros (“PPS”) era una empresa de seguros que surgió de la fusión de El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, y de la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza, empresas que tenían presencia en el mercado asegurador peruano por más de 45 años. El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros inició sus operaciones el 1 de enero de 1997 y se había posicionado como especialista en este tipo de seguros.

En 1999, PPS constituyó una nueva subsidiaria denominada Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico Salud “EPS”), siendo propietaria del 99.99% de las acciones. La actividad principal de Pacífico Salud comprende la prestación de servicios de prevención y recuperación de salud como alternativa a la seguridad social. En enero de 2015, se constituyó un Joint Venture con Banmédica, de la cual Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. posee el 50%.

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. posee directamente el 48% de Crediseguro S.A. Seguros Personales y el 48.04% de Crediseguro S.A. Seguros Generales, ambas empresas domiciliadas en Bolivia. Asimismo, posee el 100% de Pacífico Asiste S.A.C.

Empresas Subsidiarias de Grupo Crédito S.A.

Banco de Crédito del Perú – BCP

El BCP es un banco comercial establecido en el Perú desde 1889, y se rige actualmente bajo la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones. Grupo Crédito es su principal accionista, quien posee directamente el 97.71%. El BCP es la mayor institución del sistema financiero peruano, el proveedor de servicios financieros líder en el país.

Prima AFP

Empresa administradora de fondos privados de pensiones, 99.99% propiedad de Grupo Crédito S.A., fundada en el año 2005. En el 2006 adquirió el 100% de las acciones de AFP Unión Vida, empresa administradora de fondos de pensiones, a la que absorbió por fusión.

Credicorp Perú S.A.C. (ex - Cobranzas y Recuperos S.A.C.)

Credicorp Perú es una empresa dedicada a todo tipo de actividades comerciales, inversiones en valores, compraventa de acciones y títulos valores, así como el desarrollo de nuevos negocios. La empresa también se dedica a la cobranza extrajudicial y judicial de todo tipo de instrumentos de crédito, títulos valores y de carteras de crédito vencidas, adquiridas o recibidas de empresas afiliadas o de terceros. Asimismo, la sociedad podrá desarrollar actividades relacionadas con la captura, procesamiento y digitación de información, elaboración de bases de datos, procesamiento de valorados, evaluación de solicitudes diversas, crediticias y no crediticias, servicios de recaudación, telemarketing, asesoría en general, servicios de administración y venta de publicidad; así como todo servicio complementario a dichas actividades. Adicionalmente, la sociedad podrá dedicarse a la compra, venta y saneamiento legal y registral de inmuebles adjudicados en los procesos de cobranza. Grupo Crédito posee el 99.99% de participación.

Inversiones 2020 S.A.

Empresa 99.91% subsidiaria de Grupo Crédito, creada en octubre de 1999 y cuyo objeto es administrar y promover la venta de activos inmobiliarios adjudicados y/o propiedad de BCP. En julio de 2008, absorbió a las empresas Inversiones Conexas y Complementarias S.A. y BCP Sociedad de Propósito Especial.

Inversiones Credicorp Bolivia S.A.

Subsidiaria de Grupo Crédito con 98.15% de participación, se constituyó en febrero de 2013. A la fecha posee el 99.93% de las acciones de Credifondo SAFI Bolivia, el 99.80% de Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa (Bolivia), el 51.95% de Crediseguro S.A. Seguros Personales, 51.87% de Crediseguros S.A. Seguros Generales y el 95.84% de Banco de Crédito Bolivia S.A.

Hasta abril de 2016, Banco de Crédito del Perú poseía el 95.84%, actualmente el BCP participa en 1.77% y Credicorp participa en 0.08%.



Compañía Incubadora de Soluciones Móviles S.A. - Culqi

Grupo Crédito adquirió en enero de 2019 el 91.36% de participación. Actualmente, Grupo Crédito posee el 90.60% de participación. Culqi se creó en diciembre de 2013 y se dedica principalmente al desarrollo y operación de una plataforma tecnológica de pagos online para negocios digitales. A través de APIs y herramientas de comercio electrónico, diseñadas para desarrolladores de software, se encarga de conectar medios y plataformas de pago (como tarjetas de crédito, débito y prepagadas) con sitios web, aplicaciones móviles, chatbots, IVRs, entre otros. Asimismo, como parte de sus actividades, tiene el desarrollo de pasarelas de pagos online, pago presencial a través de POS o cualquier otro dispositivo y forma de captura de información, incluyendo QR.

Fondo de Inversión Independencia II

Grupo Crédito adquirió en setiembre 2019 el 85% de participación. La entidad tiene como finalidad otorgar préstamos personales vía plataforma digital.

Krealo S.P.A.

Grupo Crédito constituyó Krealo S.P.A. en enero de 2019 en Chile con la finalidad de constituir inversiones en sociedades, bienes raíces y capitales mobiliarios. Krealo S.P.A. adquirió el 100% de Tenpo S.p.A., empresa dedicada a la comercialización de servicios, productos digitales, informática y telecomunicaciones; y el 100% de Tenpo Prepago S.A. (antes Multicaja Prepago S.A.), empresa dedicada a la emisión y operación de tarjetas de prepago.

Empresas Subsidiarias de Inversiones Credicorp Bolivia S.A.

Banco de Crédito de Bolivia S.A.

Subsidiaria de Inversiones Credicorp Bolivia S.A., quien junto con Credicorp poseen el 100% de sus acciones. Fue adquirido al Estado Peruano en noviembre de 1993, cuando operaba bajo la razón social de Banco Popular S.A., el que había iniciado sus operaciones en 1942 como una Sucursal del Banco Popular del Perú.

El Banco de Crédito de Bolivia, es un banco comercial que se dedica a atender a clientes de la banca corporativa, banca empresa y banca personal, diferenciando debidamente estos segmentos con el propósito de atenderlos con mayor eficiencia.

Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa

Empresa constituida el 21 de octubre de 1994 en Bolivia; tiene como finalidad realizar habitualmente operaciones bursátiles por intermediación de valores. Asimismo, puede intermediar valores por cuenta de terceros, brindar servicios de asesoría y consultoría financiera, administrar portafolios de valores, representar a agencias de bolsas extranjeras y personas naturales o jurídicas extranjeras que tengan actividades relacionadas con el mercado de valores. Realizar oferta pública de valores por cuenta de los emisores, realizar inversiones en acciones de otras sociedades que presten servicios necesarios o complementarios al mercado de valores, entre otras. Inversiones Credicorp Bolivia posee el 99.80% de participación.

Credifondo SAFI S.A.

Empresa constituida el 7 de abril de 2000 en Bolivia con la finalidad única de ofrecer servicios de administración de fondos de Inversión. Inversiones Credicorp Bolivia posee el 99.93% de participación.

Crediseguro S.A. Seguros Personales

Crediseguro S.A. Seguros Personales es una sociedad anónima constituida el 24 de enero de 2012, con domicilio legal en la ciudad de La Paz, Bolivia. La Sociedad tiene por objeto único, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Seguros N° 1883 de 25 de junio de 1998, realizar por cuenta propia, de terceros o asociada a terceros, tanto en territorio boliviano como extranjero, actividades relacionadas con el desarrollo del ramo de seguros de personas. Tiene como objeto asegurado a la persona natural y cubre las prestaciones convenidas de existencia, salud o integridad. Es por ello que puede desarrollar todos los negocios y actividades que estén relacionados con seguros, coaseguros y reaseguros de personas o negocios que estén autorizados a operar por entidades que se dedican al giro de seguros

de personas. Inversiones Credicorp Bolivia S.A. posee el 51.95%, y Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. participa del 48%.

Crediseguro S.A. Seguros Generales

Empresa constituida durante el año 2017 en la Paz, Bolivia. Inversiones Credicorp Bolivia S.A. posee el 51.87%, y Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. participa del 48.04%.

Empresas Subsidiarias de Atlantic Security Holding Corporation

Atlantic Security Bank – ASB

Es un banco constituido en las Islas Caymán, que lleva a cabo actividades de administración de fondos, banca privada, manejo del portafolio de inversiones con fondos propios y banca comercial. ASB se constituyó en 1981, tiene una sucursal en Panamá y cuenta con un representante en Lima. Es 100% subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

ASB Bank Corp.

Empresa constituida en noviembre de 2020 en Panamá, con la finalidad de realizar actividades de administración de fondos, banca privada, manejo del portafolio de inversiones con fondos propios y banca comercial. ASB Bank Corp. es 100% subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

Atlantic Security Private Equity General Partner

Empresa constituida en Islas Caymán con la finalidad de mantener la inversión en Carlyle Peru Fund. Es 100% subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

Atlantic Private Equity Investment Advisor

Empresa constituida en Islas Caymán con la finalidad de brindar asesoría a Carlyle Peru Fund. Es 100% subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

Atlantic Security International Financial Services Inc.

Empresa constituida en Panamá con la finalidad para realizar actividades financieras. Es 100% subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

ESIMSA

La Empresa de Servicios Inmobiliarios y de Mantenimiento S.A. (ESIMSA) es una sociedad anónima constituida el 3 de octubre de 2012 en La Paz, Bolivia. ASHC posee el 96% de participación. La sociedad tiene como fin dedicarse, por cuenta propia o de terceros o asociada a terceros, a actividades relacionadas al negocio inmobiliario y actividades conexas. Asimismo, la sociedad tiene por objeto la prestación de servicios relacionados a los bienes muebles e inmuebles.

Empresas Subsidiarias de Credicorp Capital Ltd.

Credicorp Capital Holding Chile S.A.

Empresa constituida en Chile en el 2012, 99.99% subsidiaria de Credicorp Capital Ltd. Credicorp Capital Holding Chile S.A. es a su vez titular del 99.99% de Credicorp Capital Chile.

Credicorp Capital Chile S.A.

Empresa constituida el 7 de octubre de 1985, que tiene como objetivo la realización de toda clase de inversiones en bienes muebles o inmuebles, corporales e incorporeales, acciones, bonos y debentures derechos, cuotas y participaciones en cualquier clase de sociedades, pagarés, letras de cambio, certificados de depósito, documentos negociables y en general toda clase de valores mobiliarios y efectos de comercio, así como también el otorgamiento de fianzas simples o solidarias a toda clase de personas. A su vez tiene participación del 99.90% de Credicorp Capital Asesorías Financieras S.A., 99.95% de Credicorp Capital S.A. Administradora de Inversiones, 99.93% de Credicorp Capital S.A. Corredores de Bolsa, 100% de IM Trust International S.A. y 99.94% de Credicorp Capital Asset Management S.A. Administradora General de Fondos.

Credicorp Capital Securities.

Empresa constituida en Miami, Florida, EE.UU. en el año 2002. *Broker-Dealer* dedicado a la compraventa de instrumentos financieros y a brindar asesoría financiera a sus clientes. Credicorp Capital Ltd., posee directamente el 100% de las acciones. En junio de 2014 FINRA le extendió a Credicorp Capital Securities un *Continuing Membership Application (CMA)* con lo que se extiende el *scope* de los negocios que está permitido realizar.

Credicorp Capital UK Limited

Empresa constituida en Inglaterra en enero de 2014, con la finalidad de captar clientes del Reino Unido. Credicorp Capital Ltd. posee el 100% de participación.



Credicorp Capital Holding Perú S.A.

Empresa constituida en Perú en junio de 2015, con la finalidad de ser la Holding peruana de la Banca de Inversión. Posee directamente el 85.04% de Credicorp Capital Perú S.A.A. Credicorp Capital Ltd. posee el 99.99% de participación.

Credicorp Capital Perú S.A.A.

Credicorp Capital Perú S.A.A. inició sus operaciones en mayo de 2012 y es una subsidiaria de Credicorp Capital Holding Perú S.A. y Credicorp Capital Ltd., las cuales tienen el 85.04% y 12.795% de participación, respectivamente. Actualmente, posee el 99.99% de las acciones de Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A., el 99.99% de Credicorp Capital Sociedad Administradora de Fondos, el 99.99% de Credicorp Capital Sociedad Titulizadora S.A., y el 99.99% de Credicorp Capital Servicios Financieros S.A. Asimismo, tiene el 45% de participación en la Fiduciaria S.A.

Credicorp Holding Colombia S.A.S.

Empresa constituida en Colombia en el 2012, 100% subsidiaria de Credicorp Capital Ltd. Credicorp Holding Colombia S.A.S. es a su vez titular del 82.64% de Credicorp Capital Colombia S.A. (en junio de 2020 se fusionó con Ultraserfinco S.A.); del 94.93% de Credicorp Capital Fiduciaria S.A.; del 100% de Credicorp Negocios Digitales S.A.S.; del 100% de Credicorp Capital Servicios S.A.S. y del 85.58% de Mibanco – Banco de la

Microempresa de Colombia S.A. (antes Banco Compartir S.A., la cual en octubre de 2020 se fusionó con Edyficar S.A.S).

Credicorp Capital USA Inc.

Empresa adquirida por el Grupo en noviembre de 2019, es 100% subsidiaria de Credicorp Capital Ltd. Asimismo, Credicorp Capital USA Inc posee el 100% de participación de las acciones de Credicorp Capital Advisors LLC y Ultralat Capital Market Inc.



Empresas Subsidiarias de Credicorp Capital Perú S.A.A.

Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A.

Una empresa constituida en 1991 en el Perú. Es una de las principales sociedades agente de bolsa en la Bolsa de Valores de Lima. Presta servicios de compra y venta de títulos valores y a su vez participa activamente en colocaciones de instrumentos financieros. Credicorp Capital Perú S.A.A. posee el 99.99% del total acciones de Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A.

Credicorp Capital S.A. Sociedad Administradora de Fondos

Es una empresa administradora de fondos mutuos y una de las más importantes del sistema. Credifondo, que se constituyó en 1994, administra diversos fondos mutuos

que canalizan los recursos de los clientes hacia alternativas de inversión de diverso riesgo y retorno esperados. Credicorp Capital Perú S.A.A. posee el 99.99% de participación.

Credicorp Capital Sociedad Titulizadora S.A.

Es la sociedad Titulizadora, constituida en 1998, que actúa como fiduciario en procesos de titulización de activos. Creditítulos, sirve como vehículo para la compra de activos que luego son transformados en productos financieros, los cuales se venden en el mercado. Credicorp Capital Perú S.A.A. posee el 99.99% de participación.

Credicorp Capital Servicios Financieros S.A.

Empresa constituida en Perú en el 2012, 99.99% subsidiaria de Credicorp Capital Perú S.A.A. La sociedad tiene como objeto social prestar servicios de asesoría en materia corporativa y financiera.



Empresas Subsidiarias de Credicorp Holding Colombia S.A.S.

Credicorp Capital Colombia S.A.

Empresa constituida en Colombia en 1987, que tiene como fin el desarrollo del contrato de comisión para la compra y venta de valores. También realiza operaciones por cuenta propia con el objeto de dar mayor estabilidad a los precios de mercado y dar liquidez a este. Asimismo, administra valores de sus clientes con la finalidad de efectuar los correspondientes cobros de capital y rendimientos para reinvertirlos. De igual manera, administra portafolios de inversión, brinda asesoría en el mercado de capitales, realiza operaciones de corretaje sobre valores inscritos en el Registro Nacional de Valores, administra portafolios de terceros, contratos de corresponsalía y actúa como intermediario del mercado cambiario. Credicorp Holding Colombia S.A.S. posee el 82.64%, Credicorp Capital Ltd. posee el 10.10% y Credicorp Capital Fiduciaria S.A. posee el 7.26%.

El 27 de junio de 2020, se llevó a cabo la fusión por absorción entre Credicorp Capital Colombia S.A. y Ultraserfinco S.A.; extinguiéndose esta última.

Credicorp Capital Fiduciaria S.A.

Empresa constituida en Colombia el 25 de abril del 2012, tiene como propósito el ejercicio de todas o algunas de las operaciones, actos y servicios propios de los negocios y encargos fiduciarios. Credicorp Holding Colombia S.A.S. posee el 94.93% y Credicorp Capital Servicios S.A.S. el 5.04%.

Mibanco – Banco de la Microempresa Colombia S.A

Empresa constituida el 23 de octubre de 1969 como establecimiento de crédito mediante Escritura Pública No. 8136, tiene como función principal la realización de todos los negocios y operaciones autorizadas por las leyes colombianas a los establecimientos bancarios, en especial a la captación de recursos con el objeto de realizar operaciones activas de crédito, sin perjuicio de las operaciones e inversiones que sean conformes al régimen aplicable dentro de

las condiciones o limitaciones que se señalen para el efecto. La orientación del banco es la de promover el desarrollo de las microfinanzas en Colombia, mediante el otorgamiento de créditos a las micro y pequeñas empresas. Credicorp Holding Colombia S.A.S. tiene el 85.58% de participación.

Con fecha 30 de octubre de 2020, se llevó a cabo la fusión por absorción entre Banco Compartir S.A. y Edyficar S.A.S y formaron Mibanco – Banco de la Microempresa de Colombia S.A.

Credicorp Capital Servicios S.A.S.

Empresa constituida en diciembre de 2019 en Colombia, tiene como fin realizar actividades comerciales. Credicorp Holding Colombia S.A.S. posee el 100% de participación.

Credicorp Negocios Digitales S.A.S

Empresa constituida en marzo de 2019 en Colombia, tiene como fin desarrollar actividades de desarrollo de sistemas informáticos, actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas. Credicorp Holding Colombia S.A.S. posee el 100% de participación.

Empresas Subsidiarias del Banco de Crédito del Perú

Mibanco S.A.

Mibanco S.A. es una sociedad anónima constituida en el Perú el 2 de marzo de 1998. Al 31 de diciembre de 2020, BCP posee el 94.93% y Grupo Crédito el 4.99%.

Mibanco tiene por objeto social, realizar las operaciones que son propias de una empresa de banca múltiple, orientada preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Las operaciones del Banco están normadas por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N°26702; encontrándose autorizado a operar como banco por la SBS, de acuerdo con los dispositivos legales vigentes en el Perú.

Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A.

Es una empresa especializada en la concesión de créditos hipotecarios, constituida inicialmente como empresa financiera en 1979. Luego de varias modificaciones societarias, se convirtió en mayo de 2010 en una empresa especializada en créditos hipotecarios. El BCP es dueño del 100% de su capital social.

BCP Emisiones Latam 1 S.A.

Sociedad de Propósito Especial domiciliada en Santiago de Chile. Fue constituida en enero del 2009, cuyo objeto exclusivo es la inversión en toda clase de valores mobiliarios y títulos de crédito que serán financiadas mediante emisiones de bonos en Chile. Actualmente, el BCP mantiene una participación del 50.39% y Grupo Crédito, del 49.56%.



B. PERFIL PROFESIONAL DEL DIRECTORIO



Luis Enrique Romero Belismelis

Presidente del Directorio y director dependiente

El Sr. Romero B. es director de Credicorp Ltd. desde el año 2017 y del Banco de Crédito del Perú desde el año 2009 hasta la fecha. Adicionalmente, es Director de Pacífico CIA. de Seguros y Reaseguros.

El Sr. Romero cuenta con experiencia como Gerente de Finanzas y Gerente General en distintas empresas del sector consumo y

servicios del Grupo Romero. Actualmente es Presidente del Directorio de empresas del sector almacenamiento y logística, terminales portuarios, y Vice-Presidente del Directorio de empresas de los sectores consumo, inmobiliario, textil, industrial, comercio y servicios. El Sr. Romero B. tiene el grado de Bachiller en Ciencias Económicas Boston University (U.S.A.).



Raimundo Morales

Vicepresidente del Directorio y director dependiente

El Sr. Morales es Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd. y BCP desde el año 2009 y 2008, respectivamente, así como de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros. Ingresó al BCP en 1980, y desempeñó diferentes cargos gerenciales entre los que destaca Vicepresidente Ejecutivo en Banca Mayorista y en Administración de Riesgo de Créditos, convirtiéndose en Gerente General del BCP en 1990 hasta el 2008, año de su retiro. Adicionalmente fue Presidente del Directorio y Gerente General de Atlantic Security Bank (subsidiaria de Credicorp). El Sr. Morales lideró la constitución de Credicorp y su listado en el NYSE en octubre de 1995.

Además de su vasta experiencia en Credicorp, el Sr. Morales aporta su experiencia, a partir del 2008, como Director en empresas vinculadas

a diversas industrias, tales como de alimentos, cemento, y afines, así como en seguros y fondo de pensiones. También tiene experiencia en gremios de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), Asociación de AFP's y fue Vicepresidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas del Perú (CONFIEP). Antes de unirse a la organización, trabajó 10 años en Wells Fargo Bank en sus oficinas de San Francisco, São Paulo, Caracas, Miami y Buenos Aires. Su última posición fue como Vicepresidente de la Región Sur de Wells Fargo Bank.

El Sr. Morales es graduado en Economía y Administración en la Universidad del Pacífico (Perú), y tiene el grado de MBA en Wharton Graduate School of Finance de la Universidad de Pennsylvania (Estados Unidos).



Fernando Fort
Director dependiente

El Sr. Fort ha sido Director de Credicorp Ltd. Desde el año 1999 hasta la fecha. También, ha sido Director del BCP desde el año 1979 hasta la fecha, excepto entre los años 1988 y 1990.

Es abogado de profesión, graduado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, ejerciendo su profesión como socio principal del Estudio Fort, Bertorini, Godoy & Asociados dedicado principalmente al asesoramiento de empresas, habiendo atendido entre otras a Pepsico, Inc., International Finance Corporation (IFC), Alcatel, International Telephone & Telegraph (ITT), Sheraton Hotels, Volvo Corp., Sandvik, Procter & Gamble, Crown Cork, Chrysler Corp., etc. Personalmente ha ejercido el cargo de Director de numerosas empresas privadas en el Perú. Actualmente es miembro del directorio de Inversiones Centenario S.A.A., Hermes Transportes Blindados SAC. Y Modasa.



Patricia Lizárraga
Directora independiente

La Sra. Patricia Lizárraga es directora del Banco de Crédito del Perú BCP y de Credicorp Ltd. Desde el 2017. La Sra. Lizárraga es una ejecutiva de Wall Street con más de 25 años de experiencia de trabajo en fusiones y adquisiciones internacionales, mercado de capitales, fondos de inversión y valorizaciones en Allen & Company, Donaldson Lufkin & Jenrette y Citigroup. Es la Fundadora y Gerente General de Hypatia Capital Group, desde el 2007, y fundadora y accionista mayoritaria del grupo familiar Grupo del Ande. Su experiencia incluye tanto presidencias de directorios, así como de comités de auditorías de organizaciones sin fines de lucro y de empresas privadas. Fue presidente del Comité de Privatización de Vías con Peaje en el Perú. Recibió su Bachelor of Arts de Yale University y su Master of Business Administration de Harvard Business School.



Irzio Pinasco
Director independiente

El Sr. Pinasco es un ejecutivo peruano con más de 30 años de experiencia liderando compañías de diversos sectores de la economía. Entre los años 2006 y 2019, se desempeñó como CEO y actualmente es Director Ejecutivo de Acurio Restaurantes, empresa líder en la internalización de la gastronomía peruana. Desde el 2008, ha pertenecido a SIGMA SAFI, empresa líder en gestión de fondos, como director y promotor. Adicionalmente a su extensa experiencia profesional, el Sr. Pinasco ha presidido el Comité de Organización de la Copa América, torneo de fútbol llevado a cabo en el 2004 en Perú. El Sr. Pinasco es director independiente del BCP desde el 2018 y es graduado en Economía y Relaciones Internacionales por Brown University y tiene el grado de MBA por Columbia University (EE.UU.).



Maite Aranzábal
Directora independiente

La Sra. Aranzábal es una ejecutiva española con recorrido internacional y experiencia relevante en Directorios de empresas públicas y privadas, así como de entidades sin fines de lucro. Inició su carrera en McKinsey & Company en España y Argentina, asesorando clientes de diversas industrias, incluyendo servicios financieros. Posteriormente, se unió al Grupo Cortefiel, un retailer de propiedad familiar, donde desarrolló una carrera exitosa liderando el mercadeo, la estrategia y la expansión internacional de la franquicia. Con foco en el negocio de la moda retail, colaboró con Advent International, empresa de private equity, como experta en retail, apoyando en el análisis de posibles adquisiciones en moda y retail, así como también en la transformación de un negocio de retail (KA International, 40 millones de euros en ventas). Actualmente, dirige su propia consultora en temas de retail y negocios inmobiliarios, Alir Consulting and Trade, y participa en el Directorio de Adolfo Domínguez (empresa listada). La Sra. Aranzábal es graduada en Administración de Empresas por ICADE (España), y tiene el grado de MBA en The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania (EE.UU.).



Antonio Abruña
Director independiente

El Sr. Abruña es un abogado español, con una sólida experiencia como jurista y gerente de instituciones académicas. Desde 2018, el Sr. Abruña es Rector de la Universidad de Piura, donde ha tenido una larga y exitosa carrera. Ha participado en el proceso de reorganización de Estudios Generales y en la puesta en marcha de la Facultad de Derecho, en la que ha sido decano y docente. Recientemente, el Sr. Abruña ha sido parte de la Comisión Especial nombrada por el gobierno peruano para designar a los siete miembros de la Junta Nacional de Justicia. Fue representante en el Perú del Instituto per la Cooperazione Universitaria (ICU). El Sr. Abruña es abogado de la Universidad Complutense de Madrid y Doctor en Derecho por la Universidad de Navarra (España).



Alexandre Gouvea
Director independiente

El Sr. Gouvea recientemente dejó el cargo de director de McKinsey&Co. Cuenta con experiencia internacional de treinta años en la firma y se especializa en el asesoramiento a clientes de servicios financieros. El Sr. Gouvea es un experto en banca retail y seguros (incluyendo su transición tecnológica y transformación digital). Ha prestado servicios financieros en América Latina y construyó la Práctica de Organizaciones y la Unidad de Recuperación y Transformación. El Sr. Gouvea participa actualmente en el Directorio de Lojas Renner (el mayor retailer de Brasil) y de Habitat for Humanity International. El Sr. Gouvea se graduó en Ingeniería Mecánica en la Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil y obtuvo el grado de MBA de Anderson School of Management, UCLA (EE.UU.).



Leslie Pierce
Director dependiente

El Sr. Pierce se ha desempeñado en puestos de liderazgo, principalmente de empresas peruanas, durante casi 40 años. Además, se desempeñó como CEO de Alicorp (BVL: ALICORC1), la empresa de bienes de consumo más grande de Perú con operaciones en toda América Latina, de 1991 a 2011. Previamente, el Sr. Pierce ejerció el cargo de Gerente General de Hormec Constructora, Hormec Transportes y Ganadería Shilcayo entre 1984 a 1991. Se desempeñó como Viceministro de Comercio en el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú de 1983 a 1984. Actualmente se desempeña como director en una serie de compañías privadas, entre ellos Empresa Siderúrgica del Perú S.A.A., H&V Contratistas S.A., Maquinarias S.A., Latina Media S.A.C., Ransa Comercial S.A., Corporación Primax S.A., Grupo Celima Trebol y Grupo Romero. También se desempeña como líder comunitario a través de organizaciones filantrópicas como Vida Perú, Banco de Alimentos del Perú y Crea +. El Sr. Pierce tiene un B.A. en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Perú y estudios de Postgrado en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

C. PERFIL PROFESIONAL DE LA GERENCIA



Walter Bayly Llona

En abril del 2018, el Sr. Walter Bayly fue designado como Gerente General de Credicorp Ltd.

Antes de asumir su actual posición, desempeñó otros cargos dentro de la corporación, habiendo sido COO de Credicorp Ltd., Gerente General del Banco de Crédito del Perú, Gerente Central Planeamiento y Finanzas, así como Gerente de las Divisiones de Banca Corporativa y Empresarial, Sistemas y Organización y Banca de Inversión.

El señor Bayly se incorporó al Banco de Crédito en 1993, luego de tres años de trabajo como Socio y Director Ejecutivo de la Casa Bolsa de México y de una carrera de 10 años en Citicorp, en Lima, Nueva York, México

y Caracas, donde trabajó principalmente en Finanzas Corporativas y Préstamos Sindicados.

El señor Bayly es graduado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico, con maestría en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute, Cambridge – Boston.

Actualmente, el señor Bayly es Presidente de Directorio de Banco de Crédito de Bolivia, Mibanco y Credicorp Capital Ltd., Miembro del Directorio Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Entidad Prestadora de Salud, Atlantic Security Bank Panamá, Inversiones Centenario, e Instituto Internacional de Finanzas (IIF); así como Miembro del Consejo de Asesores de la Universidad del Pacífico.



Gianfranco Ferrari

El Sr. Ferrari ha sido designado como Gerente General Adjunto y Gerente de Banca Universal de Credicorp Ltd., así como Gerente General de BCP desde abril de 2018. Ha trabajado en Credicorp Ltd. desde 1995. El Sr. Ferrari cuenta con una amplia y diversa experiencia que incluye desempeñar funciones estratégicas, como Gerente de Banca Corporativa y Finanzas Corporativas, Gerente Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios en BCP y Gerente General de BCP Bolivia de 2005 a 2008. Dirigió la adquisición de Edyficar en 2009 y Mibanco en 2014. En 2015, comenzó a liderar la Estrategia de Transformación Digital. También es vicepresidente del Directorio de Mibanco y miembro del Directorio de BCP Bolivia. El Sr. Ferrari es licenciado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico y tiene un MBA de Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University.



Álvaro Correa Malachowski

El Sr. Alvaro Correa es Gerente General Adjunto de Credicorp Ltd. desde abril de 2018, Head de la Unidad de Negocios de Seguros y Pensiones de Credicorp, y con responsabilidad sobre los negocios de banca de inversión, gestión de activos y patrimonios. Es además el Sponsor del Programa de Sostenibilidad del Grupo Credicorp.

El Sr. Correa se unió a BCP en 1997, donde ocupó diferentes cargos gerenciales en Riesgos y TI, fue Gerente General de Atlantic Security Bank, Credicorp Securities y BCP Miami. Desde abril de 2008 hasta septiembre de 2013, el Sr. Correa fue el CFO de Credicorp y del BCP, y ente el 2013 y el 2019 se desempeñó como Gerente General del Grupo Pacífico.

Actualmente, es miembro de los directorios de Credicorp Capital Ltd., Atlantic Security Bank, Pacífico Seguros, Pacífico EPS y presidente del directorio de Prima AFP.

El Sr. Correa es Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú y MBA de la Escuela de Negocios de Harvard.



Reynaldo Llosa Benavides

El Sr. Reynaldo Llosa Benavides es el Chief Risk Officer de Credicorp y Gerente Central de Riesgos del BCP desde enero de 2012. Anteriormente, el Sr. Llosa ocupó diferentes cargos en el BCP como Gerente de División de Riesgos, Gerente de División Banca Empresarial y Gerente de Area Banca Corporativa.

Recibió una licenciatura en Administración de Empresas de St. Mary's University, San Antonio, Texas, EE.UU.; y cuenta con el grado de MBA con especialización en Finanzas de Northwestern University (JL Kellogg Graduate School of Management), Chicago, Illinois, EE. UU.



César Ríos

El Sr. Ríos se desempeña como CFO de Credicorp y BCP desde abril de 2018. Ha trabajado en Credicorp desde 1993 cuando se unió al equipo de Finanzas Corporativas. En 1997, fue nombrado CFO y COO de Banco Capital en Salvador, luego de que Credicorp adquiriera esta institución. En el 2003 el señor Ríos se reincorporó al BCP, donde trabajó en roles estratégicos como Gerente de Crédito y Riesgo Operativo en la Unidad de Gestión de Riesgos; Gerente de Cobranzas de Banca Minorista; y Gerente de Estrategia Corporativa, que incluye estrategia corporativa, consultoría interna, fusiones y adquisiciones. En 2013, se convirtió en Gerente de la División de Planificación y Control Financiero en BCP.

Adicionalmente, el Sr. Ríos es Miembro del Directorio de varias subsidiarias de Credicorp como Mibanco, Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A., entre otras.

El Sr. Ríos es bachiller en Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica en Perú; tiene un Máster de ESAN Escuela de Administración de Negocios para Graduados en Perú; y MBA del Instituto de Tecnología de Massachusetts Sloan Fellows Program en los Estados Unidos.



Eduardo Montero

El Sr. Eduardo Montero está a cargo de Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios de Credicorp Ltd. y es el CEO de Credicorp Capital Ltd. desde enero de 2019. Ha trabajado en Credicorp desde 1994. Su amplia experiencia en la organización incluye diferentes áreas como Finanzas Corporativas, Soluciones de Negocios así como la Gerencia de División de Banca Personas y Gestión de Patrimonios en el BCP. También ocupó el cargo de CEO en ASB, BCP en Miami y Credicorp Capital Securities (EEUU).

El Sr. Montero es Economista de la Universidad de Lehigh (EEUU) y tiene un MBA de The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania, EEUU.



Javier Ichazo

El Sr. Ichazo es el Gerente General de Mibanco y Gerente de Microfinanzas de Credicorp Ltd. Comenzó su carrera en BCP en 1996 y ocupó diferentes cargos en varias regiones de Perú. Además de sus amplios conocimientos en banca y finanzas. El Sr. Ichazo trae su experiencia como Gerente de Negocios del 2000 al 2017 en BCP.

El Sr. Ichazo es Presidente del Directorio de Mibanco Colombia y Vicepresidente del Directorio de ASOMIF (Asociación de instituciones de microfinanzas del Perú).

El Sr. Ichazo es Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de Piura (Perú) y tiene un MBA del Programa de Alta Dirección (PAD) de la Universidad de Piura.



José Esposito

El Sr. Esposito ha sido el Gerente Divisional de Auditoría Corporativa de Credicorp Ltd. desde enero de 2010. Es Presidente del Comité de Orientación de Servicios Financieros de IIA Global. El Sr. Esposito se desempeñó como presidente del Comité de Auditores Internos de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y presidente del Comité de Auditores Internos de la Asociación Peruana de Bancos (ASBANC). Profesor del programa de Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico y Director de la Especialización en Gestión Integral de Riesgos. Desde 1996 comenzó a trabajar con Credicorp Ltd. a través de sus diferentes subsidiarias y su último cargo antes de dirigir la División de Auditoría en Credicorp Ltd. fue en Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., donde fue Gerente Central de Finanzas y Contraloría. Además, fue

vicepresidente del Directorio de Pacífico Salud EPS S.A., Vicepresidente y Director del Directorio de la Bolsa de Valores de Lima, Director de Cavali ICLV S.A. y Presidente del Directorio y Gerente General de Credibolsa SAB S.A.

El Sr. Esposito es licenciado en Economía por la Universidad del Pacífico, Lima; Master en Economía con especialización en Econometría de la Universidad de Wisconsin- Milwaukee, EE.UU.; Auditor Interno Certificado (CIA) y Certificado en Aseguramiento de la Gestión de Riesgos (CRMA) por el Institute of Internal Auditors Global (IIA); Certificado en Control de Sistemas de Riesgo e Información (CRISC) por ISACA; Asociado certificado contra el lavado de dinero (AML/CA) de la Asociación Internacional de Banqueros de Florida y la Universidad Internacional de Florida.



Bárbara Falero

La Sra. Falero ha sido Chief Compliance Officer de Credicorp Ltd. y BCP desde febrero de 2008. En el 2006 asume el cargo de Oficial de Cumplimiento, Vice-presidente en BCP Miami Agency, y entre marzo 2000 y junio 2006 se desempeñó como reguladora en el Banco de la Reserva Federal de Estados Unidos supervisando Bancos Internacionales. Antes de ser reguladora, ocupó varios cargos en BAC Florida Bank, Miami, Florida. En la actualidad reporta al Directorio Credicorp. La Sra. Falero tiene un Bachiller en Finanzas en Florida International University, con Maestría en Administración de Negocios en St. Thomas University, Miami, FL. Bárbara ha sido presidente del Comité de Oficiales de Cumplimiento de ASBANC (Asociación de Bancos del Perú) y por tres años, Miembro del Comité de Asesoría de Florida International Bankers Association (FIBA).



Guillermo Morales

El Sr. Morales ha sido Gerente Legal en Credicorp Ltd. desde abril de 2018 y Gerente de la División Legal y Secretaría General de BCP desde enero de 2010. Anteriormente, el Sr. Morales fue Gerente del Área de Asesoría Legal en BCP desde septiembre de 2007 hasta diciembre de 2009, Gerente legal de Grupo Santander Perú SA desde enero de 2003 a julio de 2007 y Gerente legal de Banco Santander Central Hispano Perú desde abril del 2000 hasta diciembre de 2002. Ha sido director de Edelnor SAA, Red Eléctrica del Sur (Redesur) y Universia Perú SA.

El Sr. Morales tiene un título de abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú y una maestría en derecho (LL.M) de la Universidad de Texas en Austin.



Úrsula Álvarez Peña

La Sra. Álvarez ha sido Gerente de Desarrollo Humano desde el 2009. Ella comenzó trabajando en el BCP en el 2006 como Jefe de Selección en Gestión y Desarrollo Humano. La Sra. Álvarez tiene un grado de Bachiller de Psicóloga de la Universidad de Lima y un post grado en Desarrollo en la Universidad de Los Andes en Bogotá.



Bernardo Sombra

El Sr. Bernardo Sombra es Gerente Corporativo de Gestión y Desarrollo Humano del Banco de Crédito del Perú (BCP) y CREDICORP. Se incorporó a BCP en abril de 1999 como Gerente de Soluciones Electrónicas en la Gerencia Central de Banca Mayorista. Antes de su ingreso a Credicorp trabajó durante 9 años en Royal Dutch Shell Group en diversas posiciones en las unidades de Planeamiento Financiero, Comercial y Marketing. Además de sus responsabilidades actuales, es Presidente de la Junta Directiva de DCH Perú y ha sido Director de la Asociación de Recursos Humanos

del Perú (APERHU), Presidente del Comité de Recursos Humanos de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), Director de Patronato del BCP y miembro del Consejo Consultivo de prestigiosas universidades.

El señor Sombra posee título en Administración de Empresas de la Universidad de Lima, una Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico y diversas especializaciones en Recursos Humanos en las Escuelas de Negocios de la Universidad de Michigan, Universidad de Stanford, London Business School y Harvard Business School.



Enrique Pasquel

El Sr. Pasquel ha sido Gerente de Asuntos Corporativos en Credicorp Ltd. desde abril de 2018 y Gerente de Asuntos Corporativos de BCP desde 2017. Anteriormente, entre 2011 y 2017, trabajó en el periódico El Comercio, donde ocupó los cargos de Editor de opinión adjunto, Editor de Política y Editor Adjunto en Jefe. Antes de su carrera como periodista, trabajó como abogado en Indecopi (la agencia antimonopolio Peruana), donde ocupó los cargos de Comisionado de la Comisión de

Barreras Burocráticas y Secretario Técnico de la Cámara de Competencia.

El Sr. Pasquel tiene un título de abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú y una maestría en derecho de la Facultad de Derecho de Yale.

D. HONORARIOS DE AUDITORES EXTERNOS EN EL AÑO 2020

A continuación, se detalla los honorarios a los Auditores Externos independientes Gaveglio Aparicio y Asociados S.C.R.L., firma miembro de PwC, en los años 2020, 2019 y 2018, como referencia del pago anual tanto por concepto de auditoría externa independientes como por otros proyectos realizados a la Compañía.

Credicorp Ltd.
Años terminados el 31 de diciembre

(Miles de soles)	2018	2019	2020
Auditoría	15,556	17,223	21,106
Relacionados a Auditoría	20	66	-
Impuestos	57	520	410
Otros	266	928	489
Total	15,899	18,737	22,005

Conforme a la Resolución SBS No. 17026-20100 se informa sobre los honorarios a los auditores independientes Gaveglio Aparicio y Asociados S.C.R.L., firma miembro de PwC, los mismos que se definen a continuación, de acuerdo a dicha resolución:

- Bajo la denominación Honorarios de Auditoría deberá revelar el total de los honorarios por los servicios de auditoría prestados por la empresa auditora por cada uno de los tres últimos ejercicios.

- Bajo la denominación Honorarios relacionados a auditoría, deberá revelar el total de honorarios por los servicios prestados por las empresas auditoras por servicios de asesoría y servicios relacionados al desarrollo de la auditoría o revisión de los estados financieros de la empresa y que no están revelados en el párrafo anterior. La empresa revelará la naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría.
- Bajo la denominación Honorarios de Impuestos, deberá revelar el total de honorarios facturados en los últimos tres ejercicios por servicios profesionales prestados para el cumplimiento tributario, asesoría de impuestos y planificación tributaria. La empresa revelará la naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría.
- Bajo la denominación Otros Honorarios, se revelará el total de honorarios facturados en los tres últimos años por productos y servicios prestados distintos a los incluidos en los puntos anteriores. La empresa revelará en forma resumida la naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría.

Todos los honorarios fueron aprobados por el Comité de Auditoría.

Política de honorarios de auditores externos

El Comité de Auditoría ha definido un límite para el pago por los servicios de “Impuestos” y “Otros” a los auditores externos, por el cual estos no pueden exceder el 35% del total pagado en un año fiscal. El Comité tiene la autoridad para cambiar dicho límite de acuerdo con las necesidades corporativas y la complejidad del servicio prestado por los auditores independientes. Asimismo, cuando el Comité considera aprobar una excepción toma en cuenta si el servicio requerido es consistente con las reglas de independencia de los auditores externos definidas por la United States Securities and Exchange Commission.

Por los años 2020, 2019 y 2018 los pagos de servicios de “Impuestos” y “Otros” representan el 4%, 8% y 2%, respectivamente, sobre el total de honorarios pagados a los auditores externos.

E. SANCIONES IMPUESTAS POR LA SBS

La Resolución SBS N° 2755-2018, de fecha 16 de julio de 2018, exige que el Directorio ponga en conocimiento de la Junta General de Accionistas las sanciones impuestas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) a las empresas supervisadas, a sus directores, a sus gerentes o a sus principales funcionarios, por la comisión de infracciones graves y muy graves.

En este sentido, si bien en el año 2020 no se impuso ninguna sanción, debemos informar que en el 2021 la SBS impuso una sanción de 90 UIT al Banco de Crédito del Perú por la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 52, rubro II del Anexo N.° 1 del Reglamento de Sanciones (Expediente N° 2020-26434).

F. PROCESOS LEGALES

Credicorp Ltd. no tiene procesos judiciales en los que sea demandante o demandado. Sin embargo, sí tiene un Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) peruana, a fines del año 2019, por no haber revelado al mercado, en su oportunidad, los aportes realizados a campañas políticas en los años 2011 y

2016 (en este último caso realizados por tres de sus subsidiarias). Adicionalmente, sus diferentes subsidiarias tienen procesos judiciales, así como Procedimientos Administrativos Sancionadores. En opinión de la Gerencia, ninguno de éstos afectaría el normal desenvolvimiento de sus actividades y negocios.

G. RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENTE 018-2020-SMV/02

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

Credicorp Ltd.

Ejercicio:

2020

Página Web:

www.grupocredicorp.com

Denominación o razón social de la empresa revisora¹:

No cuenta con auditoría externa

RPJ

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

I. MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

Política Ambiental:

Pregunta 1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política ambiental o un sistema de gestión que incluya compromisos ambientales?	x		La Política de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp establece lineamientos específicos ambientales enfocados en la gestión del cambio climático y en la evaluación y monitoreo de riesgos ambientales de las operaciones directas e indirectas. Entre ellos se tiene como objetivos desarrollar esquemas de mitigación de la huella de carbono, poniendo en marcha iniciativas que busquen disminuir el consumo de energía y la emisión de gases de efecto invernadero; y potenciar el reciclado de recursos y la gestión responsable de residuos.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión adoptado por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
Política de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp	22/10/2014	2014

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dicha política ambiental o sistema de gestión ha sido aprobado por el Directorio?	x		El Directorio de Credicorp, por recomendación del Comité de Gobierno Corporativo, aprobó en sesión de 22 de octubre del 2014 estas políticas.
¿Dicha política ambiental o sistema de gestión contempla la gestión de riesgos, identificación y medición de los impactos ambientales de sus operaciones relacionadas con el cambio climático (*)?	x		Los lineamientos específicos sobre Medio Ambiente incluyen medir anualmente la huella de carbono y desarrollar esquemas de mitigación de la huella de carbono, poniendo en marcha iniciativas que busquen disminuir el consumo de energía y la emisión de gases de efecto invernadero. Así, como el diseño e implementación de sistemas de evaluación y monitoreo de riesgos ambientales y sociales de las operaciones directas e indirectas, consistentemente con lo establecido en los Equator Principles (EP).
¿La sociedad cuenta con un informe de periodicidad anual en el que se evalúen los resultados de su política ambiental y que ha sido puesto de conocimiento del Directorio?	x		Las subsidiarias más grandes cuentan con un reporte de sostenibilidad o un reporte integrado anual consistente con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), y el cual incluye un capítulo ambiental. Adicionalmente, Credicorp muestra en sus anexos la sumatoria de los GEI de sus subsidiarias.

(*) Se espera que la sociedad considere, en la gestión relacionada con el cambio climático, los aspectos "físicos" (inundaciones, deslizamientos, sequías, desertificación, etc.) y/o los aspectos de "transición" a una nueva economía baja en carbono (uso de nuevas tecnologías, descarbonización de portafolios de inversión, etc.).

Pregunta 2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad, durante el ejercicio, ha sido objeto de alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción que involucre la violación de las normas ambientales por parte de ella? (*)		x	Las subsidiarias de Credicorp no han sido objeto de investigación alguna, queja de la comunidad, controversia pública o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra infracción que se considere significativa y que involucre la violación de normas ambientales.

(*) Se espera que la sociedad considere en este punto aquellas investigaciones, quejas de la comunidad, controversias públicas o medidas correctivas, medidas cautelares, multas u otra sanción, que se vinculen con impactos de carácter material. De acuerdo con la definición del Global Reporting Initiative se entiende por materiales, aquellos aspectos que reflejen impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización o influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 2, indique el tipo de investigación, queja de la comunidad, controversia pública, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, que involucre la violación de las normas ambientales a la que haya sido objeto la sociedad durante el ejercicio; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

b. Precise si la sociedad mantiene vigente alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, que involucre un incumplimiento de las normas ambientales iniciada en ejercicios anteriores; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI):

Pregunta 3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide sus emisiones de GEI (*)?	x		Las principales subsidiarias miden sus emisiones de GEI y las presentan en sus reportes. Adicionalmente, Credicorp muestra en el anexo de su reporte integrado la sumatoria de los GEI.

(*) **Gases de Efecto Invernadero (GEI):** Gases integrantes de la atmósfera, de origen natural o humano que atrapan la energía del sol en la atmósfera, provocando que esta se caliente (Ley N° 30754, Ley Marco sobre Cambio Climático, o norma que la sustituya o modifique).

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, precise:

Denominación del documento	Información requerida
Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.	Si, las principales subsidiarias de Credicorp auditan su medición de GEI con un tercero independiente (la información estará disponible para la última semana de febrero). En nuestro reporte integrado presentamos la información auditada.
Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización.	

(*) A las emisiones totales de GEI generadas por una empresa se le denomina huella de carbono corporativa.

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Emisiones Totales GEI (TM CO ₂ e)		
	Alcance 1 (*)	Alcance 2 (**)	Alcance 3 (***)
2020	1,631.98	11,268.40	9,796.29
2019			
2018			

(*) **Alcance 1:** Emisiones de GEI que son directamente generadas por la empresa. Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc.

(*) **Alcance 2:** Emisiones de GEI generadas indirectamente por el uso de energía por parte de la empresa.

(*) **Alcance 3:** Todas las otras emisiones de GEI generadas indirectamente por la empresa. Por ejemplo: viajes aéreos, terrestres, consumo de papel, traslado de colaboradores, etc.

Pregunta 4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir las emisiones de GEI?		x	Como parte de la gestión activa para disminuir el impacto de sus operaciones, durante los últimos años las subsidiarias de Credicorp han venido reduciendo de manera consistente su Huella de Carbono. Sin embargo, hasta el momento no se ha establecido objetivos o metas de reducción. Dicho esto, durante el año 2020 Credicorp trabajó su nueva estrategia de sostenibilidad, en donde se encuentra contemplada una gestión activa de su huella de carbono y sus diversos componentes.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, indique la denominación del documento en el que se sustenten los objetivos o metas de reducción de emisiones de GEI por parte de la sociedad, fecha de aprobación de los objetivos o metas y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?			

Agua:

Pregunta 5	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide su consumo de agua (en m3) en todas sus actividades?	x		Las principales subsidiarias de Credicorp miden su consumo de agua. El total de agua considera BCP, Pacífico Seguros, Prima AFP y Credicorp Capital para el 2020; y solo BCP para el 2018 y 2019.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 5, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Consumo Total de Agua (m³)
2020	473,841.48
2019	589,429.52
2018	550,780.00

Pregunta 6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide su huella hídrica (*)?		x	Como parte de la medición de la Huella de Carbono, solo se contabiliza el consumo directo de agua, el cual es facturado a través de una Empresa Prestadora de Servicios.

(* **Huella Hídrica:** indicador que define el volumen total de agua utilizado e impactos ocasionados por la producción de bienes y servicios. Considera el consumo de agua directo e indirecto en todo el proceso productivo, incluyendo sus diferentes etapas en la cadena de suministros ("Norma que Promueve la Medición y Reducción Voluntaria de la Huella Hídrica y el Valor Compartido en las Cuencas Hidrográficas" - Resolución Jefatural N° 023-2020-ANA, o norma que la sustituya o modifique).

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 6, precise:

Medición de huella hídrica	Información requerida
Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.	
Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización.	

Pregunta 7	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de agua?		x	Las subsidiarias de Credicorp incorporan tecnologías eficientes que contribuyen al uso responsable del agua en sus agencias y sedes, pero no tiene objetivos o metas de reducción definidas.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, indique la denominación del documento en el que se evidencien los objetivos o metas de reducción de consumo de agua de la sociedad adoptados, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?			

Pregunta 8	Si	No	Explicación:
¿La sociedad controla la calidad de sus efluentes (*)?		x	Las subsidiarias de Credicorp se abastecen a través de empresas prestadoras de servicios y el vertimiento se realiza a través del sistema de alcantarillado de las mismas.

(*) **Efluente:** Descarga directa de aguas residuales al ambiente, cuya concentración de sustancias contaminantes debe contemplar los Límites Máximos Permisibles (LMP) normados por la legislación peruana. Se consideran aguas residuales a aquellas cuyas características han sido modificadas por actividades antropogénicas, requieren de tratamiento previo y pueden ser vertidas a un cuerpo natural de agua o ser reutilizadas. (Glosario de Términos para la Gestión Ambiental Peruana, Dirección General de Políticas, Normas e instrumentos de Gestión Ambiental, 2012, Ministerio de Ambiente – MINAM).

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 8, indique la denominación del documento que evidencie el control de los efluentes:

Denominación del documento

Energía:

Pregunta 9	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide su consumo de energía (en kWh)?	x		Las principales subsidiarias de Credicorp miden su consumo de energía. El total de energía (sin considerar combustible) considera BCP, Pacífico Seguros, Prima AFP y Credicorp Capital para el 2020; y solo BCP y Prima AFP para el 2018 y 2019.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 9, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Consumo Total de Energía (kWh)
2020	75,167,883.49
2019	65,189,490.00
2018	67,092,250.00

Pregunta 10	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de energía?		x	Durante los últimos años la mayoría de las subsidiarias han venido reduciendo de manera consistente su consumo de energía. Sin embargo, hasta el momento no hemos establecidos objetivos o metas de reducción. Dicho esto, durante el año 2020 Credicorp trabajó su nueva estrategia de sostenibilidad, en donde se encuentra contemplada una gestión activa de nuestra huella de carbono y sus diversos componentes, entre los que se encuentra el consumo de energía. Por tal motivo, consideramos que en un futuro cercano podremos hacer público nuestros compromisos de reducción de nuestro consumo eléctrico.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, indique la denominación del documento en el que se evidencie los objetivos de reducción adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dichos objetivos de reducción han sido aprobados por el Directorio?			

Residuos Sólidos:

Pregunta 11	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide los residuos sólidos que genera (en toneladas)?	x		Las principales subsidiarias de Credicorp miden los residuos sólidos que generan. El total de residuos sólidos considera BCP, Pacífico Seguros, Prima AFP y Credicorp Capital para el 2020; y solo BCP para el 2018 y 2019.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 11, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres ejercicios:

Ejercicio	Residuos sólidos peligrosos (TM) (*)	Residuos sólidos no peligrosos (TM) (**)	Residuos sólidos totales (TM)
2020	0	1,205.25	1,205.25
2019	0	1,092.08	1,092.08
2018	0	1,143.41	1,143.41

(*) **Residuos sólidos peligrosos:** Se consideran residuos sólidos peligrosos aquellos contemplados en el Anexo III del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

(**) **Residuos sólidos no peligrosos:** Se consideran residuos sólidos no peligrosos aquellos contemplados en el Anexo V del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

Pregunta 12	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para gestionar (reducir, reciclar o reutilizar) sus residuos sólidos?		x	Las subsidiarias de Credicorp miden, segregan y reciclan los residuos generados, evitando así la disposición inadecuada de sus residuos. Sin embargo, hasta el momento no se han establecido objetivos o metas de reducción.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, indique nombre del documento en el que evidencien los objetivos de gestión de residuos sólidos adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y año desde el cual se viene aplicando.

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dichos objetivos de reducción han sido aprobados por el Directorio?			

II. SOCIAL

Grupos de interés:

Pregunta 13	Si	No	Explicación:
¿La sociedad ha identificado los riesgos y oportunidades en relación con sus grupos de interés (como, por ejemplo, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros)?	x		<p>Credicorp y sus subsidiarias mantienen un relacionamiento muy cercano con sus distintos grupos de interés, lo que nos permite identificar tanto las distintas oportunidades como riesgos potenciales con cada uno de ellos. La gestión del relacionamiento con cada grupo de interés está dividida entre distintos equipos especializados. A continuación, el detalle:</p> <p>Colaboradores-> División de Gestión de Desarrollo Humano de cada subsidiaria</p> <p>Proveedores-> Gerencia de Gestión de Proveedores de cada subsidiaria</p> <p>Accionistas/Inversionistas-> Área de Relaciones con Inversionistas</p> <p>Autoridades/Comunidad-> División de Asunto Corporativos</p> <p>Clientes-> Área de Clientes Contentos de cada subsidiaria</p>

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique:

	Si	No	Explicación:
¿Cuenta con un plan de acción para administrar los riesgos y oportunidades con relación a sus grupos de interés?	x		<p>Cada uno de los equipos responsables de la relación con los distintos grupos de interés elabora su plan de acción bajo la metodología de Objectives and Key Results (OKR).</p> <p>Según esta metodología, se definen objetivos anuales y resultados claves trimestrales. A su vez, se identifican las iniciativas que se tienen que realizar para poder conseguir los resultados clave. En paralelo, se monitorean los distintos KPI's seleccionados.</p>
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su plan de acción y éste ha sido de conocimiento del Directorio?	x		<p>Los objetivos identificados bajo la metodología OKR son incorporados en los indicadores de la planilla de desempeño de los equipos y gerencias y estos últimos son aprobados por el Directorio.</p>
¿Reporta públicamente su plan de acción y avances con relación a sus grupos de interés?	x		<p>Parte de la gestión realizada con nuestros grupos de interés se detalla en nuestra Memoria Integrada Credicorp 2020.</p>

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique el nombre del documento que evidencia el plan de acción de la sociedad con relación a sus grupos de interés:

Denominación del documento
Reporte Consolidado Credicorp 2020

Pregunta 14	Si	No	Explicación:
¿La sociedad durante el ejercicio ha tenido alguna controversia o conflicto material (*), con alguno de sus grupos de interés, incluyendo los conflictos sociales contenidos en el Reporte de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo (**), y el Reporte Willaqniki sobre conflictos sociales emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros (***)?		x	Credicorp y sus subsidiarias no han tenido controversia alguna o conflicto material con alguno de sus grupos de interés durante el 2020.

(*) De acuerdo con la definición del Global Reporting Initiative se entiende por materiales, aquellos aspectos que reflejen impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización o influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

(**) Un "conflicto social" debe ser entendido como "un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia." Fuente: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo del Perú. Reporte de Conflictos Sociales N° 186 (agosto-2019), Lima, 2019, p. 3.

(***) Se define al "conflicto social" como el "proceso dinámico en el que dos o más actores sociales perciben que sus intereses se contraponen generalmente por el ejercicio de un derecho fundamental o por el acceso a bienes y servicios, adoptando acciones que pueden constituir un riesgo o una amenaza a la gobernabilidad y/o al orden público. Como proceso social puede escalar hacia escenarios de violencia entre las partes involucradas, ameritando la intervención articulada del Estado, la sociedad civil y los sectores productivos. Los conflictos sociales se atienden cuando las demandas que lo generan se encuentran dentro de las políticas de Gobierno y sus lineamientos." Fuente: Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia del Consejo de Ministros. ABC de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo. Lima, 2018, p.3.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 14, indique la controversia o conflicto material con alguno de sus grupos de interés; el estado o situación de la misma y el año de inicio de dicha controversia o conflicto:

Controversia o conflicto	Estado o situación	Año de inicio

Pregunta 15	Si	No	Explicación:
¿La sociedad incluye aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en sus criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios?	x		Credicorp y sus subsidiarias realizan una evaluación de aspectos ASG a través del proceso de homologación de proveedores. La política indica que se hace uso de la información disponible en el mercado para asegurar la legalidad del proveedor, así como el cumplimiento de sus obligaciones laborales con sus trabajadores, con el estado y con la sociedad.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 15, indique la denominación del documento que evidencie la inclusión de aspectos ASG en los criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios:

Denominación del documento
Política de Relaciones con Grupos de Interés

Derechos Laborales:

Pregunta 16	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política laboral?	x		Política de Relaciones con Grupos de Interés

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dicha política laboral ha sido aprobada por el Directorio?	x		
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política laboral y éste ha sido de conocimiento del Directorio?	x		Cada subsidiaria presenta un reporte de procesos judiciales, inspecciones y sindical a la Gerencia General de forma semestral.

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, indique si dicha política laboral incluye y/o promueve, según corresponda, los siguientes temas; así como precise la denominación del documento que evidencia su adopción, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

	Si	No	Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
a. Igualdad y no discriminación.	x		Política de Relaciones con Grupos de Interés	22/10/2014	2014
b. La diversidad.	x		Política de Relaciones con Grupos de Interés	22/10/2014	2014
c. Prevención del hostigamiento sexual (*).	x		Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual por cada subsidiaria	08/10/2020	2020
d. Prevención de los delitos de acoso y acoso sexual (**).	x		Política Corporativa de Ética y Conducta	14/05/2020	2020
e. Libertad de afiliación y negociación colectiva.	x		Política Corporativa de Relaciones Laborales	23/03/2018	2018
f. Erradicación del trabajo forzoso.	x		Política de Relaciones con Grupos de Interés	22/10/2014	2014
g. Erradicación del trabajo infantil.	X		Política de Relaciones con Grupos de Interés	22/10/2014	2014

(*) Tomar en consideración el alcance de la Ley N° 27942.

(**) Tomar en consideración el alcance de los artículos 151-A y 176-B del Código Penal, respectivamente.

c. Indique el número de hombres y mujeres dentro de la organización y el porcentaje que representan del total de colaboradores.

Colaboradores	Número	Porcentaje del total de colaboradores
Mujeres	20,691	56.2%
Hombres	16,115	43.8%
Total	36,806	100%

Pregunta 17	Si	No	Explicación:
¿La sociedad durante el ejercicio ha sido objeto de investigación o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil?	x		Al menos una de las subsidiarias ha sido objeto de investigación o ha tenido impuesta alguna medida correctiva, cautelar, multa u otra sanción. Para más detalle revisar el reporte de cada subsidiaria.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 17, indique el tipo de investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, a la cual haya sido objeto la sociedad durante el ejercicio relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

b. Precise si la sociedad mantiene vigentes investigaciones, medidas correctivas, medidas cautelares, multas u otras sanciones de ejercicios anteriores relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

Pregunta 18	Si	No	Explicación:
¿La sociedad realiza una evaluación anual sobre su cumplimiento u observancia de las normas referidas a Salud y Seguridad en el Trabajo?	x		Cada subsidiaria realiza su evaluación anual.

Pregunta 19	Si	No	Explicación:
¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?	x		Cada subsidiaria realiza su evaluación anual.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 19, indique la siguiente información correspondiente a accidentes laborales (*) de empleados directos (**) y contratados (***) de la sociedad en los últimos tres (3) ejercicios:

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
Ejercicio			
N° de Empleados Directos			
Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio			
N° de Accidentes Leves (Empleados Directos)			
N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)			
N° de Accidentes Mortales (Empleados Directos)			

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
Ejercicio			
N° de Empleados contratados			
Total de Horas trabajadas por todos los empleados contratados durante el ejercicio			
N° de Accidentes Leves (Empleados contratados)			
N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados contratados)			
N° de Accidentes Mortales (Empleados contratados)			

(*) Accidente Leve: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

Accidente Incapacitante: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento.

Accidente Mortal: Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador.

Fuente: Glosario de Términos del Reglamento de la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N° 005-2012-TR o norma que la sustituya o modifique.

(**) Se considera empleados directos a todos aquellos que se encuentran directamente vinculados a la empresa a través de cualquier modalidad contractual.

(***) Se considera empleados contratados a todos aquellos que realizan actividades tercerizadas.

Pregunta 20	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide su clima laboral?	x		Todas las subsidiarias de Credicorp realizan la medición de su clima laboral a través de Korn Ferry.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 20, indique:

	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para mejorar su clima laboral?	x		Cada subsidiaria tiene su propia meta de clima laboral.

b. En caso de que haya indicado contar con objetivos o metas para mejorar su clima laboral, indique la denominación del documento en el que se evidencien dichos objetivos, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando

Pregunta 21	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política de gestión de talento para sus colaboradores?	x		En la Política de Relaciones con Grupos de Interés Credicorp se asume como compromiso identificar y retener el talento desarrollando sus habilidades de cara a afrontar nuevos retos.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, indique la denominación del documento que sustente la política de gestión de talento para sus colaboradores:

Denominación del documento
Política de Relaciones con Grupos de Interés Credicorp

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dicha política de gestión de talento ha sido aprobada por el Directorio?	x		El Directorio de Credicorp aprobó en sesión de 22 de octubre del 2014 la política mencionada.

Pregunta 22	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene procedimientos para identificar y sancionar el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral? (*)	x		

(*) Tomar en consideración el alcance que le da la Ley N° 27942 al hostigamiento sexual y el Decreto Supremo N° 003-97-TR a la hostilidad laboral o norma que la sustituye o modifique.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 22, indique la denominación del documento de la sociedad que sustente los procedimientos para prevenir el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral:

Denominación del documento
Política Corporativa de Ética y Conducta Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual

Derechos Humanos:

Pregunta 23	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política o sistema de gestión interno y externo que incluya un canal de quejas/denuncias para hacer frente a los impactos en los derechos humanos?	x		Contamos con el Sistema Alerta GenÉtica en la página web de Credicorp (www.credicorpnet.com) que está disponible en todo momento. A través de esta plataforma, se puede denunciar cualquier hecho o sospecha razonable de comportamientos que demuestren una supuesta violación de las normas internas, además, si lo desea puede hacerlo de manera anónima.
¿La sociedad registra y responde, en un plazo determinado, los resultados de las investigaciones derivadas de las quejas/denuncias a que se refiere la pregunta precedente?	x		Las subsidiarias registran y responden en un plazo determinado las denuncias registradas.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión interno y externo adoptado por la sociedad, fecha de emisión y el año desde el que se viene implementando:

Denominación del documento	Fecha de emisión	Año de implementación
Política Corporativa de Sistema de Alerta GenÉtica Credicorp	12/06/2019	2019

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique:

	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política o sistema de gestión interno y externo para remediar los impactos en los derechos humanos?	x		El sistema Alerta GenÉTICA cuenta con los siguientes tres mecanismos para transparentar y evaluar los resultados de la gestión del mismo: a. Reporte Alerta GenÉTICA, que de manera periódica, comunica a los colaboradores información de interés sobre las características del mismo así como de las denuncias recibidas sea por Alerta GenÉTICA o las diferentes unidades de control, tales como Cumplimiento, Seguridad Corporativa y Prevención del Crimen Cibernético, y Relaciones Laborales. b. El equipo de Auditoría Interna, como parte de sus evaluaciones, valida el adecuado funcionamiento de Alerta GenÉTICA, la integridad y seguridad de la información contenida. c. Periódicamente, las principales iniciativas y resultados obtenidos de Alerta GenÉTICA se llevan a Comité de Auditoría.
¿La sociedad cuenta con un plan de capacitación en temas de derechos humanos que comprenda a toda la organización?	x		Se cuenta con un Plan de Comunicación y Capacitación, que en 2020 que varía para todas las subsidiarias. En todos los casos, se difundió contenido sobre el sistema Alerta GenÉTICA.

III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Pregunta 24	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una certificación internacional en materia de Sostenibilidad Corporativa?		x	Credicorp no cuenta con una certificación internacional en materia de sostenibilidad corporativa, pero la mayoría de sus subsidiarias están alineadas a distintas organizaciones internacionales. Esta información se encuentra en los anexos del reporte integrado y los reportes de cada subsidiaria.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 24, indique la certificación con que la sociedad cuenta e indique el enlace web donde ello se pueda validar.

Certificación internacional	Enlace web

Pregunta 25	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reporte de Sostenibilidad Corporativa distinto al presente reporte?	x		Reporte Consolidado 2020 Credicorp (Memoria Credicorp y Anexo de sostenibilidad).

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 25, indique la denominación del mismo y el enlace web a través del cual se pueda acceder al último reporte disponible:

Denominación del Reporte	Enlace web
Reporte Consolidado Credicorp 2020	https://credicorp.gcs-web.com/annual-materials

H. RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENTE 119-2017-SMV/02

REPORTE SOBRE ESTRUCTURA ACCIONARIA POR TIPO DE INVERSIONISTA (10190)

Denominación:

Credicorp Ltd.

Ejercicio:

2020

METODOLOGIA:

La información a presentar está referida a aquellas acciones o valores representativos de participación de la Sociedad que hayan sido parte del S&P/BVL Perú Select Index, de acuerdo con la información publicada en la página web de la Bolsa de Valores de Lima al cierre del ejercicio reportado.

La Sociedad debe indicar por cada acción o valor representativo de ésta, que pertenezca al referido índice, la composición de la estructura accionaria por tipo de accionista.

Estructura accionaria por tipo de inversionista

Acción: BMG2519Y1084

Tenencia por tipo de accionistas de la acción o valor representativo de participación que compone el S&P Perú Selective Index (al cierre del ejercicio)	Número de tenedores	% de participación ³
1. Miembros del directorio y alta gerencia de la sociedad, incluyendo parientes ¹ .	20	0.22%
2. Trabajadores de la sociedad, no comprendidos en el numeral 1.	1,152	0.92%
3. Personas naturales, no comprendidas en el numeral 1 y 2.	4,756	4.10%
4. Fondos de pensiones administrados por las Administradoras de Fondos de Pensiones bajo supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.	0	0.00%
5. Fondo de pensiones administrado por la Oficina de Normalización Previsional (ONP).	0	0.00%
6. Entidades del Estado Peruano, con excepción del supuesto comprendido en el numeral 5.	1	0.16%
7. Bancos, financieras, cajas municipales, edpymes, cajas rurales y cooperativas de ahorro y crédito bajo supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.	5	0.02%
8. Compañías de seguros bajo supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.	4	0.02%
9. Agentes de intermediación, bajo la supervisión de la SMV.	4	0.002%
10. Fondos de inversión, fondos mutuos y patrimonios fideicometidos bajo el ámbito de la Ley de Mercado de Valores y Ley de Fondos de Inversión y fideicomisos bancarios bajo el ámbito de la Ley General del Sistema Financiero.	28	0.85%
11. Patrimonios autónomos y fideicomisos bancarios del exterior, en la medida que puedan ser identificados.	0	0.00%

Tenencia por tipo de accionistas de la acción o valor representativo de participación que compone el S&P Perú Selective Index (al cierre del ejercicio)	Número de tenedores	% de participación ³
12. Depositarios extranjeros que figuren como titulares de la acción en el marco de programas de ADR o ADS.	0	0.00%
13. Depositarios extranjeros que figuren como titulares de acciones no incluidos en el numeral 12.	2	76.83%
14. Custodios extranjeros que figuren como titulares de acciones	0	0.00%
15. Entidades no comprendidas en numerales anteriores ² .	130	16.88%
16. Acciones pertenecientes al índice S&P/BVL Perú Select Index o valor representativo de estas acciones, en cartera de la sociedad.	1	0.00%
Total	6,103	100.00%
Tenencia por titulares de la acción o del valor representativo de participación que compone el S&P/BVL Perú Select Index, según su residencia (al cierre del ejercicio)	Número de tenedores	% de participación ³
Domiciliados	5,889	7.20%
No domiciliados	214	92.80%
Total	6,103	100.00%

(1) Término "Parientes" según el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

(2) Término "Entidades" según el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

(3) Dos decimales.

I. CANALES

Nuestra oferta Multicanal para estar más cerca del cliente

Banca Universal

Canales Digitales



Durante el 2020, se realizaron más de 169 millones de transacciones a través de la Banca Móvil de BCP Individual, lo que representa un crecimiento de 85.9% con respecto al 2019 como resultado de la migración de clientes a canales digitales durante los meses de cuarentena.



Yape es el canal con mayor crecimiento de transacciones, presentando un incremento de 500% con respecto al 2019. Yape ha crecido a través de cuentas BCP y de Yapecard producto lanzado en mayo del 2020.



Las transacciones a través de la Banca por Internet de BCP Individual crecieron 29.5% durante el 2020, cerrando el año con un total de 23.5 millones de transacciones. Adicionalmente, a través de las diferentes plataformas digitales se han hecho más de 2 millones de ventas en el año, lo cual representa un crecimiento de 71.9% con respecto al 2019.



En diciembre del 2019, BCP Individual lanzó su plataforma para cambiar soles y dólares, Cocos&Lucas, presentado una alternativa a sus clientes. Esta plataforma tranzó más de 54 millones de soles durante el 2020.



Como parte de nuestro compromiso con la bancarización, BCP Bolivia lanzó en el 2020 un ecosistema digital de pagos llamado Soli. El objetivo de esta nueva aplicación es acercarse al mercado no bancarizado en Bolivia.

Canales de Autoservicio



BCP Individual incrementó en 32 cajeros automáticos, cerrando el año con 2,317.

Por su lado, BCP Bolivia aumentó sus cajeros en 9 unidades, lo que significó terminar el año con 310 cajeros automáticos.



Como consecuencia de las medidas de confinamiento impuestas por el gobierno, las transacciones a través de los Kioskos BCP cayeron en 47.4% durante el 2020.

Canales Físicos



Los agentes BCP siguen siendo un canal muy importante para llegar a más clientes. BCP Individual cerró el 2020 con 6,993 agentes, 194 menos con respecto al año anterior; mientras que BCP Bolivia incorporó 405 nuevos agentes en el 2020, cerrando el año con 851 agentes.



Al cierre del 2020, BCP Individual registró 286 oficinas, lo cual representó una reducción de 20 agencias con respecto al 2019, debido a la aceleración de la digitalización de los clientes a causa de la pandemia y la consecuente optimización de nuestra red. Al cierre del 2020, 55% de los clientes eran digitales. Por su lado, BCP Bolivia permaneció con 54 agencias.

Microfinanzas

Canales Digitales



En el 2020 se atendieron 218,422 clientes a través de la banca móvil Mibanco y se realizaron de 3 millones de transacciones, teniendo un crecimiento de 800% con respecto al 2019.



A través de la página web de Mibanco se realizaron 546,168 transacciones en el año. Adicionalmente, 796 clientes solicitaron créditos a través de la web, lo que se traduce en S/1.3 millones desembolsados.



Desde el mes de junio del 2020 los clientes de Mibanco pueden crearse una cuenta de Yape utilizando su cuenta en el banco. Ello ha permitido que 110,116 clientes de Mibanco se conviertan también en usuarios de Yape.



Mibanco ha creado una alianza con Culqi, POS digital desde el mes de octubre del 2019. Durante el 2020, se colocaron más de 21,000 unidades.



La alianza digital entre UBER y Mibanco ha seguido generando frutos. Durante el 2020 incrementamos 970 nuevas operaciones alcanzado una base de 1,918 créditos otorgados y 2,788 cuentas de ahorro abiertas desde su inicio en junio 2019.

Canales Físicos



Como parte de los servicios ofrecidos a sus clientes, Mibanco mantiene un convenio con los agentes Kasnet, una red de agentes corresponsales multibanco en el Perú. Al cierre del 2020, se contaba con 9,218 agentes Kasnet a disposición de los clientes de Mibanco representando una variación de 15% con respecto al 2019.



Al cierre del 2020, Mibanco cuenta con 323 oficinas de atención al cliente, de las cuales 288 son oficinas propias, mientras que 34 corresponden a oficinas del Banco de la Nación donde también pueden ser atendidos sus clientes.

Seguros y Fondos de Pensiones

Canales Digitales



Durante el 2020, más de 169 mil clientes utilizaron la aplicación de Pacífico, en comparación de los 4 mil usuarios del 2019. Asimismo, 60% de las consultas fueron autogestionadas, presentado un alto crecimiento con respecto al 30% del 2019.



En el 2020, se registraron más de 7 millones de visitas a la página web en comparación con el 2019 que registró 5 millones. A través de la página web y de los otros canales digitales, se realizaron ventas por S/ 87 millones, presentando un crecimiento de 71% con respecto al 2019.



Gracias a la migración hacia canales digitales por parte de nuestros clientes, durante el 2020 se registraron más de 8 millones de inicio de sesión en el aplicativo móvil de Prima AFP, mientras que en el 2019 solo se registraron 367 mil.



Durante el 2020, se generaron más de 2 millones de inicio de sesión en la página web de Prima AFP, mientras que., mientras que en el 2019 hubo 334 mil inicios de sesión. Los usuarios pueden realizar la consulta de sus aportes y el detalle de su fondo, así como solicitar el cambio de fondo a través de la página web.

Canales Físicos



Debido a las medidas de distanciamiento social producto de la pandemia, Pacífico cerró temporalmente sus oficinas y agencias de atención al público. Sin embargo, a través de los medios digitales se ha logrado seguir brindado la atención requerida por todos sus clientes.



Prima cuenta con 15 oficinas a nivel nacional. Sin embargo, a partir de marzo del 2020 no se cuenta con atención física en ellas como consecuencia de las medidas gubernamentales antes el COVID-19.

Banca de Inversiones y Gestión de Patrimonios

Canales Digitales



Tyba es una aplicación que opera en Colombia y permite a los clientes gestionar sus finanzas personales, realizando inversiones de acuerdo a su propio perfil de riesgo y a la medida de sus planes de inversión.

Facilita el acceso a productos de inversión para cualquier cliente de forma simple y segura, permitiendo realizar cualquier inversión desde COP 100,000 con una interacción 100% digital. Al cierre del 2020 Tyba cuenta con 218,000 usuarios.

Canales Físicos y Telefónicos



Los clientes de Credicorp Capital pueden ser atendidos a través de las 23 oficinas con las que cuenta a nivel regional, distribuidas en Perú, Colombia y Chile, considerando también nuestros puntos de contacto en los Estados Unidos y Panamá. Adicionalmente, los clientes del BCP podrán gestionar sus inversiones en Fondos Mutuos a través de su red de agencias a nivel nacional.



A través de un equipo especializado, atendemos y brindamos asesoría a nuestros clientes de Mercado de Capitales en la intermediación de valores de renta fija y renta variable.

J. CONTACTOS

Banco de Crédito BCP

Sede Central Lima, Perú

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

Miami, Estados Unidos de América

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

Panamá, República de Panamá

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

Mibanco

Sede Central, Lima

Av. República de Panamá 4575, Surquillo
Lima, Perú
Teléfono +51 1 319-9999

BCP Bolivia

Sede Central, La Paz

Calle Colón esquina Mercado No. 1308
La Paz, Bolivia
Teléfono + 591 2 217-5000
Fax +591 2 217-5115

Atlantic Security Bank

Atlantic Security Bank Grand Cayman
Ugland House
South Church Street
Grand Cayman KY-1-1104
Cayman Islands

Grupo Pacífico

Sede Central, Lima

Juan de Arona 830, San Isidro
Lima 27, Perú
Teléfono +51 1 518-4000
Fax +511 518-4295 / 518-4299

Credicorp Capital Ltd.

Sede Central, Bermuda

Clarendon House, 2 Church Street
Hamilton HM11
Bermuda

Prima AFP

Sede Central, Lima

Calle Chinchón 980, San Isidro
Lima 27, Perú
Teléfono +51 1 615-7272
Fax +51 1 615-7270

K. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Información Relacionada al Mercado de Valores

Las acciones comunes de Credicorp son negociadas en el Mercado de Valores de Nueva York y el Mercado de Valores de Lima. El siguiente cuadro muestra, para los períodos indicados, los precios máximos y mínimos de venta de acciones comunes en el Mercado de Valores de Lima. Las acciones comunes son cotizadas en dólares norteamericanos, tanto en la Bolsa de Nueva York como en la Bolsa de Lima.

Cotizaciones 2020 Credicorp LTD. Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2020				Precio Promedio \$
			Apertura \$	Cierre \$	Máxima \$	Mínima \$	
BM G2519Y 1084	BAP	2020-01	214.00	206.80	220.00	205.50	216.73
BM G2519Y 1084	BAP	2020-02	208.55	181.20	218.21	176.43	193.38
BM G2519Y 1084	BAP	2020-03	181.40	143.50	198.08	118.85	141.73
BM G2519Y 1084	BAP	2020-04	140.00	149.75	150.00	129.00	138.17
BM G2519Y 1084	BAP	2020-05	141.50	137.00	148.40	131.35	139.57
BM G2519Y 1084	BAP	2020-06	138.90	133.95	171.00	133.00	150.19
BM G2519Y 1084	BAP	2020-07	135.90	127.35	137.95	124.15	129.43
BM G2519Y 1084	BAP	2020-08	126.50	130.15	135.00	123.00	128.76
BM G2519Y 1084	BAP	2020-09	130.45	123.90	133.70	121.35	126.16
BM G2519Y 1084	BAP	2020-10	123.50	114.10	130.80	112.50	122.04
BM G2519Y 1084	BAP	2020-11	116.85	154.25	154.60	111.01	127.97
BM G2519Y 1084	BAP	2020-12	154.50	160.60	168.00	153.33	160.65

CREDIC  RP

Reporte de Sostenibilidad *2020*

Integrando aspectos ESG en cada rincón de nuestra estrategia de negocio, para así impulsar el cambio y generar valor a largo plazo



Contenido

UN ENFOQUE MÁS INTEGRAL
DE NUESTRO NEGOCIO

120

UN VISTAZO A LA
SOSTENIBILIDAD EN 2020

123

COMPRIENDIENDO A NUESTROS
GRUPOS DE INTERÉS

124

INTEGRANDO FACTORES ESG
EN CADA RINCÓN DE NUESTRA
ESTRATEGIA DE NEGOCIO

133

MEJORANDO NUESTRA
ESTRUCTURA DE GOBIERNO

146

IMPULSANDO EL CAMBIO Y
MEJORANDO VIDAS

176

DISEÑANDO NUESTRA
RUTA MEDIOAMBIENTAL

203

COMPROMETIÉNDONOS
CON EL FUTURO

214

ANEXOS: INFORMACIÓN
ADICIONAL

217





UN ENFOQUE MÁS INTEGRAL DE
NUESTRO NEGOCIO

UN VISTAZO A LA
SOSTENIBILIDAD EN 2020

COMPRIENDIENDO A NUESTROS
GRUPOS DE INTERÉS

INTEGRANDO FACTORES ESG
EN CADA RINCÓN DE NUESTRA
ESTRATEGIA DE NEGOCIO

UN ENFOQUE MÁS INTEGRAL DE NUESTRO NEGOCIO

Credicorp es el principal *holding* de servicios financieros en el Perú, con más de 130 años de experiencia en el sector financiero. Contamos con sólidas operaciones de banca universal, seguros y fondos de pensiones que atienden a todos los segmentos de la población, juntamente con una fuerte presencia en microfinanzas, banca de inversión y gestión patrimonial en América Latina.

Nuestro continuo enfoque de crear valor para nuestros grupos de interés, junto a una larga historia de gestión fuerte y resiliente, nos ha permitido implementar rápidamente una serie de iniciativas para apoyar a nuestros clientes, colaboradores y comunidades durante estos tiempos difíciles, cuando el mundo absorbe los impactos humanos y económicos de la pandemia del COVID19. Describimos este enfoque en la Sección: Impulsando el cambio y mejorando vidas. Nuestros principios organizativos de integridad, respeto y transparencia nos han permitido navegar esta crisis y han fortalecido nuestro compromiso con el servir a otros.

En estos tiempos difíciles, nos hemos puesto en contacto con nuestros grupos de interés para entender mejor sus necesidades y expectativas, tal como se explica en la Sección: Comprendiendo a nuestros grupos de interés. Al mismo tiempo, emprendimos un proceso de reflexión para definir el papel que deseamos tener en la sociedad y en el mundo empresarial. Utilizamos la información recogida en ambos procesos para redefinir nuestra Visión, Propósito y Valores, para así alinearlos mejor con nuestro rol actual en la sociedad y en los negocios.

En 2020, con miras a fortalecer nuestro desempeño y competitividad de largo plazo en los mercados donde operamos, lanzamos un proyecto para desarrollar una estrategia que integre la sostenibilidad de modo mucho más profundo y consistente a nuestra estrategia de negocio y a nuestras actividades diarias. Más de 30 líderes de seis de nuestras más grandes subsidiarias trabajaron a lo largo de cinco meses identificando riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad, que pudieran crear valor o crecimiento financiero o estratégico, y generar impactos positivos para la sociedad y para cada uno de nuestros negocios.

Sobre este reporte

Este reporte se enfoca en cómo buscamos alcanzar nuestro propósito a través de nuestras actividades de negocio. Abarca nuestras actividades Medio Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) llevadas a cabo en 2020, así como otros avances en la integración de factores ESG en nuestra estrategia de negocio.

En nuestro Reporte Anual 2019, presentamos un capítulo de sostenibilidad de 30 páginas como un paso inicial en la consolidación de las iniciativas ESG del grupo. Al mismo tiempo, describimos que Credicorp estaba preparando un plan con el cual demostrar su creciente compromiso con la sostenibilidad, tanto a nivel corporativo como de las subsidiarias.

Este año, presentamos nuestro Reporte de Sostenibilidad: un documento más extenso y exhaustivo y que va adjunto al Reporte Anual 2020 de Credicorp, que resalta aún más los temas de sostenibilidad. Los temas cubiertos son los que nosotros y nuestros grupos de interés consideramos más materiales, identificados en nuestra más reciente encuesta a dichos grupos en 2020.

Dentro del ámbito de este informe, nos referimos a Credicorp alternativamente “La Compañía” o “el Grupo”, mientras que las compañías que forman parte del grupo serán denominadas subsidiarias y se las categorizará a su vez en cuatro Líneas de Negocio.



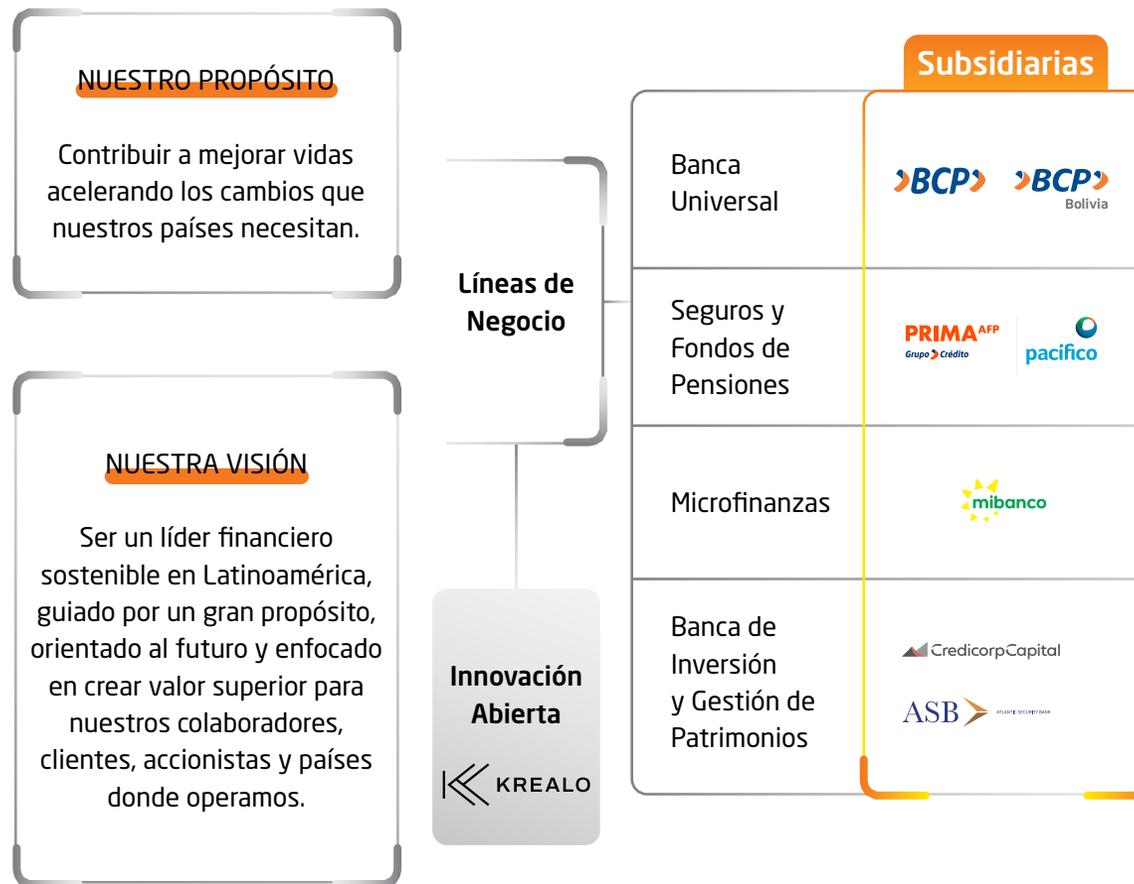
El resultado es nuestro Programa de Compromiso con la Sostenibilidad 2020-2025, que busca expandir y ampliar nuestro lente de sostenibilidad, para así definir claramente nuestra ruta para contribuir a un mundo sostenible, creando al mismo tiempo valor para Credicorp. Describimos esto con mayor detenimiento en la Sección: Integrando factores ESG en cada rincón de nuestra estrategia de negocio. Reforzar nuestro enfoque social es el objetivo central de este programa, y para asegurar su exitosa ejecución será clave contar con una estructura de gobierno adecuada. Al mismo tiempo, venimos trabajando para entender mejor qué es lo que los inversionistas esperan de nosotros en el frente medioambiental, y nos encontramos diseñando un plan de acción con el cual abordar estos temas, tal como lo describimos en la Sección: Diseñando nuestra ruta medioambiental.

Al reportar nuestras actividades en 2020, quisiéramos resaltar que:

- Tuvimos éxito en apoyar a quienes se encuentran a nuestro alrededor, en sus esfuerzos por navegar la actual crisis.
- Desarrollamos (y comenzamos a implementar) un Programa de Sostenibilidad quinquenal, con una estrategia específica para mejorar y fortalecer nuestros lazos y nuestro compromiso con nuestros grupos de interés. Hemos reorientado nuestra Visión, Propósito y Valores para que reflejen de modo más integral nuestra participación proactiva, de largo plazo y colectiva impulsando los cambios que nuestras comunidades necesitan, mientras construimos un futuro sostenible.
- Hemos implementado cambios en el gobierno para garantizar la aplicación y el despliegue eficaz de dicha estrategia (tal como se la describe en la Sección: Mejorando nuestra estructura de gobierno) y actualmente venimos trabajando en afinar las iniciativas que emprenderemos y las metas que usaremos para medir nuestro avance (las cuales describiremos en la Sección: Comprometiéndonos con el futuro).

Perfil Corporativo de Credicorp: estructura de negocio, propósito y visión

PERFIL CORPORATIVO CREDICORP



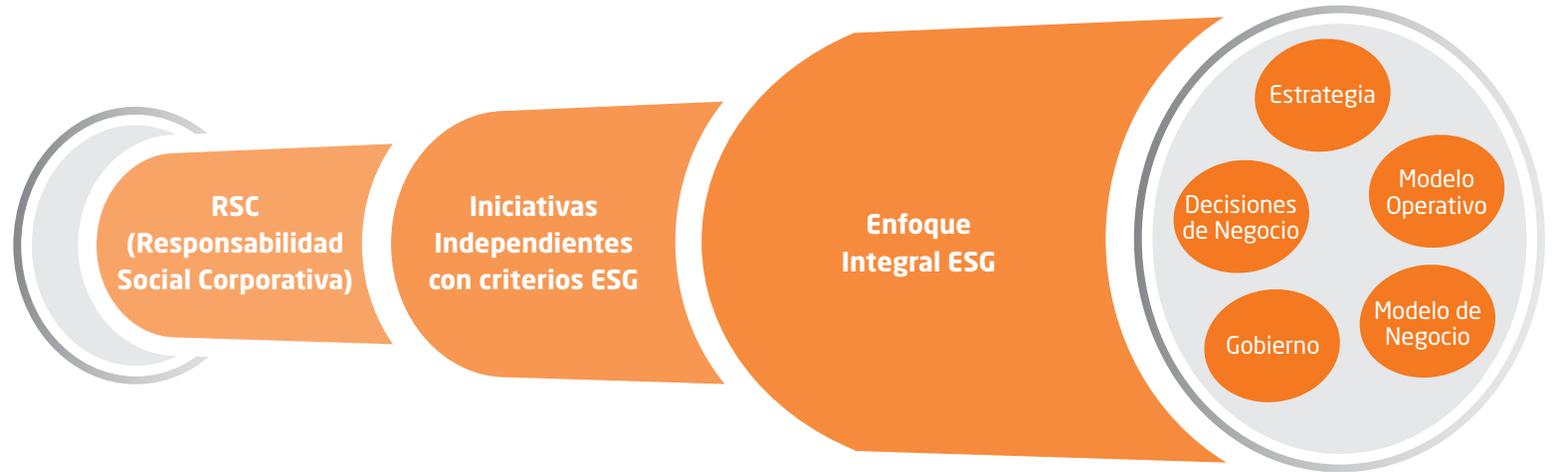
La nueva Visión actúa como una pauta de la identidad corporativa de Credicorp y refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad: “Ser un líder financiero sostenible en Latinoamérica, guiado por un gran propósito, orientado al futuro y enfocado en crear valor superior para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y países donde operamos”. Al lograr esto, aseguraremos la creación de valor en el largo plazo para todos nuestros grupos de interés. Nuestro nuevo Propósito recalca nuestro compromiso de mejorar vidas, asumiendo un papel proactivo en impulsar los cambios necesarios en las comunidades donde operamos.

Este año marcó un momento importante de transición para Credicorp, y la nueva realidad impuesta por la pandemia nos impulsó a acelerar diversas iniciativas iniciadas hace varios años. Esto coincidió con nuestro 25º aniversario en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) y nos condujo también a reflexionar acerca de las oportunidades para fortalecer nuestras bases como líder regional en servicios financieros, al mismo tiempo que contribuimos a generar economías resilientes y un futuro más sostenible. A medida que avancemos en nuestra ruta hacia la sostenibilidad, continuamos migrando de un modelo en el cual la sostenibilidad tiene un

papel importante, hacia otro que la convierte en un lente integral mediante el cual vemos, diseñamos y evaluamos la estrategia. En este contexto, estamos pasando de actuar como un

agente de generación de utilidades, impulsado principalmente por resultados, a otro que sea un agente de cambio, impulsado por un gran propósito y orientado a la creación de valor.

Ampliando nuestro lente de la Sostenibilidad, al mismo tiempo que fortalecemos nuestra identidad corporativa



UN VISTAZO A LA SOSTENIBILIDAD EN 2020 DE CREDICORP



AMBIENTAL

BCP es signatario de los Principios de Ecuador

BCP otorgó 2,071 créditos bajo el programa de MiVivienda Sostenible

Pacífico, Prima y Credicorp Capital son signatarios de los PRI

Pacífico y Prima son compañías carbono neutral



GOBIERNO

Un directorio más amplio, más independiente y más diversificado:

- ▶ **5** de **9** directores son independientes
- ▶ **2** de **9** directores son mujeres
- ▶ **3** de **4** Comités del Directorio son presididos por directores independientes

Ampliamos las funciones y cambiamos el nombre a nuestro Comité de Gobierno Corporativo por **Comité de Sostenibilidad**



SOCIAL

Respuestas ante el COVID:

- ▶ Se reprogramaron deudas de **1.5 millones de clientes** en Perú, Colombia y Bolivia
- ▶ Se desembolsaron **+ S/24,000 MM en Créditos de Reactiva y FAE a 329,000 clientes**, principalmente PYMEs y microempresas
- ▶ Se canalizaron bonos de subsidio del gobierno a más de **745 mil familias** vulnerables en Perú y Bolivia
- ▶ **100% de cobertura COVID** en pólizas de salud y seguros de vida
- ▶ Donaciones:
 - S/126 MM** a través de la campaña #YoMeSumo (S/110 MM donados por BCP y Mibanco)
 - S/5 MM** por Pacífico en pólizas de seguro de vida para trabajadores de primera línea
 - S/4 MM** para oxígeno medicinal por Pacífico, Prima y Credicorp Capital

Casi **1 millón** de peruanos fueron bancarizados por Mibanco en los últimos 10 años; cerca de **150 mil** entre el 2019 y 2020
650 mil peruanos incluidos financieramente a través de Yape en 2020

Cerca de **20,000** emprendedoras fueron capacitadas y recibieron asesoría personalizada a través del programa Mujeres Emprendedoras del BCP.

56% de los colaboradores son mujeres, **29%** de los Líderes Senior son mujeres

Niveles récord de satisfacción entre nuestros **+36,000** colaboradores: **81%-92%****

** el más alto en 10 años para el BCP, récord histórico para las demás subsidiarias



RECONOCIMIENTOS 2020



RATING MÁXIMO



Principios de **Protección al Cliente** Certificación a **Mibanco**



Mibanco obtuvo: **A-** en Rating Social



Premio para el programa de **Mujeres Emprendedoras del BCP**



Prima obtuvo: **A+** Estrategia y Gobernanza **A** Inversión Directa en Renta Variable

COMPRIENDIENDO A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros grupos de interés claves son nuestros clientes, colaboradores, accionistas, la sociedad (que incluye a las ONG y a las comunidades), el gobierno y los reguladores, los líderes de opinión y las asociaciones de industrias. Comprender sus necesidades e intereses nos ayuda a estructurar mejor nuestra estrategia de negocio, para así generar valor superior para todos.

Como una compañía impulsada por un gran propósito, buscamos mejorar vidas acelerando los cambios en nuestras comunidades. Los contextos económico, social y medioambiental en los que operamos han contribuido a dar forma a los objetivos de sostenibilidad del Grupo para 2020-2025.

El contexto en el que operamos: retos y oportunidades

Las principales operaciones de Credicorp se concentran en el Perú, un país con retos de sostenibilidad relevantes que representan riesgos significativos, pero que asimismo constituyen oportunidades de crecimiento para un líder de mercado bien capitalizado que opera en un mercado subpenetrado.

Principales Retos y Oportunidades en el Contexto Operativo de Credicorp

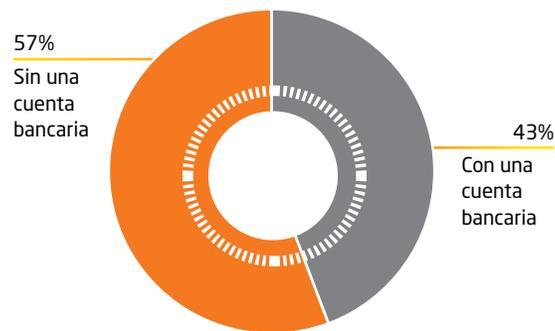


Oportunidades de mejora de la educación e inclusión financiera

Creemos que la inclusión financiera puede ayudar a concretar planes y mejorar vidas abriendo el acceso a la vivienda y la infraestructura, ayudando a las empresas a crecer, y contribuyendo al bienestar social. Es un hecho que la mayor parte de la población peruana no usa productos financieros formales y solo el 43% de la población adulta tiene una cuenta bancaria. Este es un obstáculo que oculta una oportunidad significativa y, en tal sentido, hace que la inclusión financiera, junto con la educación financiera, sea un objetivo clave de la sostenibilidad. Una de las razones por las cuales la penetración bancaria en el Perú es tan baja es el nivel de informalidad del empleo y de la economía en general: 72% de los 17 millones de peruanos económicamente activos no cuentan con un empleo formal. Además, según el INEI a septiembre 2020, el 87% de las microempresas operaban informalmente. Estas cifras colocan al Perú entre los países con los niveles más altos de informalidad en la región.

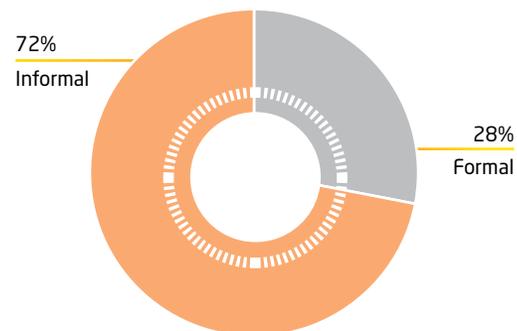
Inclusión financiera e informalidad en el Perú

Inclusión financiera (% de población adulta)



Fuente: SBS, II trimestre 2020

Distribución económica del Perú: % de la población económicamente activa (Total = 17 millones)



Fuente: INEI, ENAHO 2019



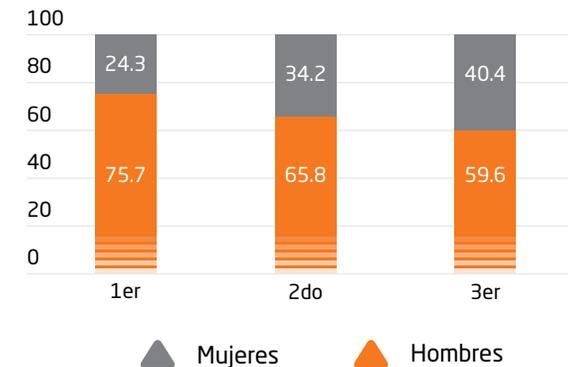


Oportunidad para mejorar la brecha de igualdad de género

Credicorp está convencido de que mejorar la igualdad de género agrega valor, no solo a las sociedades en donde llevamos a cabo nuestros negocios, sino también a las metas empresariales de largo plazo. Según cifras de la SBS, para el II trimestre de 2020, en el Perú solo el 40% de las mujeres tiene acceso a una cuenta bancaria, en comparación con el 45% de los hombres. Esto constituye una valiosa oportunidad para incluir a las mujeres en la economía formal. Las mujeres en particular también se encuentran subrepresentadas a nivel gerencial en las organizaciones empresariales, y en 2019 ganaban 30% menos que los hombres. Según datos del ranking PAR, esta brecha en el ingreso ha cambiado poco en la última década. Los estudios han mostrado que alcanzar la igualdad de género es bueno para las empresas (la diversidad mejora la productividad y la innovación) y, a un nivel más amplio, la igualdad de género reduce la pobreza, mejora la salud de los niños y tiene un impacto positivo sobre el PBI.

La Brecha de Igualdad de Género en el Perú

Distribución de género por banda salarial, empresas en el Perú



Fuente: Ranking PAR, 2019
1er: CEO y/o Presidente/a o Comité de Gerencia, individuo u órgano de más alto nivel en la organización
2do: Gerencias de áreas o equivalentes
3er: Subgerencias, jefaturas o equivalentes.

Oportunidad de reducción de la amenaza medioambiental

Trabajar para reducir el impacto medioambiental mejorará no solo al medio ambiente en los países en donde operamos, sino que además beneficiará a nuestro negocio a medida que reduzcamos el riesgo económico atribuible a factores medioambientales y contribuyamos a tener una economía más sostenible. Las empresas y la sociedad peruanas son altamente vulnerables a las amenazas del medio ambiente. La economía del país depende del uso sostenible de los recursos naturales y su vasta biodiversidad debe preservarse. El Perú es una de las cunas de la diversidad y de recursos, en términos tanto de flora como de fauna (incluyendo la Amazonía). Actividades tales como la urbanización o minería informal, que surgen en parte por una falta de regulación pública, amenazan actualmente a esta simbiosis. Necesitamos priorizar las iniciativas medioambientales, además de otros asuntos públicos que tradicionalmente han tenido mayor foco, como la informalidad y la inestabilidad económica y política.

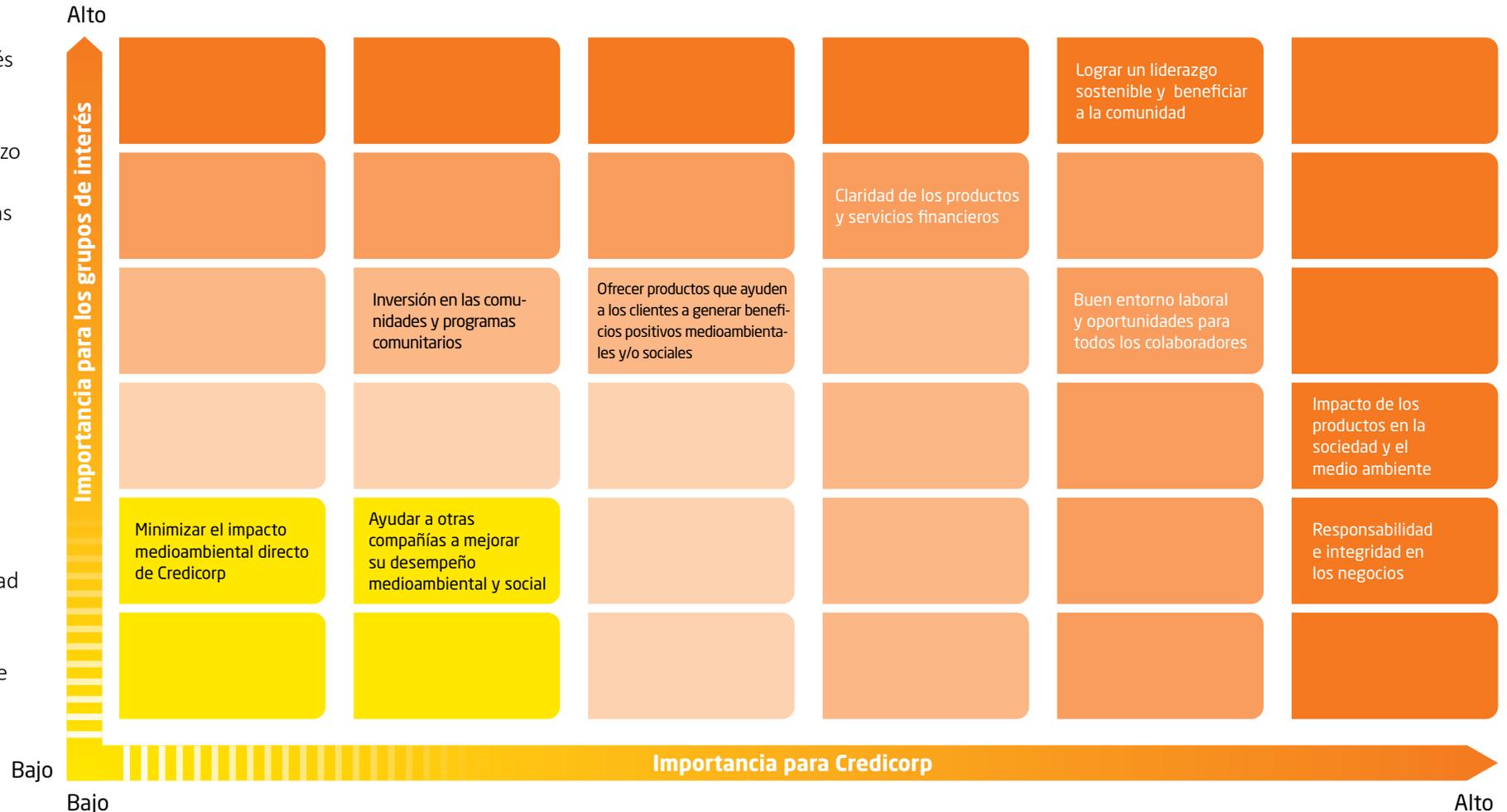


Qué es lo primordial para nuestros grupos de interés y para nosotros

Las necesidades de nuestros grupos de interés nos ayudan a definir nuestras prioridades de ESG y qué es lo material para nosotros como Grupo, con miras a generar valor de largo plazo y a profundizar nuestro compromiso con la sostenibilidad. También comparamos nuestras prioridades con las de nuestros grupos de interés, para así enfocar mejor nuestras iniciativas y programas.

Como parte de la evaluación para desarrollar nuestro Programa de Compromiso con la Sostenibilidad 2020-2025, en 2020 llevamos a cabo una encuesta con casi 4,000 personas de nuestros grupos de interés, que incluían a clientes, colaboradores, accionistas, líderes de opinión pública y ONG. Adicionalmente, tuvimos una serie de entrevistas a profundidad para complementar este esfuerzo. Tanto la encuesta como las entrevistas nos proporcionaron valiosa información acerca de las perspectivas de los grupos de interés y de las cuestiones que consideran materiales.

Matriz de Materialidad de Credicorp



Sobre la base de los resultados de nuestra encuesta de 2020 concluimos que nuestras prioridades están alineadas, en un grado razonable, con las de nuestros principales grupos de interés. Compartimos las siguientes prioridades: i) liderar a través un propósito social y el deseo de beneficiar a las comunidades; ii) simplificar el diseño y comunicación de nuestros productos y servicios para asegurar que los clientes tengan una mayor comprensión de los mismos; y iii) enfocarnos en asegurar un buen entorno laboral y oportunidades para todos los colaboradores.

Detectamos cierto grado de divergencia en algunas de las prioridades compartidas con el promedio de los grupos de interés. Por ejemplo, Credicorp asigna más énfasis que sus grupos de interés, a cómo es que sus productos y servicios impactan en la sociedad y el medio ambiente. El Grupo asigna también más importancia a la necesidad de asegurar su responsabilidad e integridad en la ejecución de las actividades del negocio.

Fundamentalmente, la encuesta evidenció lo que era más relevante para cada uno de los grupos de interés. Los clientes perciben la claridad de los productos y servicios financieros como lo más importante, en tanto que los colaboradores priorizan un

objetivo de liderazgo sostenible y el beneficio a la comunidad. Los inversionistas claramente percibían la gobernanza como el tema más importante de ESG, en tanto que los líderes de opinión manifestaban que el liderazgo sostenible y el propósito social eran la clave. Por último, las ONG se enfocaban más en la importancia de productos y servicios que contribuyan a la sociedad y el medio ambiente.

En comparación con otros puntos, los temas medioambientales no parecen haber sido un motivo de preocupación tan importante para nuestros grupos de interés en su conjunto. No obstante, entendemos que hay limitaciones en esta conclusión puesto que, a escala comparativa, los grupos de interés que priorizan este punto (los inversionistas, líderes de opinión y ONG) tienden a representar a un subconjunto más pequeño de la muestra encuestada en comparación con, por ejemplo, clientes o colaboradores. En todo caso, somos extremadamente conscientes de la relevancia que el frente medioambiental tiene para nuestros grupos de interés claves, y los inversionistas en particular. Por lo tanto, llevamos a cabo varias entrevistas subsiguientes para comprender mejor lo que nuestros accionistas esperan de nosotros en términos de iniciativas medioambientales, como se describirá con mayor detenimiento en nuestra Sección Diseñando nuestra ruta medioambiental.





Este análisis de materialidad se llevó a cabo en la parte inicial del proceso de profundizar nuestro compromiso con la sostenibilidad. En las fases subsiguientes, la alta gerencia desarrolló un mayor entendimiento y compromiso con la sostenibilidad, en particular, en términos de la relevancia de ayudar a otras compañías a mejorar su desempeño medioambiental y social. Esta es la razón por la que hemos incluido iniciativas tales como Finanzas Sostenibles en nuestra estrategia.

Empleando la misma metodología, preparamos una matriz de materialidad para comparar las prioridades del negocio en las subsidiarias con las que tienen sus grupos de interés. Los resultados indicaron que las prioridades de negocio de las subsidiarias y de los grupos de interés se alineaban siguiendo un patrón similar al que se vio en la matriz de materialidad de Credicorp. En general, los resultados de dichas matrices para el BCP Perú, BCP Bolivia y Pacífico indicaron que las prioridades de las compañías reflejaban niveles de convergencia con las de sus grupos de interés, similares a los que fueron reportados para Credicorp. Credicorp Capital y Prima, a su vez, registraron niveles de coincidencia entre el ranking de prioridades

de la empresa y el de sus grupos de interés, los que sobrepasaron la convergencia encontrada en el caso de Credicorp. En Credicorp Capital y Prima, la percepción de las cuestiones materiales estaba más alineada entre la gerencia y los grupos de interés, porque ambos consideraron el impacto que los productos tienen sobre la sociedad y el medio ambiente, así como la responsabilidad y la integridad cuando se hacen negocios de gran importancia.

Continuaremos relacionándonos con nuestros grupos de interés de manera proactiva.

*Con este análisis concluido,
continuaremos nuestra
constante búsqueda
de relacionarnos
proactivamente con
nuestros grupos de interés.*

Nuestros grupos de interés y cómo nos relacionamos

Queremos permanecer cerca de nuestros distintos grupos de interés, manteniendo una comunicación abierta y fluida e incorporando sus opiniones, dudas, comentarios y sugerencias para mejorar. Una escucha proactiva nos ayuda a identificar oportunidades, así como posibles riesgos.

Credicorp cuenta con equipos especializados, algunos de ellos a nivel corporativo y otros a nivel de las subsidiarias, que interactúan con cada grupo.

	Quién	Cómo	Ejemplo
Clientes	Nivel Subsidiaria	Interacción continua y proactiva a través de nuestras prácticas ágiles cuando diseñamos productos, funcionalidades, etc. Monitoreo periódico para revisar la satisfacción con nuestros productos y servicios; determinar los atributos que los clientes asocian con cada subsidiaria; y establecer un <i>benchmark</i> de reputación y confianza en nuestras marcas. Esto nos ayuda a anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y fomentar las relaciones de largo plazo con ellos.	Encuestas Pedidos de retroalimentación Pedir resoluciones
		Redes sociales Chatbot Apps móviles Plataformas digitales	Responder a comentarios y preguntas en tiempo real Identificar acciones a tomar con los clientes, mejorando así su experiencia y nuestra proposición de valor
		Agencias, Call Centers de atención al cliente con personal especialmente capacitado	Capacitadores digitales
Colaboradores	Unidad de Gestión de Desarrollo Humano en cada Subsidiaria, con políticas coordinadas	Información recogida sobre la percepción de los colaboradores en diversos frentes	Encuesta de clima laboral (anual) Encuesta de sentimiento del colaborador Encuesta de satisfacción del modelo de experiencia del colaborador
		Compartir importantes noticias y cambios organizativos Interactuar durante sesiones en vivo Publicar oportunidades laborales, información de productos y servicios, recomendaciones y actualizaciones sobre el COVID 19	BCP, Prima, Pacifico, Mibanco usan herramientas colaborativas y de comunicaciones
		Línea directa de ética	Alerta Genética
		Programas de desarrollo y capacitación	Despega (Prima), herramienta de retroalimentación y reporte de desarrollo <i>Intech Day BCP</i> , festival de innovación y tecnología, anual desde 2019 Universidad Mibanco, programa de capacitación de aprendizaje y desarrollo profesional <i>BCP Talks</i> - para conectarse con expertos en innovación, para así comprender los desafíos de la transformación digital



	Quién	Cómo	Ejemplo
Inversionistas	RI (Corporativo)	Compartir informes de negocio relevantes	Reporte Anual Reporte de Sostenibilidad Reportes Trimestrales
		Eventos programados en donde compartimos los eventos/resultados/estrategias relevantes de la compañía y respondemos a las preguntas y comentarios de los inversionistas.	Teleconferencias trimestrales (periódicas) <i>25th NYSE Anniversary Investor Day</i> (una vez), Conferencias de banca de inversión y NDRs
		Interacciones individuales para planear el curso de nuestra empresa y responder preguntas, a veces recibiendo también valiosas respuestas e ideas de nuestros inversionistas.	Llamadas, emails.
Sociedad (ONG y comunidad)	Equipo de Responsabilidad Social Corporativa en cada Subsidiaria	Participación en eventos y foros de discusión	Encuestas de reputación Reporte de Sostenibilidad de Subsidiaria o Reporte Anual Perú Sostenible
Gobierno y reguladores	Asuntos Públicos (Corporativo)	Reuniones de Grupo/Asociación	Discutir leyes a aprobarse por el Congreso cuando estén abiertas a debate, haciendo sugerencias y proporcionando retroalimentación sobre su probable impacto
		Comunicación directa	Cumplimiento oportuno de los pedidos de información por parte de los cuerpos reguladores o supervisores
Líderes de opinión	Comunicaciones corporativas (Corporativo)	Colaboración estrecha, lo que incluye notas de prensa, conferencias de prensa, reuniones con la Alta Gerencia, participación en foros de discusión y eventos en persona	Compartir información relevante sobre Credicorp y sus subsidiarias, para que los líderes de opinión puedan tener información de primera mano que provenga directamente de la fuente, y para conseguir valiosas respuestas con las cuales entender las necesidades y expectativas de este grupo.
Asociaciones de industrias	Relaciones institucionales (Corporativo)	Colaboración para establecer relaciones más estrechas y promover el impacto social de modo colaborativo	Reuniones periódicas

INTEGRANDO FACTORES ESG EN CADA RINCÓN DE NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Como líder de mercado en servicios financieros en Perú, y como operador de la compañía privada de microfinanzas más grande de las Américas y la segunda más grande del mundo, Credicorp tiene el compromiso de tener una relación estrecha con sus grupos de interés y las comunidades en donde opera. Entendemos que el liderazgo en ESG posibilita un crecimiento estratégico, se anticipa a tendencias y retos, y mejora la resiliencia y la agilidad. Integrar criterios ESG a nivel de la estrategia de negocio también alinea a las empresas de Credicorp con las expectativas de los grupos de interés y con las tendencias sociales y económicas.



Nuestro Programa de Compromiso con la Sostenibilidad 2020-2025

En 2020 iniciamos nuestro proyecto para introducir la sostenibilidad en el centro de nuestros negocios e identificar oportunidades de negocio que crearán valor para Credicorp y tuvieran un impacto positivo en la sociedad. Llevamos a cabo una serie de talleres de diseño de estrategia a nivel de la gerencia y definimos tres pilares que están alineados con quiénes somos como Grupo, así como con nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Estos tres pilares serán nuestro norte al guiar nuestras ambiciones en 2020-2025.

Pilares Estratégicos de Sostenibilidad de Credicorp

Nuestro Norte para Impulsar Nuestro Compromiso con la Sostenibilidad





Los 17 ODS interrelacionados de la ONU, que fueron incluidos en su Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 adoptada en 2015, constituyen un llamado a todos los países a que actúen en una alianza global para poner fin a la pobreza, reducir la desigualdad y estimular el crecimiento económico. Estos esfuerzos debieran abordarse en simultáneo con iniciativas que mejoren la salud y la

educación, que hagan frente al cambio climático y que trabajen para preservar nuestro medio ambiente.

Credicorp tiene un papel importante que desempeñar en todos los 17 ODS, pero hemos alineado nuestros pilares con los seis objetivos a los cuales podemos impactar de manera más directa a través de nuestros negocios:



ODS #5:

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas



ODS #12:

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles



ODS #8:

Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos



ODS #13:

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos



ODS #10:

Reducir la desigualdad en y entre los países



ODS #17:

Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible



Pilar #1:

Crear una Economía más Sostenible e Inclusiva

Como jugador principal en una región con mercados subpenetrados, nuestro deseo de crear una economía más sostenible e inclusiva siempre ha sido una prioridad. Si bien es cierto que todas nuestras subsidiarias han contribuido a incrementar el número de personas que forman parte del sistema financiero, Mibanco ha tenido un papel particularmente importante, pues ha estado históricamente comprometido con la inclusión financiera en el segmento de la microempresa. Los esfuerzos dirigidos a apoyar el crecimiento de las PYMEs y los clientes de microfinanzas generarán resultados sumamente positivos en los países donde operamos, y subrayamos la importancia de proporcionar más micropréstamos a mujeres, para así facilitar su transición a una economía más formal.

La pandemia nos ha ayudado a advertir que queda un gran camino por recorrer en lo que respecta a la inclusión, y que necesitamos acelerar la transformación. El hecho de que millones de peruanos continúen sin bancarizarse creó obstáculos cuando el gobierno se apresuraba a distribuir asistencia financiera a ciudadanos que no tienen una cuenta bancaria. En este contexto, las formas de pago remoto han ganado terreno. Aunque

muchos peruanos carecían de acceso a los servicios financieros, la inmensa mayoría sí contaba con un teléfono móvil. Con nuestra aplicación Yape estamos facilitando el uso de dinero electrónico a quienes no tienen una cuenta bancaria, y a través de nuestra plataforma digital hemos ayudado al gobierno en su esfuerzo por distribuir asistencia económica a la población vulnerable del país.

En el futuro fortaleceremos nuestros esfuerzos para manejar riesgos medioambientales y diseñaremos un marco de política de inversión sostenible para AUM (activos bajo administración). Trabajaremos junto a nuestros clientes corporativos para encontrar formas con las cuales ayudarles a efectuar la transición a prácticas de negocio más verdes y sostenibles mediante nuestras oportunidades de financiamiento, como parte de nuestra ruta 2020-2025. Los pasos iniciales dados en esta dirección se concentrarán en categorizar nuestra cartera, y luego en fortalecer nuestra política crediticia para alinearla de modo más vigoroso con las consideraciones medioambientales. Más adelante, incorporaremos objetivos para el financiamiento de transición hacia una economía baja en carbono.





Pilar #2:

Mejorar la Salud Financiera de los Ciudadanos

El núcleo de nuestra estrategia tiene dos ejes: la experiencia del cliente y la eficiencia; los dos van de la mano con nuestra meta de convertirnos —a través de los medios más eficientes posibles— en el proveedor #1 de las mejores experiencias para nuestros clientes. La innovación, la transformación digital y la mejora de las experiencias de los clientes son claves para nuestro enfoque centrado en el cliente. Tendremos que acelerar la innovación para seguir anticipándonos a las necesidades de los clientes.

BCP, BCP Bolivia, Pacífico, Prima, y Mibanco participan activamente en la educación financiera. Mibanco es particularmente activo en este frente, dado el perfil de sus clientes y de su misión. Tenemos la intención de apuntalar estas iniciativas para ayudar a las personas a que mejoren sus conocimientos y habilidades financieras, para que así tomen mejores decisiones financieras. Manejar ciertos conocimientos de finanzas puede ayudar a la gente a lo largo de su vida a mitigar el impacto del estrés económico y a fortalecer su resiliencia, sobre todo en épocas de crisis. Planeamos construir relaciones de confianza mediante la transparencia y la simplicidad, al mismo tiempo que ampliamos no solo el alcance, sino también el contenido y las herramientas de nuestros programas de educación financiera.





Pilar #3:

Empoderar a Nuestra Gente para Prosperar

El desarrollo de nuestro capital humano ha sido y seguirá siendo nuestra prioridad. Promover una fuerza laboral diversa e inclusiva fomenta la creatividad y la innovación, asegura la prosperidad en el largo plazo y fortalece la motivación de los colaboradores. Para alcanzar una sostenibilidad de largo plazo e implementar con éxito nuestras ambiciosas metas de transformación, debemos modelar el desarrollo de la fuerza laboral del futuro, apoyando a la gente en su búsqueda de fortalecer sus capacidades, efectividad e impacto, para así responder a un entorno empresarial de cambios acelerados y constantes. También alentaremos a la gente a que hagan lo correcto en su carrera y en la comunidad, promoviendo nuestra cultura y nuestros valores. Por último, mejoraremos y fortaleceremos nuestra estructura de gobierno para asegurarnos de estar alineados con las mejores prácticas, mientras nos esforzamos por tomar decisiones efectivas y éticas.



La estrategia ESG integrada de Credicorp

Credicorp ofrece una gama creciente e inclusiva de servicios financieros que contribuyen al desarrollo en los países en donde operamos y facilitan el crecimiento en la economía digital. Actualmente estamos aún más comprometidos con satisfacer las expectativas de la sociedad, mientras intensificamos nuestros esfuerzos para contribuir al bienestar de cada una de nuestras comunidades en estos tiempos difíciles. Tenemos una visión clara y 12 ambiciones, como indicamos en el cuadro a continuación, que usaremos para medir gradualmente nuestras mejoras a lo largo del tiempo.



La Estrategia ESG Integrada 2020-2025 de Credicorp



Notas: 1) Las ambiciones listadas se soportan sobre la base de nuevas iniciativas, proyectos existentes y los planes estratégicos que actualmente Credicorp está gestionando.

2) La Responsabilidad Social Corporativa y actividades reputacionales como el reporte de nuestro impacto medioambiental directo y las comunicaciones ASG son habilitadores importantes, pero incluidos como una continuación de las actividades actuales de la empresa y no están explícitamente incluidas en la estrategia ASG.



Nuestro modelo de negocio para 2020-2025 incluye una cartera de más de 30 iniciativas u oportunidades de negocio de cara al cliente, agrupadas en 8 plataformas de negocios que están balanceadas específicamente para crear valor financiero o estratégico, y generar un impacto positivo en los grupos de interés a lo largo de múltiples horizontes de tiempo. Cada una de nuestras 6 subsidiarias contribuye a la estrategia con lo que hace mejor, concentrándose en los objetivos mejor alineados con su negocio central. Además, cada una ha designado un Líder de Sostenibilidad, quien tiene la responsabilidad de articular el programa, y se encuentra en el proceso de diseñar metas y métricas con las cuales evaluar su desempeño.

Participación de las Subsidiarias de Credicorp en cada Plataforma

a Inclusión financiera	✓		✓	✓	✓		
b Transición hacia economía más formal							✓
c AuMs Sostenibles				✓	✓	✓	✓
d Finanzas sostenibles	✓	✓				✓	
e Ayudar a los negocios a crecer	✓	✓	✓				
f Simplicidad y transparencia	✓	✓		✓	✓	✓	
g Educación financiera	✓	✓	✓	✓	✓		
h Oportunidades y productos para mujeres		✓		✓		✓	

Un ejemplo es la plataforma de inclusión financiera, que involucra el desarrollo, la oferta y distribución de productos, servicios y canales digitales para reducir las barreras que los clientes minoristas (tanto ciudadanos como PYMEs) enfrentan cuando buscan unirse al sistema financiero. Asimismo, la plataforma de inclusión financiera se apoya en iniciativas de otras plataformas, entre ellas la de educación financiera o la de transparencia y simplicidad, las cuales pueden ser aprovechadas para intensificar el impacto de los esfuerzos realizados para reducir las barreras. Por ejemplo, el BCP, nuestra subsidiaria más grande, ha combinado estas iniciativas en Reconecta, su Programa de Sostenibilidad, el cual fue lanzado en septiembre de 2020.



Se espera que BCP y Mibanco, nuestras subsidiarias de banca universal y microfinanzas, respectivamente, promuevan la plataforma de estrategia de inclusión financiera: el BCP, al adoptar estrategias con las cuales ampliar la base de usuarios de Yape; y Mibanco, al ofrecer productos financieros inclusivos; escalar eficientemente su modelo de distribución físico y digital; construir ecosistemas; y establecer alianzas públicas y privadas. Mibanco también planea trabajar en reducir la exclusión mediante programas de asistencia social, en tanto que Prima y Pacífico emprenden iniciativas de inclusión financiera focalizadas. Pacífico busca además reducir las barreras de ingreso al acceso a seguros a través de precios y coberturas más accesibles, en tanto que Prima piensa promover la cultura del ahorro a través de su programa AhorroYa!.

Se espera que nuestra plataforma estratégica para ayudar a las empresas a crecer sea también encabezada por el BCP y Mibanco. El BCP se concentrará en este sentido en empoderar a los clientes PYMEs a través de Reconecta, en tanto que Mibanco se enfocará en hacer crecer su cartera de microfinanzas incrementando la escala de su modelo de distribución físico y digital, tal como se describiera en el caso de la plataforma de inclusión financiera. Una plataforma adicional es la que tiene como objetivo desarrollar un portafolio sostenible de AUM. Nuestras subsidiarias Prima (fondo de pensiones), Credicorp Capital (banca de inversión y gestión patrimonial) y Pacífico (seguros) están comprometidas con incorporar factores de sostenibilidad a sus procesos de inversión, y en este sentido han diseñado diversas iniciativas ESG. El compromiso de Prima con la inversión responsable y sostenible quedó formalizado en 2019, cuando pasó a ser signataria de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI, por sus siglas en inglés). Prima fue la segunda compañía en el Perú,

y el primer fondo de pensiones, que firmó este acuerdo. En 2020, Credicorp Capital y Pacífico se hicieron signatarios de los PRI. Es importante señalar que Pacífico fue la primera compañía de seguros que comprometió su adhesión a los PRI en América Latina.

En 2020, Credicorp Capital diseñó un marco de Política de Inversión Responsable para la división de Gestión de Activos, que presenta su enfoque y las estrategias de ESG que implementará. Dicha división viene adoptando lineamientos para integrar consideraciones de sostenibilidad a su análisis de inversión (renta variable y renta fija). También ha diseñado un plan para integrar prácticas de inversión responsables en inversiones alternativas en los próximos años, entre ellas bienes raíces, deuda privada e infraestructura.

En cuanto a la plataforma de AUM Sostenibles, Pacífico desarrollará y presentará a PRI sus Políticas de Inversión Sostenible y Responsable. Prima a su vez acelerará la integración de ESG y consideraciones climáticas a las decisiones

de inversión, para así mejorar la confianza en relación con la forma en que maneja sus fondos y reporta su rendimiento. También sondeará el mercado para monitorear la confianza y la percepción de Prima, esforzándose por construir relaciones de confianza al mismo tiempo que fortalece su posición de líder de mercado en inversiones responsables. Por último, la compañía se concentrará en atraer y retener a los clientes *millennial*, un segmento objetivo crucial para contribuir al crecimiento de Prima.

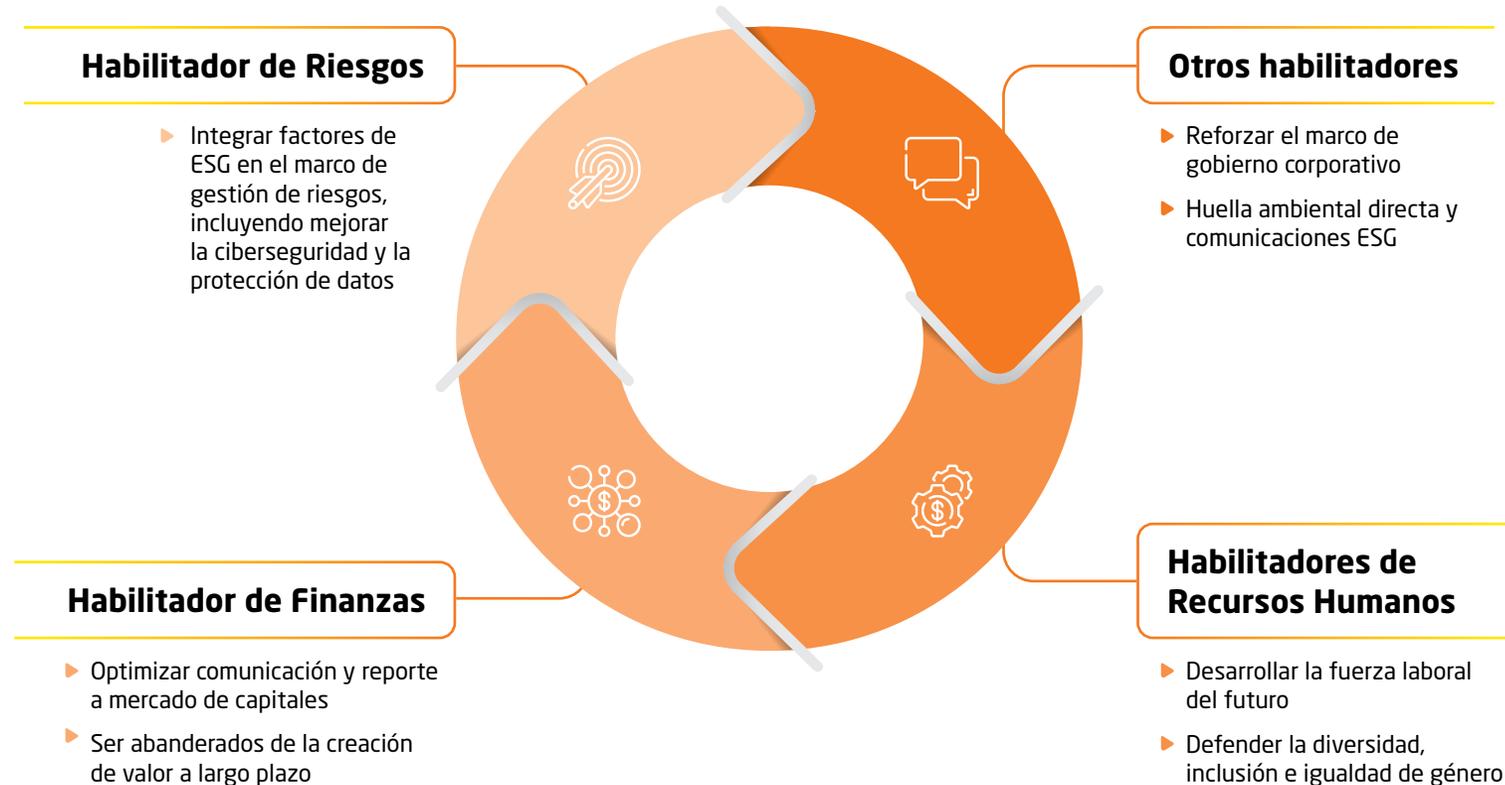
Otra plataforma estratégica clave es la de Educación Financiera. Los más recientes resultados PISA colocan al Perú en antepenúltimo lugar entre 20 países alrededor del mundo en educación financiera. Todas nuestras subsidiarias cuentan con iniciativas para esta plataforma. El BCP, por ejemplo, aprovechará su iniciativa “ABC del BCP” para educar a la gente a usar productos financieros, promoviendo una relación más saludable con el sistema financiero en general y con BCP en particular.



MEDIDAS INTERNAS REQUERIDAS PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DEL MODELO DE NEGOCIO ESG 2020-2025

Pacífico, por su parte, cuenta con un proyecto de volver a lo esencial usando su “ABC del Seguro”, para así educar al mercado objetivo de jóvenes adultos. Prima ha establecido un enfoque de múltiples fases con el cual incrementar el conocimiento del sistema de pensiones, educar a la población acerca de la importancia que el sistema tiene, explicar los beneficios de la afiliación y demostrar los efectos positivos que el sistema tiene para la economía más amplia. Por último, Mibanco está planeando incrementar exponencialmente el alcance de su programa de educación financiera y digital, desarrollar herramientas digitales de capacitación, y emplear las capacidades de la telefonía móvil para lanzar campañas de educación financiera con un foco específico en los micropréstamos.

A lo largo de nuestro programa 2020-2025 seguiremos identificando oportunidades de negocio, pero el éxito dependerá en última instancia de las medidas internas que el Grupo y sus subsidiarias tomen para promover la implementación del programa y alcanzar los resultados claves de sostenibilidad.



Uno de los principales habilitadores que nos ayudará a conseguir resultados claves dentro de cada plataforma implica mejorar el gobierno de dicho programa. Fortalecer la estructura de gobierno para dicha estrategia ayudará a redoblar el cambio (la aceleración es una prioridad durante la pandemia) y asegurará la responsabilidad sobre las iniciativas y resultados ESG.



MEJORANDO NUESTRA
ESTRUCTURA DE GOBIERNO

IMPULSANDO EL CAMBIO
Y MEJORANDO VIDAS

DISEÑANDO NUESTRA
RUTA MEDIOAMBIENTAL

MEJORANDO NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Credicorp está comprometido con los más altos estándares de gobierno corporativo, lo cual es indispensable para construir relaciones de largo plazo y confianza entre los grupos de interés. La meta principal de un sólido gobierno corporativo es tomar decisiones eficientes y eficaces de manera ética. Alcanzamos esto a través de nuestras políticas, normas y procedimientos para asegurar el éxito a largo plazo del Grupo y el alineamiento sostenible y continuo con los mejores intereses de nuestros grupos de interés.

Credicorp está listado en la Bolsa de Valores de Nueva York y cumple con todos los aspectos de la Ley Sarbanes-Oxley, la cual se encuentra en vigor en los Estados Unidos desde julio de 2002. Esta ley ha pasado a ser un estándar internacional ampliamente aceptado para las prácticas de gobierno corporativo.

Credicorp busca continuamente mejorar y alinear sus prácticas de gobierno corporativo con las mejores prácticas internacionales. Siguiendo estos criterios y con miras a demostrar su liderazgo en ESG, el Grupo implementó una serie de cambios en su estructura de gobierno corporativo durante el 2020:

- 1.** Ampliamos el tamaño del Directorio (de 8 a 9), mejoramos su independencia al mismo tiempo que adoptamos nuevos criterios de independencia más estrictos, en línea con las mejores prácticas locales e internacionales, y mejoramos su diversidad con la inclusión de una nueva directora (2 de 9 directores son mujeres). Los miembros del Directorio también cuentan con diversa experiencia internacional de distintas industrias. Con los nuevos y más estrictos criterios de independencia, cinco de los nueve directores de Credicorp son ahora independientes (55.56%).
- 2.** Incrementamos el tamaño, la independencia y la diversidad de los comités y los combinamos para reducir su número

total de siete a cuatro, para: i) incorporar una representación más diversa e independiente; y ii) equilibrar mejor las habilidades y experiencias de los directores. Para reforzar aún más la independencia, el Grupo ha decidido que el Presidente del Directorio no es elegible para presidir comités y no puede ser miembro del Comité de Auditoría o del de Sostenibilidad. Además, tres de los cuatro comités son actualmente presididos por directores independientes.

- 3.** Como parte de la implementación de nuestro Programa de Sostenibilidad 2020-2025, mejoramos la estructura de gobierno de sostenibilidad. El Comité de Gobierno fue renombrado y es ahora el Comité de Sostenibilidad. Además de un nuevo nombre, el comité ha asumido funciones de sostenibilidad adicionales a sus funciones de gobierno existentes. Hemos también establecido una Oficina de Sostenibilidad a nivel Corporativo y designado Ejecutivos y Líderes de Sostenibilidad, tanto a nivel corporativo como de las subsidiarias.

4. Con la finalidad de mantener cabalmente alineadas la estructura y organización de Credicorp a la legislación sobre sustancia económica aprobada por el Gobierno de Bermudas, a partir del 29 de octubre de 2020, las decisiones del Directorio de Credicorp se limitarán a temas relacionados con la estrategia, objetivos y metas de la Compañía, planes de acción principales y políticas, control y manejo de riesgos, presupuestos anuales, planes de negocio y control de su implementación, supervisión de los principales gastos, inversiones, adquisiciones y enajenaciones, entre otras decisiones de carácter “pasivo” relacionadas con la Compañía.

La autoridad para la toma de las decisiones aplicables a las subsidiarias de Credicorp, tales como la adopción de decisiones relevantes estratégicas o de administración, la asunción de gastos en beneficio de sus afiliadas, la coordinación de actividades del grupo, y el otorgamiento de facilidades crediticias a favor de sus afiliadas, ha sido transferida a Grupo Crédito S.A., subsidiaria de Credicorp.

El Directorio (y los Comités) de Credicorp y Grupo Crédito S.A. están conformados por las mismas personas y se ha homologado la estructura gerencial en ambas compañías.

5. En la división de cumplimiento trabajamos para reforzar todos nuestros programas, concentrándonos en la reducción de riesgos monitoreando todas las acciones específicas que podrían violar los requisitos reguladores sobre la base de estándares internacionales, protegiendo la reputación de Credicorp y manteniendo empresas y prácticas responsables. Reforzamos los sistemas y comunicaciones, actualizamos los lineamientos de los comités e implementamos programas locales y capacitación virtual para los empleados y proveedores, en especial en las áreas de alto riesgo. Por último, usamos la automatización y la analítica para diseñar modelos predictivos y alertas que incrementarán el uso de la automatización y la analítica de datos en todas las subsidiarias en 2021.



Un Directorio más amplio, más independiente y más diversificado

El Directorio está a cargo de administrar y conducir los negocios de Credicorp Ltd. La conducta de sus integrantes está guiada por los principios de la lealtad y la buena fe, puesto que se dedica a la supervisión y trabaja para asegurar los beneficios a largo plazo, tanto del Grupo como de sus grupos de interés.

Roles del Directorio

- ▶ Evaluar, aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la Compañía, los objetivos y metas, los planes de acción principales y políticas, control y manejo de riesgos, los presupuestos anuales y los planes de negocio. Controlar la implementación de los mismos, supervisar los principales gastos, inversiones, adquisiciones y enajenaciones.
- ▶ Hacer el seguimiento y controlar los posibles conflictos de interés entre el Directorio, sus miembros y los accionistas.
- ▶ Realizar, a través del Comité Remuneraciones y Nominaciones, la indagación y verificación de la condición de independencia de los nominados a candidatos a directores independientes, así como del mantenimiento de dicha condición por parte de los directores independientes en ejercicio.
- ▶ Procurar prevenir el uso fraudulento de los activos corporativos y el abuso en transacciones entre partes interesadas.
- ▶ Velar por la integridad de la contabilidad y los estados financieros de la Compañía.
- ▶ Supervisar, a través del Comité de Auditoría, la auditoría independiente, establecer sistemas de control de riesgos financieros y no financieros, incluyendo controles que promuevan el cumplimiento de las leyes.
- ▶ Supervisar, evaluar la efectividad y adecuar las prácticas de gobierno de la Compañía.
- ▶ Supervisar la política de información.
- ▶ Aprobar las Políticas de la Compañía, los Reglamentos del Directorio y de los Comités del Directorio.
- ▶ Aprobar el Reporte Anual por el ejercicio terminado el 31 de diciembre del año anterior, el cual será publicado en la página web de la Compañía y, debe contener, entre otros, los estándares de gobierno corporativo y sostenibilidad adoptados.

*Se puede encontrar más información en la sección "Gobierno Corporativo" en www.credicorpnet.com.

Luis Romero Belismelis, el presidente del Directorio, es responsable por el gobierno y desempeño del Directorio. Es también responsable de liderar y manejar las medidas con las cuales asegurarse de que Credicorp cumpla con sus obligaciones.

Roles del Presidente del Directorio

- ▶ Presidir las sesiones del Directorio.
- ▶ Velar por el adecuado funcionamiento del Directorio.
- ▶ Representar a la Compañía o delegar su representación en negociaciones con los mercados financieros extranjeros, reguladores, prensa, gobiernos, grupos de interés y la comunidad.
- ▶ Promover adecuadas relaciones con los accionistas, formalmente en la Junta General Anual, e informalmente en sus relaciones con los accionistas de la Compañía.
- ▶ Proponer iniciativas para políticas corporativas junto con el Gerente General.
- ▶ Velar por la existencia de un planeamiento estratégico efectivo y considerar futuras posibilidades de desarrollo de la Compañía.
- ▶ Velar por la participación activa del Directorio en la revisión estratégica de las propuestas de la Gerencia de la Compañía, y porque los temas importantes de planeamiento sean llevados al Directorio.
- ▶ Cuidar de que haya probidad en los informes contables.
- ▶ Monitorear el desempeño del Gerente General en contraste con los criterios establecidos con relación a los objetivos de la compañía.
- ▶ Actuar, cuando sea necesario, como consejero de los demás miembros del Directorio.

El Directorio se reúne al menos una vez cada dos meses. Para los fines de la votación, el quórum equivale a la mitad más uno de sus integrantes. En 2020 se llevaron a cabo doce reuniones del Directorio; todas contaron con la asistencia de la mayoría de sus integrantes.

En febrero de 2020, Credicorp anunció una serie de iniciativas para afianzar el gobierno corporativo; impulsar el valor a largo plazo para los grupos de interés; y demostrar liderazgo en el gobierno corporativo dentro de su región donde opera. El 3 de junio, el Directorio aprobó nuevos criterios para definir qué directores serían categorizados como independientes. Se usaron referencias internacionales de las mejores prácticas para mejorar y profundizar los criterios de independencia.

En conformidad con los estatutos de Credicorp, en la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de junio de 2020, los accionistas eligieron al nuevo Directorio: i) nuevo Presidente Ejecutivo, Luis Enrique Romero Belismelis; ii) reelección de 2 directores vinculados, Raimundo Morales y Fernando Fort; y iii) elección de cuatro nuevos directores independientes, Irzio Pinasco Menchelli, Alexandre Gouvea, Maite Aranzábal Harreguy y Antonio Abruña Puyol.

En la Reunión General de Accionistas del 16 de octubre de 2020 se nombró a Leslie

Pierce como noveno director. Se le pidió que formara parte del Comité de Sostenibilidad, en reconocimiento a su experiencia liderando grandes corporaciones y por sus esfuerzos en responsabilidad corporativa.

En esta reunión, los miembros con voto decidieron que el Directorio habría de tener no menos de tres directores independientes, y que cuando fuera posible la mayoría de sus integrantes debieran serlo. En conformidad con los nuevos y más estrictos criterios de independencia, cinco de los nueve miembros del Directorio (55.56%) son ahora independientes. Dos de ellos son mujeres.

Además de reflejar niveles más altos de independencia y de diversidad de género, los nuevos integrantes cuentan con nuevas capacidades para enriquecer el trabajo del Directorio, incluyendo su experiencia a profundidad en banca *retail* y digital, seguros, consultoría de gestión empresarial, *retail marketing*, *private equity* y educación superior, así como en alcanzar la sostenibilidad y la igualdad de género.

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO EN 2020

Junta Directiva	Diversidad >>							Competencias >>				
	Género	Posición	País de origen/experiencia	Tenencia (años)	Sesiones atendidas	% de asistencia	Independiente*	Experiencia Ejecutiva	Experiencia Internacional	Banca / Finanzas / Auditoría/ Riesgos / Legal	Sostenibilidad/ Gobierno Corporativo	Experiencia relevante en la industria no financiera (retail, minería, digital, educación)
A Junio 2020												
Dionisio Romero Paoletti	M	C	Perú	17	6	100%	No	●	●	●	●	●
Raimundo Morales Dasso	M	VC	Perú	13	6	100%	Sí	●	●	●	○	●
Fernando Fort Marie	M	D	Perú	39	5	83%	No	●	○	●	●	○
Juan Carlos Verme Giannoni	M	D	Perú	30	6	100%	Sí	●	●	●	●	●
Benedicto Cigüeñas Guevara	M	D	Perú	15	5	83%	Sí	●	●	●	○	○
Martín Pérez Moteverde	M	D	Perú	6	5	83%	No	●	●	●	○	●
Patricia Lizárraga Guthertz	F	D	Perú	4	6	100%	Sí	●	●	●	●	○
Luis Romero Belismelis	M	D	Perú	12	6	100%	No	●	●	●	●	●
Jun-Dic 2020												
Luis Romero Belismelis	M	C	Perú	12	6	100%	No	●	●	●	●	●
Raimundo Morales Dasso	M	VC	Perú	13	6	100%	No	●	●	●	○	●
Fernando Fort Marie	M	D	Perú	39	6	100%	No	●	○	●	●	○
Alexandre Gouvea	M	D	Brasil	0	6	100%	Sí	●	●	●	●	●
Irzio Pinasco Menchelli	M	D	Perú	3	6	100%	Sí	●	●	●	●	●
Antonio Abruña Puyol	M	D	España / Perú	0	6	100%	Sí	●	●	○	●	●
Patricia Lizárraga Guthertz	F	D	Perú / EEUU	4	6	100%	Sí	●	●	●	●	○
Maite Aranzabal Harreguy	F	D	España	0	6	100%	Sí	●	●	●	●	●
Leslie Pierce Diez Canseco	M	D	Perú	0	2	100%	No	●	●	●	●	●

*Independencia bajo los criterios vigentes en ese momento.

Nivel de experiencia: ● Alto ● Medio ○ Bajo

La Secretaria Corporativa es Conyers Corporate Services Ltd. (Bermuda) y la Gerente de Secretaría General es la Sra. Miriam Böttger Egg.

Cada uno de los integrantes del equipo de alta gerencia de Credicorp cuenta con una vasta experiencia y trayectoria dentro del Grupo. Dos del total de catorce altos ejecutivos son mujeres.

Relación de Gerentes

Nombre	Posición	Mandato ¹
Luis Romero Belismelis	Presidente Ejecutivo	ND ²
Walter Bayly Llona	Gerente General	27
Gianfranco Ferrari	Gerente General Adjunto y Head de Banca Universal	25
Alvaro Correa Malachowski	Gerente General Adjunto y Head de Seguros y Pensiones	23
Reynaldo Llosa Benavides	Gerente de Riesgos	24
Cesar Rios	Gerente de Finanzas	27
Eduardo Montero	Head de Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios	18
Javier Ichazo	Head de Microfinanzas	24
Jose Esposito Li- Carrillo	Gerente de Auditoría	24
Barbara Falero	Gerente de Cumplimiento Corporativo	14
Guillermo Morales	Gerente Legal	13
Ursula Alvarez Peña	Gerente de Gestión de Talento	14
Bernardo Sambra	Gerente de Recursos Humanos	21
Enrique Pasquel	Gerente de Asuntos Corporativos	3

Para más detalles sobre la trayectoria profesional de nuestros altos ejecutivos consúltese los Anexos B y C del Reporte Anual.

¹ De Credicorp y sus subsidiarias, al 31 de marzo de 2021.

² Como Presidente Ejecutivo que forma parte de la gerencia, el mandato de Luis Romero en la alta gerencia difiere de la cifra presentada como Presidente del Directorio y no aplica debido a que el ejecutivo se ha incorporado recientemente al equipo gerencial.



Una estructura de comités más simple, más diversa e independiente

El 5 de febrero de 2020, el Directorio de Credicorp acordó simplificar la estructura de sus comités, reduciendo su número de siete a cuatro. Ahora reflejan puntos de vista más diversos, una mejora en la distribución de las habilidades de los directores, y un incremento en el número de directores independientes en cada comité. Se eliminó tanto al Comité Ejecutivo como el de Inversión, fusionándose el de Compensaciones y Remuneraciones con el de Nominaciones. Además, tres de los cuatro comités restantes están presididos por directores independientes.

Los comités actuales incluyen a los siguientes: Comité de Riesgos, Comité de Remuneraciones y Nominaciones, Comité de Sostenibilidad y Comité de Auditoría.



⁽¹⁾ Establecido el 31 de octubre de 2002.

⁽²⁾ Establecido el 28 de marzo de 2012.

⁽³⁾ Establecido el 23 de junio de 2010 como Comité de Gobierno Corporativo. El 17 de diciembre de 2020 se ampliaron sus funciones y se le cambió de nombre a Comité de Sostenibilidad.

⁽⁴⁾ Establecido el 5 de junio de 2020 al integrarse el Comité de Compensaciones y Remuneraciones (establecido el 25 de enero de 2012) con el Comité de Nominaciones (establecido el 28 de marzo de 2012)

Composición de los Comités del Directorio desde junio de 2020

Miembro del Directorio	Comité de Auditoría	Comité de Riesgos	Comité de Sostenibilidad	Comité de Remuneraciones y Nominaciones
Luis Romero B.		M		M
Raimundo Morales	A	P		M
Fernando Fort			M	
Alexandre Gouvea (I)		M		P
Irzio Pinasco (I)	M			
Antonio Abruña (I)			M	M
Patricia Lizarraga G.* (I)	P		M	
Maité Aranzabal (I)	M		P	
Leslie Pierce			M	
Barbara Bruce V.**			M	
Pedro Rubio**		M		

P: Presidente

M: Miembro

(I): Miembro Independiente

A: Asesor

* Experto financiero

** No es un director de Credicorp, sino un integrante del Directorio de BCP



Comité de Auditoría

El comité tiene la finalidad de llevar a cabo la supervisión, monitoreo y revisión independiente del sistema de información financiera de Credicorp.

Está conformado por tres directores. Todos los miembros del comité deben ser independientes, de acuerdo con la definición de independencia del *U.S. Securities and Exchange Commission* (SEC). El comité cuenta con, por lo menos, un miembro considerado como experto financiero. En el 2020, el comité se reunió 12 veces.

En junio de 2020, se nombró al señor Raimundo Morales como asesor del Comité. Además, participa el señor Ricardo Bustamante, asesor permanente del Comité de Auditoría Corporativo experto en TI; el señor César Ríos, Gerente de Finanzas; la señora Miriam Böttger, Secretaria Adjunta; el señor José Luis Muñoz, Gerente de Contabilidad; el señor José Esposito, Auditor Corporativo y responsable de la auditoría interna de la Corporación, y el señor Enzo Tolentino, Gerente del Área de Auditoría Continua y Desarrollo Corporativo.



Comité de Riesgos

Representa al Directorio de Credicorp y propone los niveles de apetito por riesgo para Credicorp Ltd.

El comité tiene como objetivo principal tomar conocimiento y poner en conocimiento del Directorio de Credicorp el nivel de cumplimiento del apetito por riesgo y el nivel de exposición asumido, así como de las mejoras relevantes en la gestión integral de riesgos de Grupo Crédito y subsidiarias Credicorp.

Está conformado por tres directores de Credicorp y un director de BCP, uno de los cuales es director independiente. También participan: el señor Walter Bayly, Gerente General; el señor César Ríos, Gerente de Finanzas; el señor Reynaldo Llosa, Gerente de Riesgos; el señor José Esposito, Auditor Corporativo; y el señor Edgar Vicente Ríos, Gerente de División de Administración de Riesgos de BCP; la señora Miriam Böttger, Secretaria Adjunta. En el 2020, el comité se reunió 17 veces.



Comité de Remuneraciones y Nominaciones

Antes del 5 de junio de 2020, el Directorio de Credicorp contaba con dos comités distintos: el Comité de Compensaciones y Remuneraciones y el de Nominaciones, los cuales fueron fusionados para formar el Comité de Remuneraciones y Nominaciones.

El papel principal de este comité es definir, revisar y aprobar la política de compensaciones de los principales ejecutivos y gerentes de Credicorp y sus subsidiarias; nominar nuevos directores; y cada tres años hacer recomendaciones al Directorio acerca de los candidatos cuyos nombres serán propuestos en la Junta General Anual

de Accionistas para que formen parte del Directorio de Credicorp o la de sus subsidiarias, o alternativamente los directorios en los cuales Credicorp o sus subsidiarias deben nombrar un director. Los candidatos deben ser evaluados para establecer si cumplen con el criterio de independencia.

Cuatro directores conforman actualmente este comité, dos de los cuales son independientes. Para junio de 2020, el comité de Nominaciones había tenido siete sesiones y el de Compensaciones y Remuneraciones dos. El nuevo comité fusionado se reunió en cinco ocasiones.



Comité de Sostenibilidad

El 17 de diciembre de 2020, el Directorio cambió el nombre del Comité de Gobierno Corporativo por el de Comité de Sostenibilidad.

El nuevo Comité de Sostenibilidad tiene las mismas funciones que su predecesor, el Comité de Gobierno Corporativo: proponer, revisar y monitorear las buenas prácticas de gobierno corporativo dentro del Grupo, pero también adquirió nuevas funciones en relación con el Programa de Sostenibilidad de Credicorp, el cual se considera clave para asegurar tanto el éxito de Credicorp como la generación de valor a largo plazo para los grupos de interés.

Este comité de seis miembros debe contar con al menos tres integrantes del Directorio

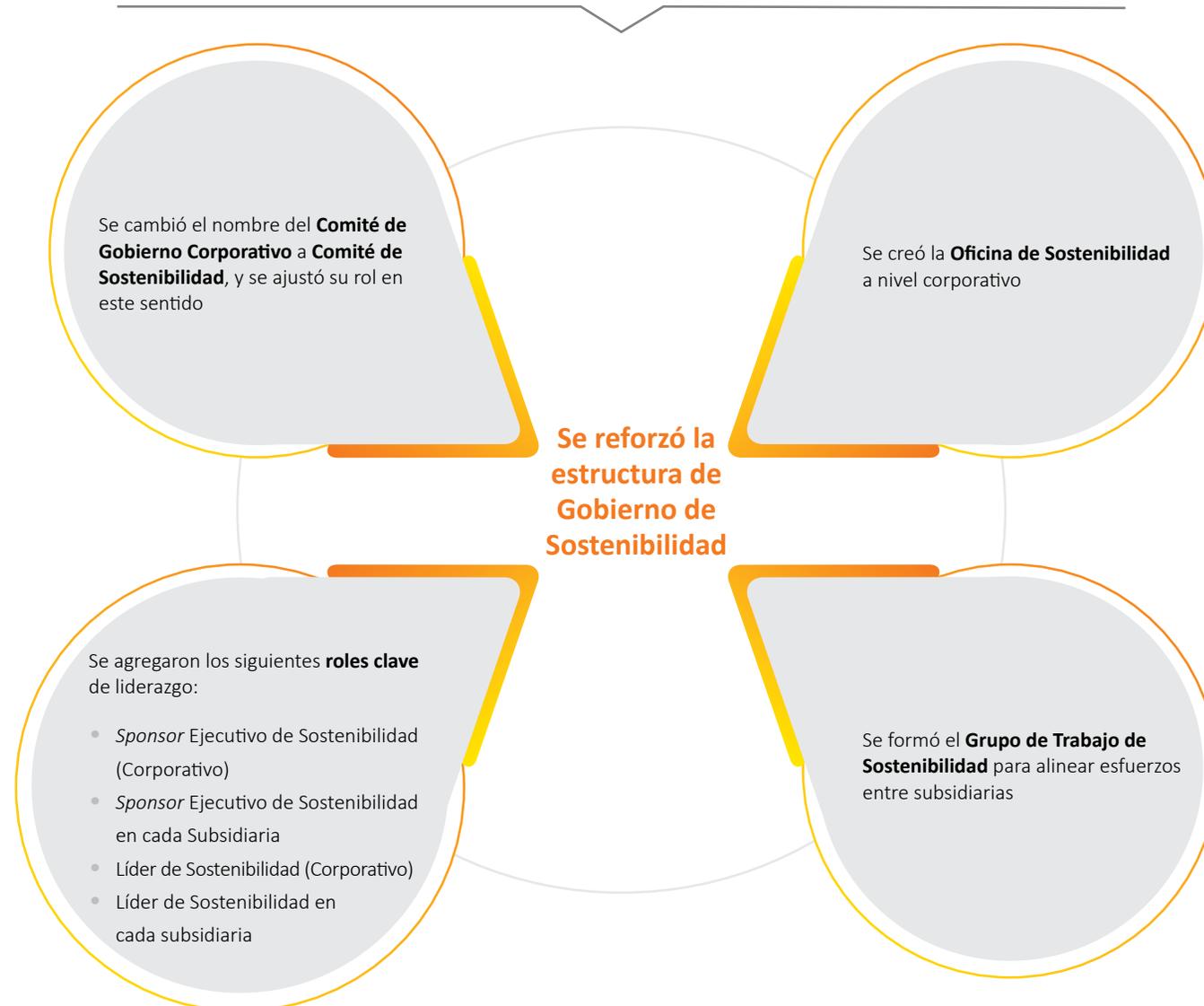
de Credicorp, dos de los cuales deben ser independientes. Los directores de las subsidiarias pueden formar parte de este comité, no así el Presidente Ejecutivo. El comité se encuentra además presidido por uno de los directores independientes. Actualmente más de la mitad de los directores de este comité son independientes. Cinco directores de Credicorp y uno del BCP toman parte en las sesiones, junto con los miembros de la gerencia, como el Sr. Álvaro Correa, Gerente General Adjunto, quien además actúa de Coordinador del Comité; la Sra. Milagros Cigüeñas, Gerente del Área Relaciones con Inversionistas; la Sra. Darice Dee Gubbins, Líder de Sostenibilidad Corporativo; y la Sra. Miriam Böttger, Secretaria Adjunta. El Comité de Sostenibilidad se reunió tres veces en 2020.

Una estructura de gobierno de sostenibilidad más sólida

Al implementar nuestro Programa de Compromiso con la Sostenibilidad 2020-2025, es necesario reforzar la estructura de gobierno de sostenibilidad, para así asegurar una adecuada supervisión y coordinar con las subsidiarias. En 2020, Credicorp introdujo cambios importantes a su estructura de gobierno de sostenibilidad:

- 1.** El 17 de diciembre de 2020 cambiamos el nombre del Comité de Gobierno Corporativo a “Comité de Sostenibilidad” y añadimos a sus funciones de gobierno corporativo, un enfoque ESG.
- 2.** Hemos designado a nuestro Gerente General Adjunto para que actúe como *Sponsor* Ejecutivo de Sostenibilidad y designamos a los Líderes de Sostenibilidad a nivel corporativo, y Líderes de Sostenibilidad a nivel de las subsidiarias.
- 3.** Credicorp ha creado una nueva Oficina de Sostenibilidad, cuyo papel será transformarlo en un líder sostenible en América Latina; liderar y supervisar el novedoso y ambicioso Programa de Sostenibilidad de Credicorp; y asegurarse de que el Grupo actúe como un protagonista en el escenario de la sostenibilidad a lo largo del tiempo.

INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN DE GOBIERNO DE SOSTENIBILIDAD 2020



Del Comité de Gobierno Corporativo al “Comité de Sostenibilidad”

Como señalamos anteriormente en la sección sobre los comités del directorio, en la sesión del 17 de diciembre de 2020, el Directorio de Credicorp aprobó la decisión de cambiar el nombre del Comité de Gobierno Corporativo a “Comité de Sostenibilidad”, para reflejar así su objetivo de liderar y supervisar al novedoso y ambicioso Programa de Sostenibilidad de Credicorp. El Directorio considera que este programa es clave para asegurar el éxito empresarial y el valor de largo plazo para los grupos de interés. Junto con sus actuales roles de gobierno corporativo, el Comité de Sostenibilidad asumirá funciones relacionadas con el Programa de Sostenibilidad.

Después de que el Sr. Pierce fuera nombrado para que forme parte del Directorio en la Junta Especial de Accionistas en octubre 2020, el Directorio tomó la decisión de elegir al Sr. Pierce, quien cuenta con amplia experiencia en asuntos de Responsabilidad Corporativa, para que sea miembro del Comité de Sostenibilidad. El Sr. Pierce ha liderado organizaciones filantrópicas como Vida Perú, Banco de Alimentos del Perú y Crea+. Su personalidad enérgica, pensamiento estratégico y trayectoria en la construcción y

liderazgo de grandes corporaciones hacen de él una excelente incorporación al comité.

Los otros miembros del Comité de Sostenibilidad son: Maite Aranzábal Harreguy (Presidente), Antonio Abruña Puyol, Fernando Fort Marie, Patricia Lizárraga Guthertz y Bárbara Bruce Ventura.

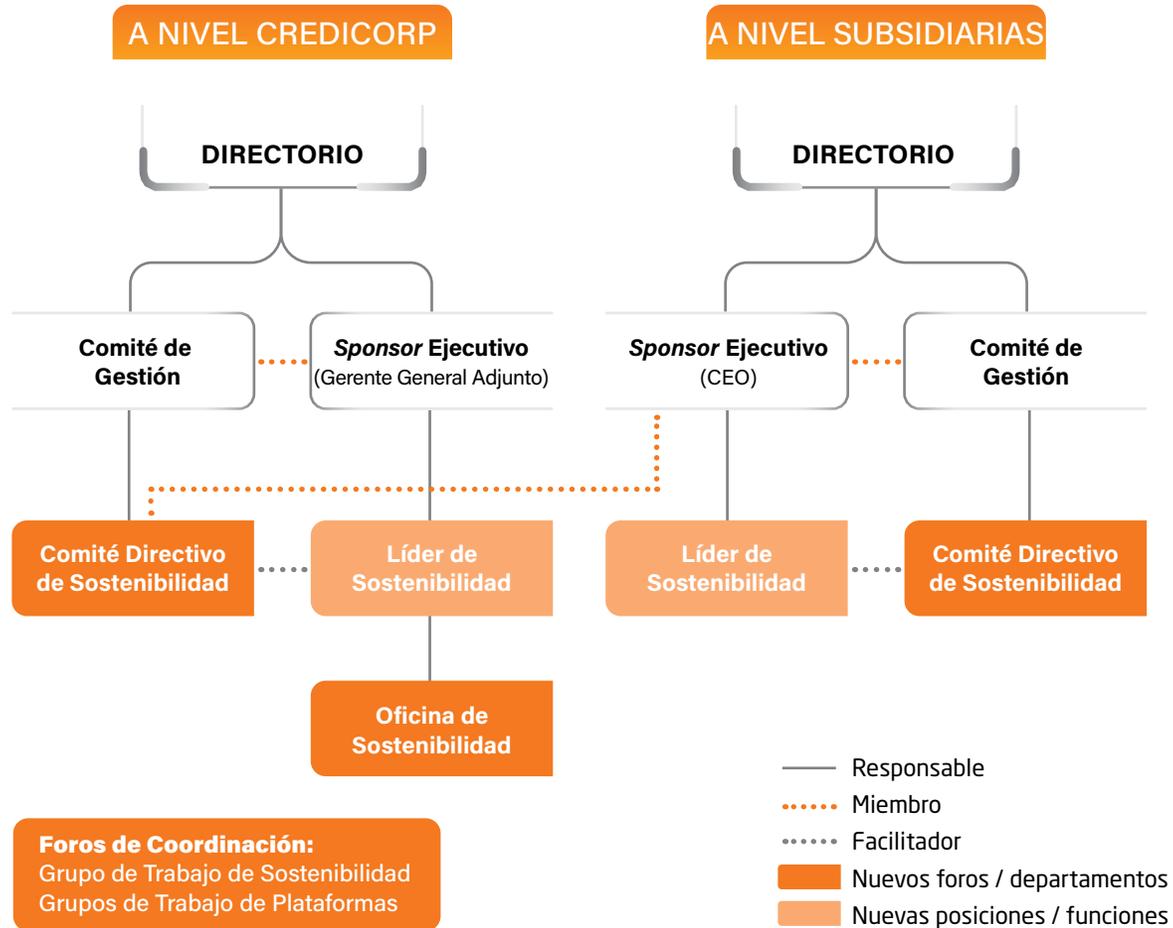
Hay un solo Comité de Sostenibilidad del Grupo, que opera a nivel del Directorio corporativo. A nivel de las subsidiarias, los Directorios respectivos revisarán sus propias iniciativas de sostenibilidad como parte de su agenda anual.

Designando roles de liderazgo

La sostenibilidad será integrada eficaz y eficientemente en la actual estructura de gobierno de Credicorp, agregando varios roles clave de liderazgo (Líder de Sostenibilidad y Oficina de Sostenibilidad Corporativa, Líderes de Sostenibilidad a nivel de cada Subsidiaria, y ejecutivos C-Suite que actúan como *Sponsors*. Ejecutivos en los niveles Corporativo y Subsidiarias y en los comités (Comité Directivo de Sostenibilidad), Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y Grupos de Trabajo de Plataformas, lo que impulsará la implementación y coordinará los esfuerzos en Credicorp y sus empresas.



CAMBIOS EFECTUADOS EN EL 2020 EN NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBIERNO REFLEJAN UN MAYOR COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y NUESTRO PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD 2020-2025



El primer paso en la designación de roles de liderazgo fue nombrar *Sponsors* Ejecutivos en los niveles corporativo y subsidiarias. El Sr. Álvaro Correa, Gerente General Adjunto de Credicorp, fue nombrado como *Sponsor* Ejecutivo de Sostenibilidad a nivel corporativo. En este papel es responsable por la estrategia de sostenibilidad en el Grupo, y preside el Comité Directivo de Sostenibilidad a nivel corporativo. Este Comité Directivo incluye a los *Sponsors* Ejecutivos de Sostenibilidad, que son los Gerentes Generales (CEO) a nivel de las subsidiarias. Estos últimos a su vez son responsables por la sostenibilidad de la subsidiaria a la cual dirigen. El Gerente General de Credicorp, así como los Gerentes Corporativos de Riesgos, Finanzas y Gestión y Desarrollo Humano, también participan en el Comité Directivo.

También hemos designado Líderes de Sostenibilidad a nivel de las subsidiarias y de Credicorp. El papel del Líder de Sostenibilidad Corporativo se describirá con mayor detalle en la siguiente sección, cuando describamos la Oficina de Sostenibilidad.

Los Comités Directivos de Sostenibilidad tendrán la capacidad de:

- Tomar decisiones referidas a la definición, la aprobación y el cambio de las políticas, procedimientos y dirección de temas de sostenibilidad.
- Aprobar decisiones claves, entre ellas:
 - » Priorizar iniciativas de sostenibilidad
 - » Efectuar cambios en la estructura de gobierno de sostenibilidad
 - » Aplicaciones y adhesión a los índices y estándares de ESG
 - » Estrategia de comunicación interna y externa

Creando la Oficina de Sostenibilidad

Credicorp ha creado una Oficina de Sostenibilidad con los siguientes objetivos específicos:

1. Continuar desarrollando la estrategia de sostenibilidad de Credicorp, asegurándose de que los objetivos sean alcanzados a nivel Corporativo y de las subsidiarias. Trabajar con el Directorio y la Alta Gerencia para integrar la sostenibilidad dentro de las estrategias, operaciones y actividades diarias de cada subsidiaria.

2. Administrar y supervisar la ejecución de iniciativas y actividades priorizadas en el Programa de Sostenibilidad, efectuando un seguimiento del desempeño, KPI y los resultados claves para la estrategia. Brindar apoyo en la priorización de iniciativas. Ayudar a convertir el éxito de la estrategia de sostenibilidad en un impacto estratégico y financiero para Credicorp, generando así valor para sus grupos de interés.

3. Mantener actualizada la estrategia de sostenibilidad de Credicorp con las mejores prácticas internacionales, y liderar el

desarrollo de políticas de sostenibilidad en todo Credicorp. Proporcionar y apoyar a la compañía con el conocimiento técnico y la investigación en temas de sostenibilidad, y facilitar la capacitación del liderazgo en cuestiones de sostenibilidad.

La oficina de Sostenibilidad además liderará las comunicaciones referidas a la estrategia de sostenibilidad, establecerá un plan de reporte de avances (índices, agencias clasificadoras, reguladores) y proporcionará respuestas a las preguntas referidas a ESG de parte de los grupos de interés. Por último, también comunicará la estrategia de sostenibilidad del Grupo en los foros relevantes.

Al implementarse el Programa de Compromiso con la Sostenibilidad 2020-25 se irán haciendo cambios en los reportes, para así demostrar avances en la supervisión de temas ESG y demostrar que el compromiso con la sostenibilidad está extendiéndose por todo el Grupo:

- Reporte del avance de temas ESG, seguimiento de medidas y otras

actualizaciones a incorporarse en el proceso de revisión establecido.

- Se deberán establecer Comités Directivos de Sostenibilidad a nivel de las Subsidiarias, los que deberán ser presididos por el Sponsor Ejecutivo de Sostenibilidad de la Subsidiaria, es decir su CEO.
- Credicorp preparará un plan para la educación de los directores en temas de sostenibilidad, a fin de que:
 - » evalúen las áreas de riesgos y de oportunidades
 - » formulen las preguntas apropiadas a la gerencia
 - » Interactúen con los accionistas institucionales
 - » pidan a otros Comités del Directorio que definan su rol con respecto a la Sostenibilidad
- Se formará el Grupo de Trabajo de Sostenibilidad para que alinee la estrategia ESG y los esfuerzos de implementación en las subsidiarias, actuando como el

punto focal en temas de Sostenibilidad. Lo presidirá el Líder de Sostenibilidad de Credicorp y compartirá información, explorará oportunidades de polinización cruzada, coordinará para alcanzar consistencia en actividades claves, y revisará los materiales antes de las reuniones trimestrales del Comité Directivo (lo que incluye las políticas y recomendaciones de los Grupos de Trabajo de Plataformas).

- Se establecerán Grupos de Trabajo en cada una de las ocho plataformas con miras a definir el alcance de cada una de ellas y sus criterios guía, para así asegurar un entendimiento consistente en todas las empresas del grupo. Los Grupos de Trabajo de las plataformas coordinarán y alinearán las oportunidades dentro de las subsidiarias: impulsarán el liderazgo de Credicorp en los frentes respectivos, se mantendrán al tanto de las tendencias más relevantes y las actividades de empresas similares, para así contribuir a mejorar las prácticas empresariales.

Mejorando Nuestro Sistema de Cumplimiento y Ética

Según nuestra Matriz de Materialidad, el Cumplimiento y la Ética contribuyen a la creación de valor de largo plazo y a satisfacer las necesidades tanto de nuestros negocios como de los grupos de interés mediante:

- Asegurar la claridad de los términos y condiciones de los productos y servicios financieros
- Proporcionar un marco y el monitoreo del mismo para asegurar un buen entorno laboral y oportunidades para todos los empleados
- Asegurar el rendimiento de cuentas y la integridad de la administración



EMPLEADOS

El comportamiento ético en todos los niveles de la organización es vital porque mantiene un buen lugar para trabajar y tiene un impacto directo en el desempeño empresarial.



ACCIONISTAS

Al evitar sanciones y riesgo reputacional por nuestro comportamiento ético, contribuye al aumento permanente del valor esperado por nuestros accionistas



REGULADORES Y GOBIERNO

Al cumplir con las regulaciones locales e internacionales e incluir un alto nivel de transparencia con nuestro gobierno y reguladores, contribuimos al desarrollo de relaciones comerciales éticas.



PROVEEDORES

Es importante evaluar a los proveedores en términos de comportamiento ético y establecer una gestión integral de riesgos en la cadena de suministro, considerando aspectos clave como los Derechos Humanos. Conciencia y uso de la línea ética por parte de proveedores y otros grupos de interés externos.



CLIENTES

A nuestros clientes se les brindarán productos y servicios que satisfagan sus necesidades y se les brindarán detalles claros y relevantes para que puedan tomar decisiones informadas.



SOCIEDAD

Nuestro comportamiento ético en todos los negocios que hacemos genera relaciones sostenibles que contribuyen a la generación de valor en la sociedad.

Para alcanzar nuestra meta de liderar a través de un propósito social, nuestro Directorio y alta gerencia están comprometidos con (i) promover la ética y la integridad, que son elementos fundamentales de nuestra cultura organizacional, y (ii) asegurar el cumplimiento regulatorio y la prevención de delitos financieros.

Ética e integridad

Código de ética

Nuestro Código de Ética ha sido aprobado por nuestro Directorio. Está alineado con los más altos estándares internacionales de conducta y establece los principales lineamientos que todo empleado debe seguir al tratar con otros empleados, clientes, proveedores, reguladores y la sociedad. Cada empleado debe cumplir el Código de Ética y, al iniciarse la relación laboral, cada empleado efectúa un compromiso formal de cumplimiento que se renueva anualmente. Nuestro Código de Ética se encuentra en la página web de Credicorp tanto en español como en inglés.

Ética en la toma de decisiones

Todos los empleados se han comprometido a actuar con integridad en todo momento para salvaguardar los intereses de nuestros clientes y de la sociedad. Pedimos a nuestros empleados que cuando tomen decisiones, se pregunten si pueden responder afirmativamente a estas cuatro preguntas:

- ¿Las normas lo permiten?
- ¿Esta decisión acatará a nuestro Código de Ética y otras políticas?
- ¿Esta decisión creará valor para nuestros clientes y les tratará de modo justo?
- ¿Esta decisión prevendrá que la compañía sufra daño económico o reputacional?

Justicia organizacional

La justicia organizacional es un elemento clave en nuestro esfuerzo por promover la ética; por ello, aplicamos medidas correctivas y disciplinarias en caso se produzca una infracción al Código de Ética. De considerarse que la infracción es significativa, se elevará el caso ante el Comité de Ética de la subsidiaria pertinente, la cual puede, de ser necesario, remitir el caso al Comité de Ética Corporativo.

Este enfoque —conjuntamente con nuestros principios de integridad, respeto, transparencia y manejo eficaz de riesgos— refleja nuestro compromiso a actuar como un agente de cambio y ser un líder financiero sostenible en Latinoamérica, guiado por un gran propósito, orientado al futuro y enfocado en nuestros grupos de interés.

Integridad, respeto y transparencia

Nuestra Línea Ética de Alerta Genética

Los resultados de una encuesta llevada a cabo entre nuestros empleados en 2020, acerca de la Línea Ética Corporativa de Credicorp, nos mostraron que:



considera que informar sobre conductas poco éticas fortalece nuestra cultura organizacional.



confía lo suficiente en sus supervisores como para informar a través de ellos cualquier conducta no ética.



confía en nuestra línea de ética corporativa para informar a través de ella cualquier conducta no ética.

Consideramos las opiniones de nuestros colaboradores para mejorar todos los días

A partir de dichos resultados tomamos las siguientes medidas:

- Ampliamos la gama de canales de reporte, de modo tal que nuestros empleados ahora cuentan con más opciones para reportar conductas no éticas; esto facilitó el proceso de reporte.
- Establecimos un protocolo para la administración de Credicorp que cuenta con directrices claras sobre cómo manejar los reportes recibidos directamente. Sabemos que no es fácil reportar posibles infracciones éticas.

Venimos buscando constantemente nuevas formas de facilitar el proceso de reporte, para que así nuestros empleados y otros grupos de interés puedan hacer lo correcto.

En 2020, nuestra línea ética “Alerta GenÉTICA” produjo los siguientes resultados:

- Recibimos 355 reportes, lo que constituye un alza de 30% con respecto al año anterior; 74% de ellos fueron anónimos.
- Casi el 80% de las alertas recibidas provinieron del BCP, el cual cuenta con más empleados que cualquier otra subsidiaria.
- El 68% de las alertas recibidas produjo información efectiva, lo cual brindó una base sólida con la cual tomar medidas; 10 actos disciplinarios se produjeron gracias a dichas alertas.
- Más del 80% de las alertas efectivas fueron en torno a hostilidad en el lugar de trabajo (38%), comportamiento poco ético (23%) y prácticas de ventas desleales y conflictos de interés (20%).
- Los auditores externos evaluaron estos resultados como parte de nuestra revisión de las normas y procedimientos de control; no se hizo ninguna observación.

La principal barrera para que una persona presente un reporte es el temor de que pueda afectar su carrera profesional. Es por eso que tenemos una vigorosa política anti-represalias que refleja una tolerancia cero a este tipo de comportamiento. Credicorp se esfuerza por proteger la confidencialidad, identidad y bienestar de la persona que envió la alerta.

Tipo	# de alertas efectivas
Hostilidad en el lugar de trabajo	91
Comportamiento poco ético	56
Prácticas de ventas desleales y conflicto de intereses	47
Fraude	26
Lavado de dinero	7
Corrupción	2
Represalia	1
Otro	10
Total	240

Subsidiaria	# de alertas efectivas
BCP	179
Mibanco	39
Pacífico Seguros	11
Credicorp Capital Colombia	4
Prima AFP	4
BCP Bolivia	2
Credicorp Capital Chile	1
Credicorp Capital Perú	0
Total	240

Cada semestre, el Comité de Auditoría revisa las principales iniciativas y resultados de nuestra línea ética.

Credicorp cree que la transparencia en torno a la métrica de su línea ética, que cubre tanto las interacciones de los empleados como de los grupos de interés, contribuye a promover un comportamiento ético:

- En 2020 comenzamos a reportar a nuestros empleados información clave acerca nuestra línea ética. Esto muestra nuestro compromiso para evitar posibles riesgos relacionados con la conducta, al mismo tiempo que promovemos la transparencia.
- Este año ampliamos también nuestros esfuerzos para informar a nuestros empleados las principales características y componentes de nuestra línea ética (cómo acceder a ella, cómo hacer el seguimiento de las quejas presentadas), y brindamos información acerca de medidas específicas como:
 - » El número de quejas recibidas.
 - » El número de quejas resueltas.
 - » El número de medidas correctivas tomadas.

Código de Conducta de nuestros proveedores

Nuestro compromiso con la ética y la integridad rige para nuestras estrechas relaciones con proveedores y terceros.

- Nuestros principales proveedores presentan un compromiso escrito y deben cumplir las normas éticas presentadas en el Código de Conducta de los proveedores.
- En 2020 llevamos a cabo una capacitación y trabajamos con proveedores de alto riesgo, para reforzar así su comprensión de los aspectos más relevantes del Código de Conducta de Proveedores, y los alentamos en general a que usen la línea ética para reportar posibles faltas.

Capacitación en ética y comunicaciones

Cada año, los empleados deben completar un programa de capacitación virtual, el cual abarca los aspectos más relevantes del Código de Ética. En 2020, el 97% de los empleados completó el programa exitosamente y se tomaron medidas correctivas para asegurarnos de que los demás empleados cumplieran con completar el curso.

Periódicamente se llevan a cabo campañas de comunicación internas con unidades de

negocios de alto riesgo, para comunicar las directrices del Código de Ética que resultan más relevantes para sus actividades diarias. La capacitación especializada también se llevó a cabo con ciertas unidades de alto riesgo, para abordar cuestiones prácticas y aumentar el cumplimiento del Código de Ética.

Se implementó un Programa de Enlace. A través de esta iniciativa, los representantes de las unidades de negocios de más alto riesgo de Credicorp contribuyen al diseño y aplicación de iniciativas estratégicas para contribuir con el cumplimiento y la ética. Hasta la fecha, este programa cuenta con 144 representantes de los seis países en donde operamos.

Manejo de los conflictos de intereses

En 2020 concentramos nuestros esfuerzos en utilizar un enfoque de riesgo para el manejo de los posibles conflictos de interés. Además, realizamos talleres multidisciplinarios para evaluar los posibles riesgos de conflictos de interés en las principales unidades de compras. Estas medidas nos permitieron implementar nuevos controles y al mismo tiempo mejorar los mecanismos ya existentes.

Pedimos periódicamente a los directores, la alta gerencia y otros empleados que revelen información que podría generar conflictos de

interés. En 2020 esta información se solicitó y analizó, y los casos fueron manejados en conformidad con las disposiciones de nuestra Política Corporativa para el manejo de los conflictos de interés.

Por último, con los datos compilados a través de este proceso comenzamos a definir las lógicas para el desarrollo de nuevas alertas, herramientas automatizadas y modelos predictivos con los cuales ampliar el alcance, la efectividad y la eficiencia de este programa.

La ética como nuestra forma de hacer negocios

En 2020 lanzamos una campaña interna para promover la venta responsable de nuestros productos y servicios minoristas. Esto era particularmente importante, puesto que muchos clientes necesitaban asistencia y asesoría financiera debido a los problemas económicos existentes en el contexto del COVID-19. Nuestra alta gerencia y los jefes de la división comercial tomaron parte en esta campaña, para difundir mensajes que reflejaran nuestro compromiso con la simplicidad y la transparencia. Usamos nuestras plataformas digitales para complementar dichos esfuerzos, los cuales aprovecharon la trivía, escenarios de casos reales, webinars y chats virtuales para llegar a más de 11,000 empleados.

Promoviendo una cultura eficaz del manejo del riesgo: cumplimiento de regulaciones y prevención de delitos financieros

La División de Cumplimiento y Ética supervisa el cumplimiento del Código de Ética dentro de la organización. En el marco de un sistema para manejar riesgos de cumplimiento, la división diseña políticas complementarias con las cuales sienta las bases para la toma de decisiones éticas, el cumplimiento de las regulaciones y la prevención de delitos financieros.

El *Chief Compliance and Ethics Officer* reporta directamente ante el Directorio para presentar informes periódicos y consolidados acerca del desempeño de los programas de cumplimiento existentes en todas nuestras subsidiarias. Cada subsidiaria cuenta con un oficial de cumplimiento y ética, el cual trabaja con un equipo especializado y se reporta ante la oficina principal.

En los últimos años hemos migrado de la perspectiva de un solo programa, a un marco de cumplimiento y asesoría ética exhaustivo, con el cual brindar una evaluación oportuna de los riesgos de nuevos productos, canales, iniciativas de servicios o cambios dentro del ámbito del

cumplimiento. Hemos implementado una nueva forma de proporcionar una asesoría exhaustiva (que incluya a todos los programas dentro del rol de cumplimiento y ética) hacia todas las unidades empresariales, tribus y equipos de Credicorp, para así asegurarnos de que los productos y servicios puedan ser desarrollados oportunamente.

Políticas anticorrupción

Credicorp está comprometido con la lucha contra la corrupción y ha diseñado una Política de Prevención de Corrupción y Soborno, la cual brinda directrices a todas las subsidiarias para asegurar relaciones transparentes con los grupos de interés; minimizar los riesgos relacionados; y acatar las regulaciones locales e internacionales (*UK Bribery Act*, FCPA). Esta política se viene ejecutando a través de un modelo de prevención con cuatro frentes:

- (1)** evaluaciones de riesgo,
- (2)** sistemas de control,
- (3)** capacitación y concientización, y
- (4)** evaluación y monitoreo continuo

En este sentido, el BCP ha obtenido la Certificación ISO 37001 por los tres siguientes procesos específicos:

- Departamento de Asuntos Regulatorios,
- Banca Institucional, y
- Selección y Manejo de Abogados Externos.

Estas medidas han hecho que nuestro sistema antisoborno sea más robusto y eficiente. Asimismo, completamos una evaluación de riesgos de subsidiarias y efectuamos una capacitación virtual para los directores y empleados en unidades específicas de alto riesgo.

El objetivo es fortalecer nuestra cultura de tolerancia cero a la corrupción y los sobornos. Estas medidas reflejan nuestro compromiso con el impulsar cambios en la sociedad, desarrollando empresas que valoren la integridad.

La pandemia de COVID-19: Credicorp ha manifestado la importancia que merece el compromiso y la solidaridad con los más afectados por la pandemia de COVID-19, y en 2020 estuvo involucrado en distintas iniciativas de donaciones. Estas actividades conllevan un riesgo de corrupción y, por dicha razón, implementamos una serie de controles, para así asegurar que todas las donaciones lleguen a las manos de los beneficiarios y proteger la transparencia del proceso.



Políticas contra el lavado de dinero (AML) y el financiamiento del terrorismo (FCT)

Credicorp se encuentra comprometido con el cumplimiento pleno de las regulaciones y directivas referidas a la prevención del lavado de dinero y el financiamiento de actividades terroristas (AML/CFT), que buscan controlar los flujos de dinero en el sistema financiero y rastrear fuentes ilícitas de financiamiento.

Nosotros monitoreamos las transacciones para identificar actividades sospechosas. Nuestras investigaciones de AML revisan las transacciones de clientes nuevos y ya existentes en todas nuestras subsidiarias.

Nuestro proceso de Conozca a su Cliente (KYC) es un elemento clave de nuestro Programa AML, que nos permite evaluar los posibles riesgos asociados con cada relación de cliente desde las primeras instancias de admisión. En 2020 fortalecimos nuestro KYC con nuevos controles para riesgos emergentes y mejoramos los controles existentes para el monitoreo de terceros. Credicorp crea, rastrea y almacena Reportes de Actividades/Transacciones Sospechosas y de Transacciones Monetarias, tal como lo requieren los reguladores.

En 2020 no recibimos ninguna observación relevante a nuestro Programa AML de parte de algún regulador, en ninguno de los países en donde operamos.

Nuestra política corporativa, que se basa en las *Country Sanction Lists*, establece directrices para aceptar o rechazar transacciones con países restringidos, o con aquellos a los cuales se considera de alto riesgo. El objetivo es limitar la exposición de Credicorp y eliminar los flujos provenientes de fuentes ilícitas y del crimen organizado.

En 2020 trabajamos con metodologías ágiles para implementar la transformación digital, y empleamos KRI (Indicadores Claves de riesgo) para manejar el Programa AML en conformidad con los estándares internacionales. Aprovechamos oportunidades usando la automatización y la analítica.

Políticas de transparencia fiscal

Credicorp está comprometido a contribuir a los esfuerzos que los países realizan para mejorar los niveles de recaudación tributaria doméstica mediante el incremento en la transparencia de información financiera entre

los países, para así prevenir la evasión tributaria y cumplir con FATCA (Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras) y CRS (Estándar Común de Reporte). A través de estas iniciativas, Credicorp (i) reporta a los reguladores las transacciones financieras que involucran a residentes fiscales extranjeros, y (ii) cumple con las certificaciones y auditorías de reguladores tanto locales como externos, según lo requieran las leyes aplicables.



Políticas de prevención de abuso de mercado

Credicorp cree que el apoyo a la transparencia del mercado e instituciones financieras contribuye al desarrollo económico y social del mundo. De este modo, Credicorp sigue políticas estrictas que prohíben el uso de información privilegiada y la manipulación de los mercados; restricciones que aplican para todas las transacciones que llevamos a cabo en los mercados financieros y de capitales.

Credicorp llevó a cabo una evaluación de riesgo que concluyó en la aplicación de medidas preventivas (entre ellas un programa de capacitación y comunicaciones) y el establecimiento de alertas para reducir el potencial de incidentes entre nuestras subsidiarias.

Nuestra Política de Prevención de Abuso de Mercado tiene como base los más altos estándares internacionales. Además, Prima AFP, Credicorp Capital Chile y Credicorp Capital Perú han declarado públicamente su adhesión al Código de Conducta de los Administradores de Activos del Instituto CFA, un líder mundial en estándares éticos en la gestión de activos financieros.

En el 2020 examinamos 41 casos de posible uso indebido de información privilegiada o de abuso de mercado, ninguno de los cuales tuvo como resultado medidas disciplinarias o correctivas.

Políticas de privacidad de los datos

Credicorp ha establecido una Política de Privacidad de Datos, la cual se actualiza para reflejar los cambios regulatorios y brinde los lineamientos necesarios. Creemos firmemente que, para conservar la confianza de nuestros clientes, debemos proteger debidamente la información personal con controles que aseguren su integridad y prevengan su uso indebido.

También hemos cumplido con los requisitos de registro de los nuevos bancos de datos personales y circulación transfronteriza según lo estipulado por la SBS, el regulador local. Por último, nos dedicamos a efectuar actividades de comunicación y capacitación para así fortalecer el cumplimiento, por parte de nuestros negocios, de los principales aspectos de esta Política.

Políticas de seguridad y de salud laborales

Credicorp se ha comprometido a tomar acciones para (i) proteger al centro de trabajo y a los clientes en un contexto de crecientes riesgos de salud globales, y (ii) proteger los derechos laborales y promover entornos de trabajo seguros para todos los trabajadores. Credicorp cumple con todas las regulaciones peruanas en estos frentes, y la Política de Seguridad y de Salud Laborales se aplica a todo empleado y proveedor clave (contratistas, subcontratistas y entidades similares). Nuestra evaluación de riesgo nos permite establecer qué controles son necesarios para garantizar centros de trabajo seguros y saludables, y prevenir los accidentes y las enfermedades ocupacionales.

Los empleados participan activamente en la prevención de riesgos y están representados por los miembros elegidos para el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este comité se reúne todos los meses para monitorear el cumplimiento de todas las actividades contempladas en el Plan Anual de SST.

En 2020 se reportaron 70 accidentes, contra 208 en 2019. Esta disminución

significativa puede atribuirse a las medidas implementadas, así como al hecho que en 2020, en el contexto del COVID-19, una gran parte de los empleados trabajó a distancia.

La *pandemia de COVID-19*: en 2020, Credicorp introdujo significativas mejoras en sus directrices, controles, procesos, beneficios e instalaciones, para así responder eficazmente a las necesidades de los trabajadores en el contexto de COVID-19. Esto protegió la salud de los trabajadores, proveedores y clientes. Reforzamos el gobierno de nuestra administración de la seguridad y la salud laborales mediante vigorosas campañas de comunicación y capacitación interna, para así fomentar una toma de conciencia. El objetivo era asegurarnos de que nuestros empleados, clientes y otros grupos de interés cumplieran con los protocolos de bioseguridad en el centro de trabajo y en sus hogares. Completamos asimismo nuestra auditoría anual de SST. En 2021 seguiremos tomando todas las medidas necesarias para ayudar al país a enfrentar la pandemia de COVID-19.



Políticas de conducta de mercado

Una de las formas claves de mejorar la salud financiera de los ciudadanos (el segundo pilar de nuestra estrategia de sostenibilidad) es construyendo relaciones que tengan como base la transparencia y la simplicidad. La Política de Conducta de Mercado de Credicorp alienta estas medidas y refuerza nuestra cultura centrada en el cliente a través de tres frentes, los cuales forman parte de nuestro sistema de control:

- (i)** Buenas prácticas empresariales para proporcionar a nuestros clientes productos y servicios que respondan a sus necesidades.
- (ii)** Transparencia en relación a la información relevante acerca de nuestros productos, servicios y procesos, para así ayudar a nuestros clientes a tomar mejores e informadas decisiones.
- (iii)** El manejo oportuno, completo y razonable de las quejas.

En 2020 efectuamos un monitoreo para asegurar que los empleados de nuestras sucursales cuenten con información adecuada para asesorar a nuestros clientes y ofrecerles productos que satisfagan sus necesidades. La satisfacción de los clientes con la información proporcionada es de 84%.

Fortalecimos nuestros controles para detectar ventas injustas, agregando alertas a los procesos de venta de productos de seguros. Estos controles detectaron que menos del 0.5% de las ventas del BCP en banca minorista fueron injustas. En este contexto, alrededor de 140 empleados fueron sancionados por haber cometido prácticas injustas.

A nivel de la industria, cumplimos con el Código de Buenas Prácticas reportando actos que contribuyan a fortalecer el buen comportamiento en los mercados financieros y de seguros.

La pandemia del COVID-19: en 2020 fortalecimos y aprovechamos iniciativas que contribuyeron a la reactivación económica, al mismo tiempo que proporcionábamos asistencia financiera a nuestros clientes.

Proporcionamos, además, asesoría y asistencia al lanzamiento de los programas gubernamentales de asistencia económica. Los esfuerzos realizados a lo largo de estas líneas incluyen el desembolso de préstamos de Reactiva y FAE-MYPE, así como la canalización de donaciones provenientes de otras fuentes para ayudar a las familias vulnerables a enfrentar la crisis. En este contexto trabajamos para asegurarnos de

que los clientes recibieran una información clara acerca de las obligaciones, requisitos y fechas de los desembolsos y pagos de los fondos provenientes de los programas del gobierno. Enfrentamos retos significativos, pero nos adaptamos ágilmente a las nuevas regulaciones implementando cambios en el reporte de la información de los productos y procesos, asegurando así el cumplimiento de nuestras Políticas y las normas locales.

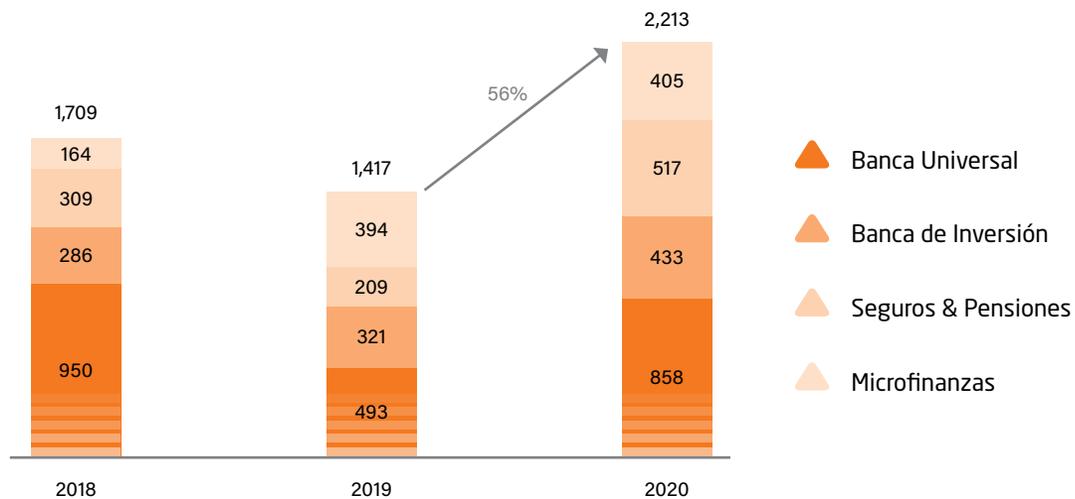


Cumplimiento regulatorio

Credicorp se ha comprometido a cumplir con todas las regulaciones aplicables. En este sentido hemos mejorado nuestra metodología para la evaluación de los riesgos regulatorios, agregando una calificación de riesgo mediante puntajes y criterios diferenciados.

La pandemia de COVID-19: la complejidad de la pandemia de COVID-19 ha generado muchos retos, uno de los cuales se refleja en el incremento de 56% AaA en el número de regulaciones que Credicorp debe cumplir. Tuvimos éxito en implementar los requisitos de dichas normas, mientras cumplíamos con apoyar al gobierno en sus esfuerzos para aliviar la presión económica de la ciudadanía.

Nuevas regulaciones por línea de negocio:



En lo que respecta a las normas internacionales, en consonancia con nuestro compromiso de impulsar la transparencia tanto de los mercados financieros como los de capitales, Credicorp cumple con los requisitos de Dodd-Frank y los de requisitos de contrapartes bajo las regulaciones EMIR y BRRD. Dados los recientes cambios introducidos en estas normas, Credicorp tomó medidas para cumplir con las nuevas obligaciones de Dodd-Frank – *Enhanced Prudential Standards and Living Wills*, la Regla Volcker–*Restrictions for investing in proprietary trading and Covered Funds*, y las *Stay Rules* (Francia).



Incrementando el Nivel de Ciberseguridad de Nuestros Negocios

Gestión de Riesgos de Ciberseguridad

Durante el año hemos continuado desarrollando y reforzando nuestras prácticas y capacidades en Ciberseguridad, con el objetivo de alcanzar un mayor grado de madurez, alinear la gestión de ciberseguridad con las mejores prácticas internacionales y asegurar el cumplimiento del marco regulatorio.

Entre las principales funciones del equipo de Ciberseguridad tenemos:

- Establecer políticas para gestionar los riesgos de ciberseguridad y seguridad de la información
- Diseñar e implementar estrategias de monitoreo y control de estos riesgos, y de evaluación permanente de la eficacia de sistemas y procesos.

Durante el 2020, las Empresas Credicorp han orientado sus esfuerzos en adecuar los controles existentes y establecer nuevos controles ante el escenario de trabajo remoto. Para ello, se aplicaron medidas preventivas que contribuyan con garantizar la seguridad de los colaboradores, de las operaciones, y de los datos; y se establecieron las siguientes prioridades para asegurar alineamiento y fortalecer las capacidades en ciberseguridad:

Madurez de Ciberseguridad según el marco de referencia FFIEC: Se asignaron metas e iniciativas para cada subsidiaria, de acuerdo al nivel de madurez y el perfil de riesgo de ciberseguridad de cada una.

Indicadores de ciberseguridad: BCP generó indicadores más sofisticados de monitoreo de los sistemas de ciberseguridad para verificar la eficacia de los controles implementados. Estos indicadores se compartieron con las subsidiarias y se irán adoptando y adecuando de acuerdo a cada necesidad.

Programa de concientización: Con el objetivo de desarrollar cultura organizacional en ciberseguridad y generar conciencia de nuestros colaboradores en

este tipo de riesgos, se ejecutaron cursos y campañas de *phishing*.

Políticas y lineamientos: En línea con las políticas y lineamientos de ciberseguridad a nivel corporativo, se desarrollaron políticas específicas para que las subsidiarias puedan desplegar y adoptar programas según su madurez y exposición al riesgo de ciberseguridad.

Gobierno de proveedores: Se incorporaron requisitos de ciberseguridad en nuestro proceso de evaluación de proveedores críticos. Adicionalmente, implementamos una herramienta de monitoreo en línea para proveedores críticos, con el objetivo de tener información de la seguridad de estos proveedores.

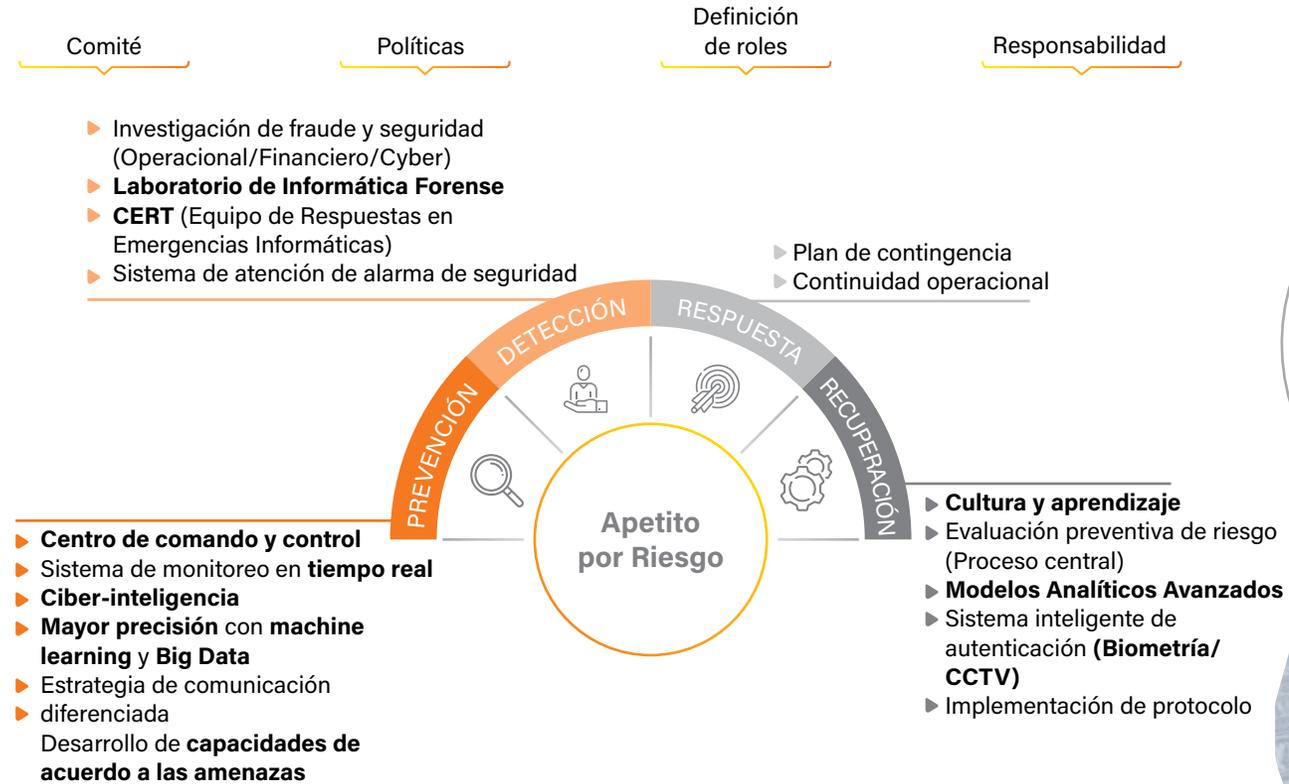
Implementación de tecnologías de seguridad: Debido a la sofisticación de los ataques cibernéticos, periódicamente se identifican y analizan una serie de amenazas para generar un listado de tecnologías necesarias para abordarlas. Cada una de las subsidiarias del grupo implementa las herramientas necesarias de acuerdo a su perfil de riesgo y planes estratégicos.

Pruebas “Tabletop”: Debido al incremento de los ataques cibernéticos en el mundo, se realizaron pruebas tipo “tabletop” en las subsidiarias, para conocer el nivel de respuesta ante un incidente de ciberseguridad.

Gestión de Fraude Cibernético

Este año también hemos avanzado en la mejora continua de la gestión del fraude cibernético en Credicorp, para asegurar alineamiento con las mejores prácticas y estándares internacionales, así como el cumplimiento del marco regulatorio.

El equipo de Seguridad Corporativa & Crimen Cibernético pone en marcha diversas iniciativas para fortalecer la cultura de Seguridad y la Prevención del Fraude tanto en clientes internos como externos. Este trabajo se desarrolla bajo el siguiente esquema de Gobierno:

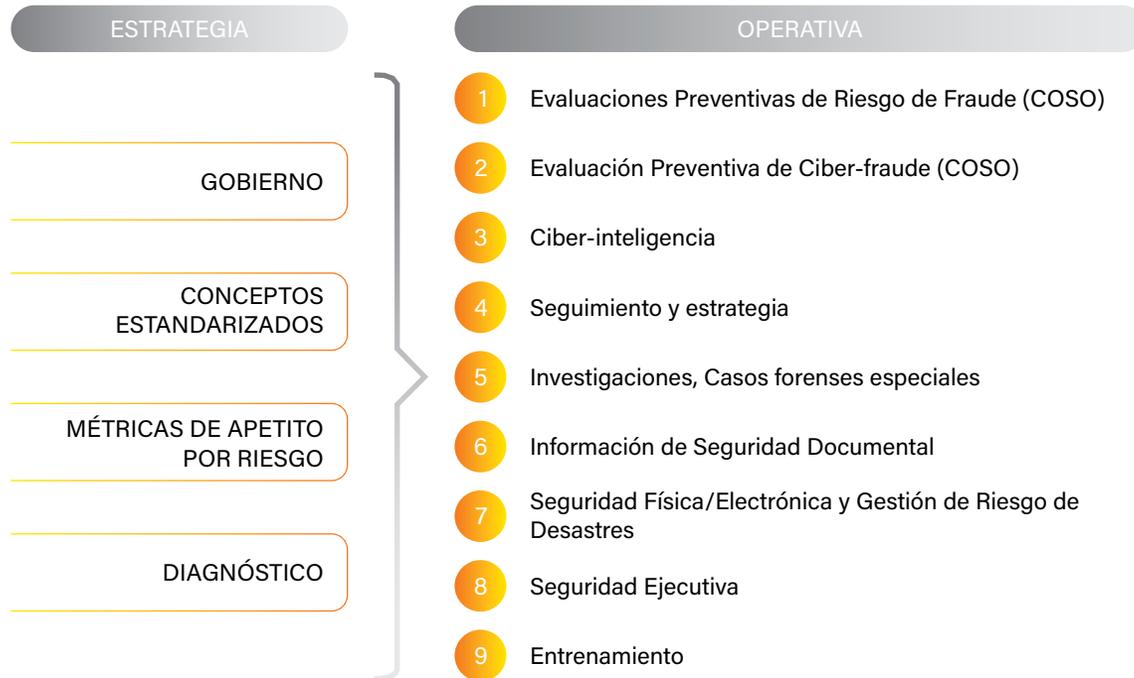


La gestión del fraude cibernético comprende evaluaciones de riesgo de crimen cibernético, investigación forense digital, ciberinteligencia, proyectos especiales y el laboratorio de cómputo forense. Se caracteriza por contar con un equipo de profesionales de alta especialización en crimen cibernético, quienes utilizan diversas tecnologías de última generación para monitorear, investigar y analizar incidencias y amenazas relacionadas al fraude cibernético producto de eventos externos o internos.



Nuestro enfoque preventivo, acompaña el despliegue de nuevos productos y servicios digitales desde su conceptualización. Asimismo, contamos con capacidades internas y externas para activar respectivos planes de respuesta ante incidentes de crimen cibernético, destacando las iniciativas de entrenamiento y capacitación hacia clientes internos, externos y otros grupos de interés para educarlos respecto al adecuado manejo y señales de alerta de este tipo de amenazas.

Las siguientes actividades de alcance corporativo se soportan sobre una base tecnológica robusta:



Tecnología

Monitoreo y Seguridad

Investigación Forense

Con relación a las actividades complementarias en el ámbito gremial, el equipo de Seguridad Corporativa representa al BCP en el Programa Integral de Seguridad Bancaria de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), el Consejo Consultivo de Seguridad Bancaria de FELABAN para Latinoamérica y el Caribe (LAC) y el Comité Ejecutivo de Riesgos para Medios de Pago de VISA para LAC.

Participación activa:

- ▶ Federación Latinoamericana de Bancos – FELABAN Comité Asesor de Seguridad. **Presidencia**
- ▶ Asociación de Bancos del Perú Comité de Seguridad Estratégica. **Presidencia**
- ▶ Policía Nacional del Perú (DEPSEBAN) Comité Cívico. **Presidencia**
- ▶ Consejo Ejecutivo de Riesgos de Medios de Pago Visa LATAM. **Miembro**
- ▶ Regional Cybersecurity Network Team OEA. **Miembro**

Control Interno

Auditoría Interna

Durante el 2020, conforme a nuestra misión, nos enfocamos en evaluar permanentemente la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de Credicorp Ltd. y sus subsidiarias y afiliadas. Estas acciones se realizan con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación, proporcionando aseguramiento ágil y oportuno, así como asesoría y análisis basados en datos y riesgos. Durante este año, continuamos trabajando con énfasis en temas de Analítica de Datos, Ciberseguridad y Auditoría Ágil, los tres ejes de la estrategia de gestión.



Para ello, la Unidad de Auditoría formula el Plan Anual de Auditoría, utilizando la metodología de Auditoría Basada en Riesgo. Esta se encuentra alineada a las Normas del Instituto de Auditoría Interna IIA Global y aprobada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP del Perú.

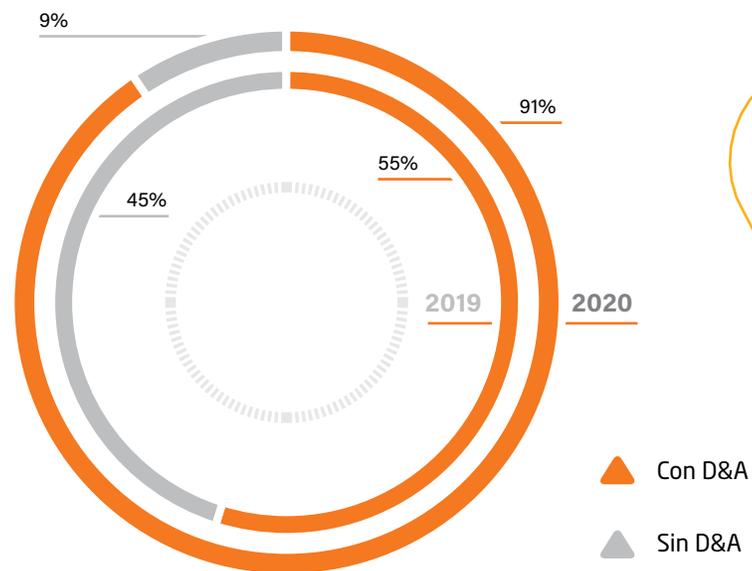
Durante el 2020, se efectuó una evaluación interna en cumplimiento con la Norma 1311 del Instituto de Auditores Internos Global (IIA, por sus siglas en inglés) por décimo año consecutivo. En esta, se logró la calificación de "Cumple Generalmente" (máxima calificación posible según el IIA) como resultado del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad. Así, se demuestra que la función de Auditoría Interna cumple con los Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, la Definición de la profesión, el Código de Ética y las Normas emitidas por el IIA. Asimismo, durante el 2021, siempre buscando la mejora continua, se aplicará la evaluación de la madurez de la función de auditoría, bajo el modelo recomendado por el IIA.

En el 2020, el Auditor Corporativo continuó como Presidente del *Financial Services Guidance Committee* del IIA Global, cuya misión es dirigir estratégicamente el desarrollo

del Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (IPPF, por sus siglas en inglés). Su propósito es brindar apoyo en el avance de la práctica profesional de auditoría en la industria de los servicios financieros a nivel global. Para ello, identifica, prioriza, pone en marcha y, en última instancia, aprueba guías específicamente orientadas a las necesidades especiales de los auditores internos, quienes prestan servicios a la industria de servicios financieros. Asimismo, durante el año, el Auditor del Grupo Pacífico continuó ejerciendo la Presidencia del Capítulo "Information Systems Audit and Control Association" (ISACA) Lima, y en representación de Credicorp, junto con el Auditor Corporativo, participó en conjunto con Banco Itaú de Brasil, Bancolombia de Colombia, Banco Nación y Banco Estado de Chile, Banco HSBC de México y Banistmo de Panamá en el Comité de Agilidad en Auditoría Interna – Bancos Latinoamericanos, grupo auto conformado por las unidades de auditoría de dichas instituciones para compartir experiencias y conocimientos. Por otro lado, el Auditor de Atlantic Security Bank fue miembro de la Junta Directiva del Comité de Auditoría de la Asociación Bancaria de Panamá. Otro hecho a destacar fue la conformación del nuevo equipo de Auditoría de Credicorp Capital Perú en julio 2020.

En línea con las mejores prácticas internacionales de empresas del sector financiero, se continuó aplicando el *Cybersecurity Assessment Tool* (CAT) del *Federal Financial Institutions Examination Council* (FFIEC) de los Estados Unidos. Asimismo, luego de desplegar la metodología centralizada para aplicar Análisis de Datos de manera coordinada e integrada a las evaluaciones de aseguramiento en las unidades de auditoría interna del grupo, se dieron los primeros pasos para descentralizar las herramientas de análisis de datos en los equipos de auditoría especializados; un paso adelante en los modelos más sofisticados en el uso de estas técnicas. Así, durante el 2020 el porcentaje de trabajos de auditoría que usan análisis de datos pasó del 45% al 91% en los trabajos aplicables.

Trabajos con D&A (como % total de trabajos aplicables)



Durante el 2020 se dio inicio a las auditorías de mesas ágiles, bajo una metodología propia basada en riesgos que busca evaluar la correcta aplicación de las metodologías ágiles en la corporación, sobre todo en los relevantes dominios de seguridad de TI y ciberseguridad.



A pesar de la pandemia de COVID-19, Auditoría Credicorp pudo cumplir su plan anual de manera remota, gracias a las facilidades técnicas desplegadas por las distintas empresas del grupo. En este campo, se desarrollaron metodologías especiales para la visita remota a las agencias que atienden a nuestros clientes.

En el 2020, se impartieron 20,704 horas de capacitación con un promedio de 91 horas / auditor,

por encima de las 40 horas / auditor recomendadas por las prácticas internacionales en temática referida a prevención de fraudes, NIIF 9, nuevos marcos de ciberseguridad –como el del IIA–, NIST (*National Institute of Standards and Technology*) o la FFIEC (*Federal Financial Institutions Examination Council*), evaluación de la calidad interna, analítica de datos, lavado de activos, validación de modelos, gestión de riesgos, lenguajes de programación, análisis de datos y otros tópicos de auditoría financiera y operativa.

Horas de capacitación especializada para los equipos de auditoría

Capacitación	2018	Promedio/ auditor 2018	2019	Promedio/ auditor 2019	2020	Promedio/ auditor 2020
BCP Perú	6,337	71	6,108	69	6,561	71
BCP Bolivia	1,175	49	1,129	49	1,516	66
ASB	309	62	242	48	277	55
Grupo Pacífico	1,998	87	1,859	84	2,566	112
Prima AFP	378	54	484	69	694	77
Credicorp Capital Chile	185	37	143	29	200	50
Credicorp Capital Colombia	509	64	883	98	305	30
Credicorp Capital Perú	-	-	-	-	124	31
Mibanco Perú	3,827	85	3,927	85	5,569	124
Mibanco Colombia	-	-	-	-	2,892	241
Total	14,718	71	14,775	72	20,704	91

Comprometidos con la eficiencia, los 227 auditores de la corporación representan, aproximadamente, el 0.62% de la fuerza laboral. Esto representa uno de los principales indicadores de productividad, el cual se encuentra dentro de los mejores estándares internacionales (estas cifras no incluyen a Ultraserfinco ni Credicorp Holding Colombia).



Relaciones con Inversionistas

El área de Relaciones con Inversionistas de Credicorp se encarga de proporcionar información completa y oportuna de manera transparente a sus grupos de interés, los cuales incluyen inversionistas, accionistas, analistas, instituciones regulatorias, agencias de rating, colaboradores, proveedores y al mercado en general para asegurar una valorización y entendimiento correcto del Grupo. Asimismo, se asegura de mantener un adecuado nivel de comunicación y contacto con los stakeholders a través de diferentes canales, como reuniones, llamadas, conferencias, eventos, entre otros, con el fin de desarrollar estrechas relaciones y facilitar el mutuo entendimiento de los objetivos y estrategias de la empresa.

Esta comunicación se extiende durante todo el año, con mayor énfasis en los periodos de reporte, permitiendo así gestionar proactivamente las relaciones con actuales y potenciales inversionistas y/o accionistas. Adicionalmente, el rol del área se maneja a través de 5 principios:

1. Transparencia: Brindar información de manera Equitativa, Completa y Clara.

2. Consistencia:

- Minimizar el cambio de cifras históricas (reclasificaciones contables).
- Utilizar las mismas cifras en todos los reportes y presentaciones.
- Brindar sustentos para todos los temas que se discuten con el mercado.
- Alinear los mensajes de todos los voceros oficiales de Credicorp que se comunican con el mercado.

3. Oportunidad o “Ser oportunos”: Brindar y explicar toda la información en el momento

La página web de Credicorp (www.credicorppnet.com) contiene información actualizada acerca de la empresa y sus subsidiarias. Esta incluye información bursátil, política de dividendos, resultados históricos, reportes y presentaciones trimestrales y anuales, eventos y conferencias, reportes de prensa, información reportada a *U.S. Security and Exchange Commission* (SEC), documentos de sostenibilidad (ESG), sistema de alertas, buzón de denuncias, entre otros.

Aquellos que requieran información, pueden hacer consultas vía correo electrónico al buzón de Relaciones con Inversionistas, dirigiéndose a investorrelations@credicorpperu.com.

adecuado para que los *stakeholders* puedan tomar decisiones correcta e informada.

4. Calidad: Brindar información que cumpla con un mínimo estándar de calidad, en términos de presentación y análisis.

5. Múltiple consenso interno: La comunicación de cada tema de Credicorp es definida en conjunto con todos los voceros dentro de la organización para garantizar opiniones de expertos, análisis de diferentes puntos de vista y alineamiento de mensajes.

IMPULSANDO EL CAMBIO Y MEJORANDO VIDAS

Los complejos eventos que caracterizaron el año 2020 llegaron en un momento de cambios significativos para Credicorp y sus subsidiarias. Cuando la pandemia global nos golpeó, Credicorp se hallaba en medio de su transformación digital y estaba redefiniendo su imagen de marca, propósito, visión y valores de forma que éstos pudieran reflejar mejor su rol en la sociedad y en los negocios. Además de estas iniciativas, emprendimos un proyecto para comprender las expectativas de nuestros grupos de interés y posteriormente alinearlas con la estrategia del Grupo, al mismo tiempo que seguimos generando y mejorando el valor a largo plazo.

La pandemia surgió en un punto crucial de nuestro camino hacia la sostenibilidad, y nos obligó a acelerar nuestros plazos para la transformación. El enfoque del grupo hacia los negocios siempre se ha basado

en mantener un contacto cercano con los clientes, colaboradores y comunidades. Esta cercanía funcionó como una ventaja para que las iniciativas de Credicorp en el 2020 respondieran rápida y eficientemente a las necesidades en el contexto del COVID-19. Los esfuerzos efectuados en este sentido incluían, entre otros puntos, la implementación de protocolos de bioseguridad para proteger a los colaboradores y clientes en los puntos de servicio físicos; instaurar protocolos de mayor ciberseguridad; ofrecer facilidades para las deudas y transacciones alternativas de bajo costo y fáciles de usar mediante canales digitales; brindar una cobertura completa de seguros para las enfermedades relacionadas con el COVID-19; distribuir los desembolsos de asistencia del gobierno y los préstamos respaldados por el Estado; y permitir que un gran porcentaje de nuestra fuerza laboral trabajara remotamente. Al mismo tiempo, aceleramos la expansión de nuestros canales digitales y lanzamos iniciativas de capacitación digital para los clientes de nuestras distintas subsidiarias.

La pandemia ratificó lo que habíamos sabido durante muchos años: que el propósito que nos guía, ya sea en un contexto de crisis o

cuando vamos viento en popa, debe ser el contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan. Contribuimos con este propósito incluyendo más personas en el sistema financiero, lo que reduce los niveles nocivos de informalidad; genera inclusión y cierra brechas. Durante la pandemia se hizo evidente el peligro que representa tener una gran parte de la población no bancarizada, cuando el gobierno se topó con grandes obstáculos para colocar sus fondos de asistencia sin incrementar la exposición de la población al virus. Para ayudar al gobierno y colocar dichos fondos en manos de las personas más afectadas por la pandemia, Credicorp, a través de su subsidiaria BCP, se ofreció a servir como punto de distribución de los fondos gubernamentales. Nuestros colaboradores en las agencias trabajaron incansablemente para atender a los clientes en el frente físico, al mismo tiempo que BCP ofrecía su plataforma Yape para acelerar la distribución de la asistencia a clientes y no clientes por igual. En total, el BCP desembolsó más de 700,000 pagos de los programas de asistencia del COVID-19 dirigido por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).



A medida que vayamos avanzando en nuestro camino de profundización de nuestro compromiso con la sostenibilidad, nuestro norte será: crear una economía más sostenible e inclusiva; mejorar la salud financiera de los ciudadanos; y empoderar a nuestra gente para prosperar. En 2020, nuestras seis subsidiarias más grandes —BCP, BCP Bolivia, Mibanco, Pacífico, Prima y Credicorp Capital— trabajaron en los siguientes frentes para crear valor para las empresas y la sociedad, acelerar el cambio y mejorar la vida de quienes nos rodean:

1. Para impulsar la inclusión financiera y contribuir a la transición hacia una economía más formal, desarrollamos iniciativas para incrementar el uso de plataformas digitales (ej. Yape); ofrecimos productos más simples y más accesibles (ej. seguros personalizados de Pacífico para los clientes de Mibanco); mejoramos el acceso a educación financiera (ej. el ABC del BCP, el ABC del Seguro y series y contenidos educativos en YouTube); y establecimos alianzas estratégicas para facilitar el uso de productos financieros (ej. Uber, Alicorp). También asistimos a las pequeñas y medianas empresas en sus esfuerzos por crecer (ej. ecosistema financiero).

2. Para empoderar a las mujeres y alcanzar la igualdad de género, Credicorp viene tomando parte en iniciativas tanto internas como externas. Internamente, nuestro Programa de Equidad de Género se enfoca en alcanzar un entorno laboral más igualitario, en donde todos accedan a las mismas oportunidades en su trayectoria profesional. Externamente, nos esforzamos por empoderar a las mujeres a través de productos específicos tales

como Crédito Mujer, así como programas de capacitación específicos para mujeres empresarias, como el Programa Mujeres Emprendedoras BCP.

3. Para lograr el mayor compromiso de nuestros colaboradores, contamos con un proceso de reclutamiento transparente y justo, y promovemos un entorno laboral saludable. Credicorp fomenta el aprendizaje de sus colaboradores y una comunicación proactiva, y todas las subsidiarias ofrecen beneficios atractivos para sus colaboradores.

4. Para retribuir a la comunidad, alentamos a nuestros colaboradores a que donen su tiempo a través de programas de voluntariado. Esto forma parte del compromiso tradicional de Credicorp y, en este sentido, seguimos trabajando para ampliar las alternativas. En 2020, el BCP lanzó la campaña de donaciones “Yo me sumo”, para así complementar los esfuerzos realizados por el gobierno para ayudar a los más vulnerables en el contexto del COVID19.



Mejorando vidas: medidas específicas por el COVID

Todas las medidas tomadas durante la pandemia tuvieron como objetivo apoyar a nuestros colaboradores, clientes, gobierno y a la sociedad en general. Al hacer esto demostramos un profundo compromiso con la sostenibilidad y con la implementación de los tres pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Nuestros esfuerzos para distribuir los fondos gubernamentales de asistencia; desembolsar los préstamos respaldados por el Estado; y crear conciencia de la prevención del COVID, demuestran nuestra dedicación hacia la creación de una economía más sostenible e inclusiva. En línea a lo estipulado por el gobierno, y con miras a proporcionar el

alivio necesario para nuestros clientes, reprogramamos las deudas y congelamos las tasas de interés; aceleramos la innovación digital y lanzamos sistemas de capacitación para hacer que nuestras plataformas digitales sean de más fácil acceso para todos los clientes. Al hacer esto ayudamos a mejorar la salud financiera de la ciudadanía durante la pandemia y sentamos las bases para incrementar la inclusión financiera. Por último, protegimos el bienestar de nuestra fuerza laboral proporcionando equipos de protección personal a los colaboradores que trabajaban presencialmente, y permitiendo que un gran porcentaje de colaboradores trabajara desde sus hogares. Asimismo, los alentamos a que permanecieran en su casa cuando ello fuera posible, y nos concentramos en asegurar su estabilidad física, emocional y financiera. Esto demuestra nuestra aspiración de empoderar a nuestra gente para prosperar.



EL APOYO DE CREDICORP ANTE EL COVID, GUIADO POR LOS TRES PILARES ESTRATÉGICOS DEL GRUPO

APOYANDO A NUESTRA SOCIEDAD

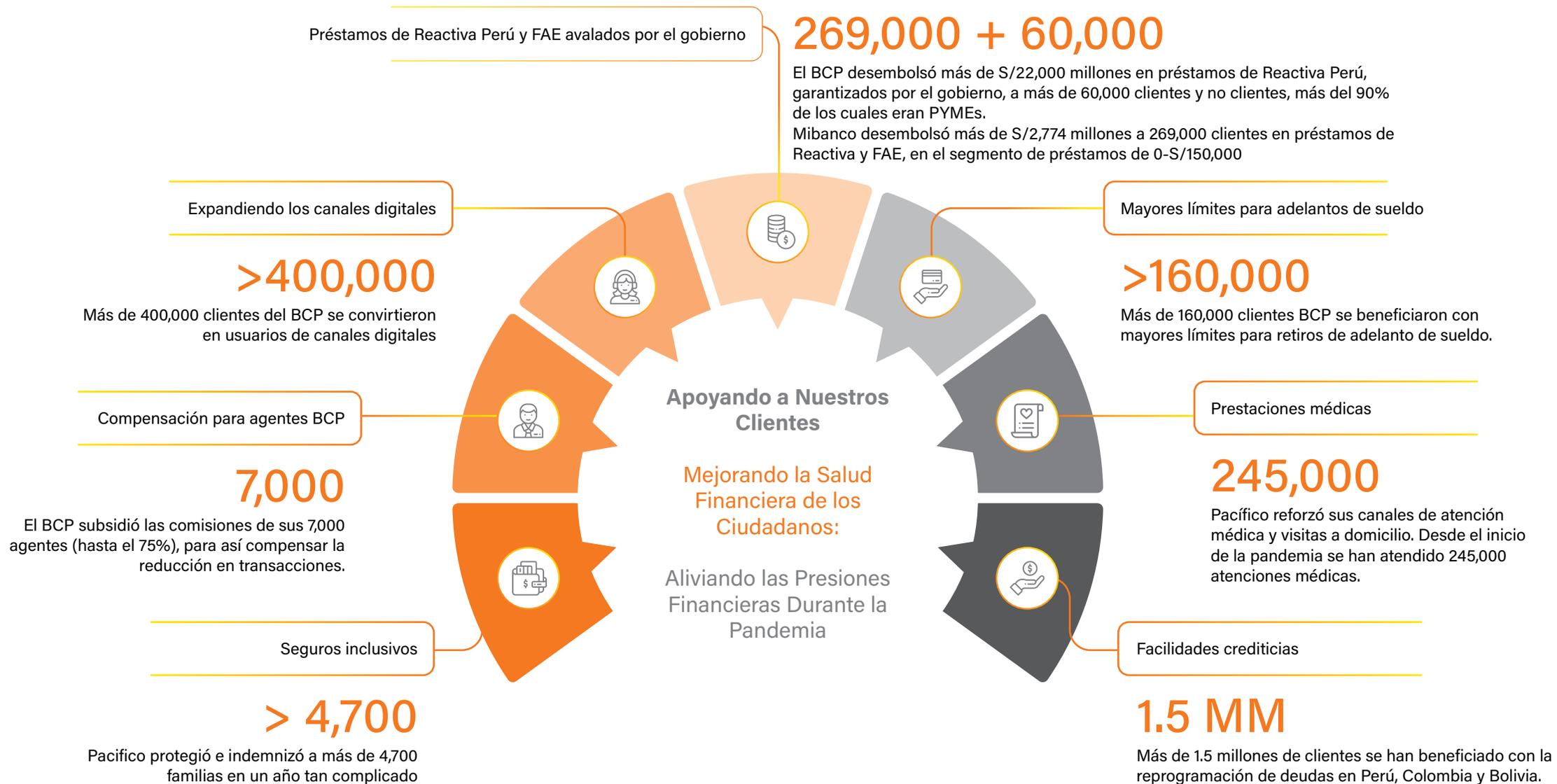
Creando una Economía más Sostenible e Inclusiva: Apoyando a Nuestras Comunidades en Tiempos de Crisis

- BCP se ofreció a distribuir 700,000 bonos de asistencia del gobierno. También entregó dichos bonos en persona a los ciudadanos de la tercera edad ubicados en los asilos Canevaro y San Vicente de Paul.
- Tanto BCP como Mibanco distribuyeron los préstamos del gobierno del programa Reactiva Perú, principalmente a PYMEs y microempresas.
- Más de 3 millones de peruanos accedieron a las facilidades de asistencia brindadas en las agencias de BCP: bonos del gobierno para los más vulnerables, retiros de fondos de pensiones, desembolsos de préstamos del gobierno.
- BCP puso Yape a disposición de los clientes de otros bancos y lanzó YapeCard para bancarizar a los peruanos que no tienen una cuenta bancaria.
 - » 5 millones de Yaperos
 - » 1 millón de usuarios de YapeCard
 - » 650,000 personas incluidas financieramente
- Donaciones:
 - » El BCP recaudó S/126 millones a través de su campaña #YoMeSumo (S/100 millones donados por el BCP y S/10 millones por Mibanco; S/16 millones en donaciones de 73,000 personas naturales y empresas. Los fondos beneficiaron a 157,000 familias.
 - » Además, Credicorp Capital, Pacífico and Prima donaron S/4 millones para equipar de oxígeno medicinal al sistema de salud peruano.
 - » Pacífico donó S/5 millones en seguros de vida para el personal de emergencia de primera línea: ejército, policía y trabajadores de salud.
 - » El BCP donó spots de publicidad al Ministerio de Salud.
- El BCP lanzó #YoMeQuedoEnCasa para dar consejos útiles en sus plataformas en las redes sociales.
- Con el apoyo de 600 voluntarios del BCP, se enfocó el programa de Mujeres Emprendedoras en brindar herramientas digitales y financieras a 20,000 empresarias para ayudar a que su negocio crezca.

APOYANDO A NUESTROS COLABORADORES

Empoderando a Nuestra gente para Prosperar: Asegurando el Bienestar de Nuestros Colaboradores durante la Pandemia

- Activamos protocolos de bioseguridad, entre ellos la limpieza profunda y la desinfección de las áreas de trabajo y de servicio, incluso los cajeros automáticos.
- Proporcionamos equipos de protección, servicios de transporte, alimentación y alojamiento (según necesidad) para más de 19,000 colaboradores.
- Cobertura médica completa para los colaboradores que contrajeran COVID.
- El 95% de nuestro personal de staff trabajó remotamente en 2020.
- Los colaboradores de alto riesgo que no podían trabajar remotamente dejaron de hacerlo conservando su remuneración.
- Todas las subsidiarias lanzaron programas en línea (ej. ViveBCP) para proporcionar apoyo integral a todos sus colaboradores durante la pandemia, brindaron información, apoyo emocional y consejos prácticos para adaptarse a la nueva realidad.



Las subsidiarias bancarias de Credicorp tuvieron un papel sumamente significativo ayudando al gobierno peruano a que prestara apoyo a la economía en 2020. BCP y Mibanco fueron jugadores principales en el programa Reactiva Perú, el cual suministró préstamos que contaban con el aval del Estado, como una respuesta rápida y efectiva con la cual mitigar el impacto que el COVID19 tuvo sobre la liquidez de las empresas. En efecto, en 2020 el BCP otorgó más préstamos de Reactiva Perú que ninguna otra institución financiera, desembolsando más de S/22,000 millones (41.5% de los préstamos totales de Reactiva) para ayudar a aproximadamente 60,000 empresas peruanas, el 90% de las cuales fueron micros y pequeñas empresas. Mibanco apoyó a sus clientes y cumplió con su rol de promotor de desarrollo social a través de los programas gubernamentales tanto de Reactiva como del FAE (Fondo de Apoyo Empresarial), y desembolsó más de S/2,774 millones a 269,000 clientes (48,000 de ellos nuevos) entre mayo y noviembre. Además, el 31% del total de desembolsos con respaldo del gobierno por menos de S/150,000 fueron otorgados por Mibanco, lo que evidencia su sólido posicionamiento en el segmento en el cual compete.

Como parte de su programa de respuesta ante la crisis, la División de Seguridad Corporativa y Crimen Cibernético de Credicorp aplicó medidas de seguridad física en su red de agencias para asegurar los servicios esenciales. Esta división monitorea las transacciones para detectar el robo de identidad y el fraude, y en 2020 este tipo de ataques experimentaron un alza en un contexto de mayor actividad digital. Por último, intensificamos las medidas preventivas de cómputo forense y ciberinteligencia contratando capacidades de terceros para la evaluación de las tarjetas de crédito ofrecidas a través de *DeepWeb (Carding)*. Los resultados llevaron a Credicorp a tomar medidas legales contra los ciberdelincuentes.

Las subsidiarias de Credicorp también apoyaron a sus clientes en formas que iban más allá de las facilidades para brindar alivio financiero. Pacífico, nuestra compañía de seguros, se concentró en mantener una comunicación clara y fluida para aliviar la ansiedad de sus clientes, ofreciéndoles su apoyo emocional y psicológico. Su campaña #NoEstásSolo tuvo como meta contrarrestar los efectos de la pandemia de COVID19.



Durante los primeros cuatro meses de la pandemia Pacífico remitió boletines informativos de manera diaria a sus clientes y, posteriormente, las publicaciones se realizaron de manera mensual, abarcando una amplia gama de temas. La empresa, asimismo, se esforzó por comunicar a los clientes la cobertura integral en caso de enfermedades relacionadas con el COVID, y lanzó un podcast y webinars para ayudarles a que enfrentaran con éxito este contexto adverso.

Pacífico potenció los servicios de Mi Espacio Pacífico, su plataforma online para clientes, agregando una opción para el envío de medicamentos a los hogares, lo que complementó lo que ya se ofrecía como planos con ubicación de clínicas, detalles de la cobertura, constancia de seguro, y múltiples opciones de pago.

Como precursor en los servicios de salud y seguros, en 2020 Pacífico trabajó para guiar a sus clientes tras el surgimiento del COVID-19, brindando monitoreo permanente a los pacientes infectados y asistencia médica virtual a través de Dr. Online 24/7. Ahora los clientes tienen acceso a citas médicas con un

médico general a través de la app SANNA en sus celulares. Además, Pacífico trabajó con el Ministerio de Salud en una tarifa plana para proporcionar servicios de COVID-19 a los pacientes que contaban con la cobertura de salud pública.

Prima, la subsidiaria de fondo de pensiones de Credicorp, tomó medidas similares y reforzó su presencia en las redes sociales durante los meses iniciales de la pandemia, lo que coincidió con la autorización del gobierno para el retiro de S/2,000 y del 25% de lo ahorrado en los fondos de pensiones. Las preguntas respecto de estas medidas fueron creciendo exponencialmente a través de las redes sociales y Prima lanzó una página para atender dichas preguntas y respuestas y así abordar proactivamente estas preocupaciones. Prima pasó de generar dos publicaciones en redes sociales a la semana antes de los cambios regulatorios, a publicar entre una o dos veces al día cuando surgían los cambios en el frente normativo o cuando estos eran inminentes.

Por último, el Grupo redobló sus esfuerzos para asegurar la continuidad de los negocios

implementando un plan de contingencia para asegurar la liquidez y la solvencia en todas sus subsidiarias. Implementamos eficazmente el *home office*, redujimos la capacidad de las agencias y limitamos las horas de trabajo en conformidad con las nuevas regulaciones gubernamentales. También proporcionamos apoyo a nuestros proveedores para ayudarles a apuntalar sus esfuerzos para que siguieran operando. Credicorp además reforzó su ciberseguridad y mejoró sus capacidades digitales para dar soporte al incremento significativo en la demanda a través de nuestros canales digitales.

Nos mantuvimos vigilantes en 2020 para monitorear los efectos que la pandemia tenía en nuestros negocios y los que nos rodeaban. En este contexto fue haciéndose cada vez más evidente que había oportunidades en medio de la adversidad: podíamos acelerar los cambios; efectuar avances en nuestros planes para promover la inclusión financiera; y ayudar a los peruanos a hacer la transición a una economía más formal.



Incrementando la inclusión financiera y contribuyendo con la transición a una economía más formal

La inclusión financiera involucra el desarrollo, la oferta y distribución de productos, servicios y canales digitales para así reducir las barreras que los clientes experimentan cuando buscan unirse al sistema financiero. Credicorp y sus subsidiarias creen que aumentar la penetración de los servicios financieros en los distintos segmentos socioeconómicos permite transitar hacia una economía más formal, y que ello se alinea perfectamente con el propósito del Grupo de contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan. Sin embargo, una inclusión financiera responsable va más allá de solo captar más gente al sistema bancario, y requiere de:

- 1.** Un conjunto de principios guía.
- 2.** Fácil acceso a los servicios financieros a través de puntos de contacto adecuados, una fuerte presencia digital, una amplia cobertura y alianzas que sienten las bases para que los potenciales clientes adquieran nuestros productos.
- 3.** Lenguaje simple y transparente, así como productos financieros más inclusivos que se ocupen específicamente de las necesidades de la población tradicionalmente no bancarizada.
- 4.** Educación financiera, capacitación digital y soporte empresarial para ayudar a la gente a mejorar sus conocimientos financieros y tomar mejores decisiones financieras; a mejorar sus habilidades digitales para acceder a la creciente gama de productos y plataformas digitales; y a asistir a las micro, pequeñas y medianas empresas en su deseo de crecer.
- 5.** Compromiso con la excelencia en la experiencia y satisfacción de los clientes.

En 2020, mientras nos adaptábamos a la nueva realidad traída por el COVID-19, las subsidiarias de Credicorp avanzaron en su misión de incrementar la inclusión financiera; captar nuevos clientes en poblaciones no bancarizadas; y atender a clientes ya existentes.

PRINCIPIOS GUÍA DE MIBANCO

Un conjunto de principios guía

Cada una de las subsidiarias de Credicorp cuenta con un conjunto de principios guía que la organización debe seguir cuando hace negocios. Por ejemplo, Mibanco, como brazo microfinanciero de Credicorp, tiene la doble misión de maximizar el impacto social y de asegurarse que sus clientes generen resultados financieros positivos. Para ser efectiva en esta misión, Mibanco aplica los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social (SPM) del *Social Performance Task Force* (SPTF).

En los últimos 10 años, Mibanco ha bancarizado a más de 974 mil peruanos, lo cual evidencia el genuino compromiso de nuestra subsidiaria con la inclusión financiera. Y, en 2020, bancarizó a más de 37 mil personas, quienes tuvieron acceso por primera vez al sistema financiero través de Mibanco.



Amplia cobertura, una fuerte presencia digital y alianzas comerciales

Para facilitar el acceso a sus productos financieros, las subsidiarias de Credicorp ofrecen una amplia gama de productos y servicios y han expandido su presencia digital, principalmente en Perú.

Nuestras compañías utilizan las alianzas comerciales para facilitar el acceso a los nuevos clientes, al mismo tiempo que se atiende a los clientes ya existentes a través de una red más amplia.

Como una forma de alcanzar a los casi 66% de peruanos que no cuentan con fácil acceso a los servicios financieros, el BCP desarrolló Yape, su aplicación móvil que permite a los usuarios efectuar pagos de montos menores de manera rápida e intuitiva con tan solo el número de un teléfono celular o un código QR único. Esta aplicación se convirtió en poco tiempo en uno de los métodos de pago móviles más populares. En 2020, el BCP se concentró en dos ecosistemas: 1) *Peer to Peer* (P2P), con un crecimiento en transferencias de dinero desde teléfonos móviles; y 2) *Peer to Merchant* (P2M), el cual registró un alza en el número de pequeñas empresas que aceptan Yape como medio de pago.

Hitos de Yape 2020

- ▶ En mayo de 2020, el BCP lanzó Yapecard, una cuenta de dinero digital prepago que permite que todo peruano mayor de 18 años use Yape sin tener una cuenta bancaria. Para abrir una cuenta, los usuarios solo necesitan tener un DNI.
- ▶ Más de 110,000 peruanos que no tenían acceso a los servicios financieros pudieron recibir fondos de asistencia del gobierno, de manera digital y segura.
- ▶ Yape contribuyó a la inclusión financiera de más de 650,000 peruanos, superando los 5.1 millones de usuarios (yaperos), 20 millones de transacciones al mes para un total de S/7,200 millones en el año y 761,000 microempresas afiliadas

En 2020, el BCP intensificó sus esfuerzos para reclutar nuevos usuarios de Yape en zonas periféricas de la capital peruana, así como de departamentos más lejanos. La aplicación actualmente viene afiliando a más de 300,000 usuarios al mes; 80,000 (26.7%) de ellos son nuevos clientes que han recibido del BCP una tarjeta de débito o prepago por primera vez. Es dos veces más probable que los nuevos usuarios de Yape adquieran más productos del BCP y se conviertan en sus clientes, que quienes no usan esta aplicación.

En 2021, el BCP espera redoblar sus esfuerzos para ayudar a que más peruanos ingresen al sistema bancario. Adicionalmente, se espera que Yape comience a generar ingresos directos a través de las recargas de teléfonos móviles, de los servicios de Yape Empresas y de su potencial de convertirse en un canal digital para préstamos y productos de seguros.

Mibanco, que no se queda atrás, tiene como principales canales digitales a Mibanco Móvil, URPI y YEVO. Mibanco, asimismo, depende de alianzas comerciales (incluyendo agentes y cajeros automáticos del BCP) para poder brindar un fácil acceso a sus clientes.

A su vez, la subsidiaria de microfinanzas de Credicorp viene trabajando para aprovechar eficientemente las ventajas de los perfiles de clientes digitales, mejorando sus aplicaciones móviles y digitalizando los procesos de préstamo y de cobro; mejorando la experiencia de los clientes y la eficiencia; y construyendo la lealtad de los clientes microempresarios ayudándoles a crecer con la ayuda de herramientas digitales. En 2018, Mibanco comenzó a desarrollar su aplicación URPI para mejorar la eficiencia de los asesores y la experiencia del cliente. En octubre 2020, el proceso de préstamos fue completamente digitalizado, ahora las solicitudes de crédito pueden iniciar en la aplicación del asesor y terminar en la del cliente. Esto le permitió a Mibanco otorgar S/65 millones en líneas de crédito a través de URPI en 2020. Actualmente el 100% de los asesores de Mibanco tiene acceso esta aplicación, siendo herramienta importante en los esfuerzos de incrementar la productividad.

URPI

% de asesores financieros cubiertos		% de adopción	
2019	70%	2019	70%
2020	100%	2020	85%

Recientemente, Mibanco comenzó a desarrollar YEVO para convertirse en aliado digital para los clientes de microempresa. El objetivo es ayudarlos a aprovechar su potencial de crecimiento utilizando las funciones digitales que ofrece YEVO. Esta plataforma incluye herramientas simples como catálogo de tiendas, así como una tienda en línea y asesorías digitales. Después de apenas un mes de prueba, la aplicación registraba 11,291 sesiones con 390 clientes registrados. Esto evidencia el interés de los clientes en conseguir herramientas y servicios de asesoría de manera digital.

Otra forma en que Mibanco viene impulsando la inclusión financiera es adoptando un modelo para alianzas comerciales. Esto le ha proporcionado un mayor número de potenciales clientes, comenzando con Uber en 2019. A través de este programa, Mibanco brinda a los conductores

de Uber microcréditos, cuentas de ahorro, seguros y otros beneficios mediante una plataforma digital simple y ágil. Las solicitudes de crédito, por ejemplo, se responden dentro de las primeras 24 horas. En esa misma línea, en el 2020, Mibanco estableció una alianza con Alicorp, una compañía líder del segmento de consumo masivo peruano. El objetivo es incorporar su oferta de servicios dentro del mercado digital de Alicorp.

Por su parte, la cartera digital de Pacífico actualmente se concentra en ofrecer funcionalidades de autogestión a sus agentes de seguros a través de su Portal de Corredores, y a sus clientes a través de la aplicación Mi Espacio Pacífico. En 2020, Pacífico amplió su oferta de productos en plataformas de e-commerce y vendió seguros a microempresas a través de la aplicación móvil de Mibanco. Los clientes de microfinanzas también pueden adquirir los seguros de vida, propiedad y oncológico que Pacífico ofrece en las agencias de Mibanco. En 2020, Pacífico siguió registrando una alta productividad en el nivel de ventas, aprovechando los esfuerzos realizados en 2018 y 2019 para establecer la plataforma digital Modelo DIA.



Simplicidad, transparencia y productos financieros más inclusivos

La inclusión financiera exitosa también depende de la simplicidad, la transparencia y la disponibilidad de productos financieros más inclusivos. Simplicidad quiere decir hablar claramente y proporcionar soluciones que sean fáciles de usar. La transparencia implica comunicar adecuadamente las condiciones del producto y precios y, lo que es más importante, evitar comisiones escondidas.

La disposición de nuestros clientes a adoptar productos financieros es extremadamente dependiente de la confianza y, en ese sentido, la Simplicidad y la Transparencia son vitales. El BCP, la subsidiaria bancaria de Credicorp, es percibida como el mejor banco a la hora de explicar sus productos con claridad por el 33% de la población bancarizada. Este resultado supera al del siguiente lugar en casi el doble. En el contexto de la pandemia, los clientes minoristas y PYMEs expresaron una creciente desconfianza en las instituciones financieras. La gente se encuentra más vigilante al revisar los cobros y a

veces detectan algunas cobranzas inesperadas; algunas PYMEs creen que el servicio que reciben no está lo suficientemente personalizado o incluso que es inexistente debido a la saturación a nivel de las sucursales. El BCP es consciente de la necesidad de abordar estas cuestiones del lado operativo, al mismo tiempo de asegurar a los clientes que sus voces serán escuchadas.

Para asegurar la transparencia en el frente interno, el BCP emplea Workplace para informar a sus colaboradores de cualquier cambio relevante en los productos o procesos, enviando alertas cada semana.

Préstamo hipotecario MiVivienda

El BCP otorga préstamos hipotecarios a través de MiVivienda, un programa gubernamental de vivienda para el segmento de bajos ingresos. Su objetivo es cubrir el déficit de vivienda existente en dicho segmento demográfico. Los créditos MiVivienda pueden usarse para financiar la compra de casas terminadas, construcción (nuevas o de segunda mano), o proyectos en planos.

El valor de las casas debe ser menor a S/427,600. En 2020, los préstamos MiVivienda representaron el 37.7% de los préstamos hipotecarios en el sistema financiero, y el BCP y Mibanco otorgaron casi la mitad de los préstamos totales concedidos con este programa.

El BCP también financia proyectos de vivienda. En algunos casos las compañías constructoras buscan un grado de certificación eco-sostenible para así conseguir mejores condiciones en los préstamos. El producto MiVivienda Sostenible permite a los bancos obtener fondos de bajo costo a través del Banco de Desarrollo del Perú- COFIDE, lo que se traduce en tasas de interés más bajas y cuotas más pequeñas para los clientes. Aproximadamente el 20% de los proyectos que el BCP financió en 2020 contaban con una certificación eco-sostenible. Un total de 2,071 peruanos obtuvieron préstamos de Mivivienda Sostenible durante el 2020.

En 2020, los préstamos MiVivienda representaron el 37.7% de los préstamos hipotecarios en el sistema financiero, y el BCP y Mibanco otorgaron casi la mitad de los préstamos totales concedidos con este programa.



Empoderando a las PYMEs

El programa del BCP de empoderamiento a las PYMEs cuenta con dos ejes: 1) financiar ecosistemas, como el universo de PYMEs que rodea a nuestros clientes corporativos (socios comerciales y proveedores), para así mejorar la resiliencia del ecosistema y asegurar su sostenibilidad; y 2) apoyar a las PYMEs a crecer con herramientas digitales y con programas de capacitación y de guía que les permita incrementar su eficiencia y competitividad. Todos estos esfuerzos buscan captar nuevos clientes y sustentar el crecimiento del BCP a futuro.

En el frente de proveedores, en 2020 el BCP comenzó a ofrecer los servicios de gestión de efectivo, servicios de cobranza y otros servicios de pago a los pequeños proveedores y socios comerciales de los clientes mayoristas. Todos los miembros del ecosistema pueden conectarse en una plataforma digital web para efectuar pagos y transferencias automáticos. Esto busca facilitar el ingreso de las PYMEs al sistema financiero

mejorando sus prácticas administrativas, lo cual beneficia a todo el ecosistema.

Crediagua

Los préstamos promovidos por el programa Crediagua ayudan a los clientes a efectuar mejoras sanitarias en su casa. El financiamiento, otorgado por Mibanco, puede usarse para instalaciones tales como baños, tanques de agua, cisternas y fregaderos. Los sistemas peruanos de agua y alcantarillado son sumamente deficientes, lo cual impacta negativamente a las familias en todo el país. Este programa incluye estrategias para trabajar codo a codo con la comunidad, promoviendo Crediagua en ferias y conversatorios a nivel distrital. El programa también trabaja con las autoridades de las zonas con las mayores carencias de saneamiento para promover mejoras. En 2020, el programa otorgó 78,633 préstamos.

Microseguros

Pacífico trabaja para mejorar el nivel de conciencia sobre los riesgos, la prevención y

los beneficios de los seguros. En este sentido, el compromiso de la compañía con la provisión de seguros a las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) es clave. Uno de los principales productos que Pacífico ofrece a este segmento es el Seguro de Protección Empresarial, que brinda cobertura especializada a una red de empresas con baja penetración de seguros como restaurantes, hoteles, colegios y pequeños comercios.

Pacífico, asimismo, ofrece seguros a los clientes de Mibanco. Dichos productos se caracterizan por su simplicidad, alta accesibilidad y bajo costo. **En sociedad con Mibanco, Pacífico vende productos de seguros a un precio promedio de US\$ 1 al mes.** El nivel de penetración en 2020 era de 66% (66 de cada 100 préstamos fueron otorgados con un plan de cobertura opcional que incluye protección de vida, propiedad y oncológica). Este segmento en promedio vende 80,000 pólizas de seguros al mes, y para finales de 2020 el stock de pólizas activas era de 500,000.



Educación financiera y ayudando a las empresas a crecer a través del aprendizaje y la capacitación digital

Educación financiera

El BCP lanzó hace más de 10 años un Programa de Educación Financiera para mejorar la comprensión que el público tiene de los productos y servicios financieros. El objetivo es asegurarse de que los peruanos desarrollen una relación saludable con el sistema financiero. Estos esfuerzos empoderan a los peruanos para que tomen mejores decisiones con respecto a los productos financieros y el manejo del dinero. Ello, a su vez, tiene como resultado una mejor calificación crediticia, lo que facilitará el acceso al crédito para mejorar la calidad de vida tanto de los beneficiarios como de sus familias.



En 2020, el número de peruanos que participó de las plataformas del ABC del BCP creció en casi 90,000. La satisfacción que los participantes tenían con la mayoría de estos programas alcanzaba el 86%, y el 97% encontraba los consejos útiles o muy útiles. A futuro, el BCP espera alcanzar a 5 millones de peruanos a través de sus iniciativas de educación financiera.

El portal del ABC del Seguro de Pacífico orienta a los clientes y al público en general sobre productos de seguros. Su foco está en comunicar claramente los beneficios de los productos de Pacífico, para así convencer a más peruanos de las ventajas que tiene contar con un seguro.

La educación financiera también es una prioridad para Mibanco. En 2020, el banco lanzó campañas para alcanzar a un mayor número de personas, pasando de un modelo que impartía información financiera en general, a otro que ayuda a las empresas a crecer. Dos de los programas educativos primarios son Mi Consultorio Financiero, que proporciona una guía sobre temas comerciales y financieros relevantes, y Estudiantes Útiles que se focaliza en jóvenes en edad escolar en zonas pobres del Perú, para enseñarles cómo crear su propia empresa.



El ABC del Seguro registró más de un millón de visitas y más de 45,000 conversiones a la página web de la subsidiaria. La meta es triplicar las actuales visitas.

Prima también ha desarrollado contenidos para educar a la gente en los beneficios que tiene ahorrar para la jubilación. La compañía emplea una serie web que se llama El Depa, la cual puede verse en línea o mediante un enlace de email. Prima, asimismo, envía correos electrónicos informativos y publica mensajes sobre temas relevantes en las redes sociales. En octubre de 2020, el brazo de pensiones de Credicorp creó el reto Prima para evaluar el conocimiento de dichos emails educativos e incrementar la participación.

Ayudando a las PYMEs a crecer a través del aprendizaje

En 2020, Mibanco incorporó un componente digital desarrollado para ayudar a que los asesores, que son esenciales en el ciclo del aprendizaje, enseñaran a los clientes a reinventar sus empresas a través de plataformas digitales y redes sociales. La mentoría personalizada asegura a los clientes el apoyo que necesitan para abrirse camino en los nuevos entornos digitales. Esto, además, sirve para fortalecer los lazos de Mibanco con sus clientes. Los siguientes son algunos de los aspectos destacados de este programa:

1. MiConsultor: Se inició en 2011 para facilitar los intercambios entre microempresarios y estudiantes universitarios de programas de negocios de pregrado. Un total de 3,290 estudiantes han formado parte en este programa prestando apoyo a más de 1,250 empresarios. En 2020, el programa se llevó a cabo en línea.

2. Programa Básico de Asesoría Digital: esta iniciativa fue lanzada en junio de 2020 y está diseñada para apoyar a los clientes en la reinención de sus negocios y que sepan como navegar y rentabilizar el mundo digital. En 2020, esta iniciativa fue liderada por los más de 5,000 asesores de Mibanco. Para finales de noviembre, sus asesores habían completado 11,743 sesiones de asesoría con los clientes.

3. Munay Voluntariado Mibanco: Munay es una comunidad de 507 voluntarios de todo el país que han unido fuerzas para asesorar y apoyar a los empresarios a través de sesiones virtuales personalizadas. Este programa fue lanzado en abril con participantes provenientes de 19 regiones del Perú.

4. Alianzas para promover educación financiera: este programa busca promover la educación financiera para empresarios a través de alianzas con distintas organizaciones, como Uber y la Municipalidad de Lima, para organizar conferencias virtuales sobre finanzas personales y empresariales.

Hacia fines de noviembre de 2020, 41,764 personas habían formado parte de los programas y alianzas de Mibanco para la educación digital y financiera.

Programas	Total
Munay – cafés virtuales	3,857
Munay – asesoría individual	3,006
Miconsultor – clases	549
Miconsultor – asesoría personalizada	347
Programa Básico de Asesoría Digital	11,743
Municipalidad de Lima- conferencias	21,518
USAID	458
Otros (Crediagua, Uber, Emprende UP)	286
Total	41,764



Capacitación en el uso de canales digitales

Las subsidiarias del Grupo han venido capacitando a sus clientes para que utilicen sus canales digitales. En YouTube hay tutoriales disponibles que incluyen spots, por ejemplo, sobre como descargar la aplicación de Yape; cómo registrarse en ella; cómo efectuar pagos en línea y cómo transferir dinero mediante la aplicación.

Compromiso con la excelencia en la experiencia y satisfacción del cliente

Nuestras subsidiarias más grandes alcanzaron niveles de satisfacción del cliente de entre 50% y 70% en 2020. Tanto el BCP como Pacífico registraron un crecimiento en los niveles de satisfacción de sus clientes, los cuales se ubicaron en 69% y 70% respectivamente.

Satisfacción del cliente

	2019	2020	variación en pbs	Comentarios
Pacífico	63%	70%	+7	Registro histórico
BCP	67%	69%	+2	
Prima	79%	65%	-14	
Mibanco	55%	51%	-4	

Mibanco necesita activar sus puntos de contacto digital en el corto plazo, para así alcanzar a los clientes con mayor rapidez e incrementar los niveles de satisfacción. El objetivo del banco es conservar su esencia como socio en el crecimiento, promotor de la inclusión y proveedor de servicios de asesoría. El banco busca posicionarse como pilar de apoyo para la reinención de sus clientes.

Pacífico viene implementando Mi Espacio Pacífico, un nuevo sistema con el cual incrementar la autonomía de los clientes, sus niveles de confianza y su satisfacción. En 2020 se incorporaron al menos 40 funcionalidades adicionales, para permitir que los clientes manejaran la mayoría de las áreas de la experiencia de seguros a través de la aplicación. Además, en 2020 Pacífico lanzó Vera, un *chatbot* que ayuda a los clientes que utilizan el chat de la web, de Facebook o de Whatsapp a conocer más sobre los productos.



Impulsando la igualdad de género y mejorando la vida de las mujeres

En Credicorp creemos en la igualdad entre hombres y mujeres. Por ello, lanzamos el programa corporativo de Equidad de Género. Nuestra aspiración es alcanzar un entorno laboral más equitativo, en donde todos tengan acceso a las mismas oportunidades para tu trayectoria profesional. Creemos que la equidad de género no consiste en crear un sistema que dé a las mujeres un trato preferencial por el hecho de ser mujeres, más bien se trata de generar procesos que sienten las bases para una meritocracia real.

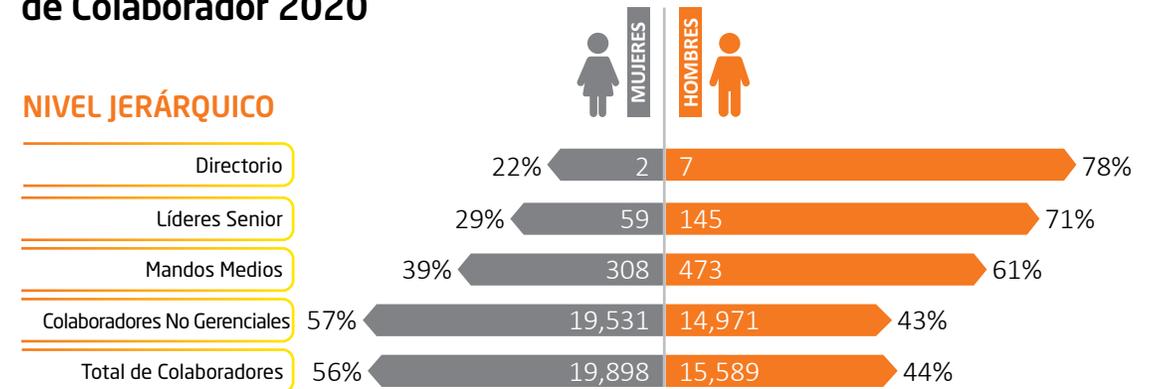
Creemos también en el empoderamiento de las mujeres para que alcancen todo su potencial. Para tal fin hemos adaptado productos y servicios para satisfacer sus necesidades y ayudarlas a alcanzar su independencia financiera.

El Programa de Equidad de Género de Credicorp

En términos agregados, la fuerza laboral de Credicorp se encuentra muy equilibrada en cuanto a género. El porcentaje de colaboradoras es bastante alto en todo el grupo y comprende más del 50% de la nómina total en cuatro de sus más grandes subsidiarias y el 56% a nivel de Credicorp. Pacífico y Prima son casos atípicos, puesto que el 68% y el 63% de sus fuerzas laborales respectivas están conformadas por mujeres. Sin embargo, a medida que vamos ascendiendo por la pirámide de la fuerza laboral aparecen brechas más significativas.



Balance de Género en Credicorp por Categoría de Colaborador 2020

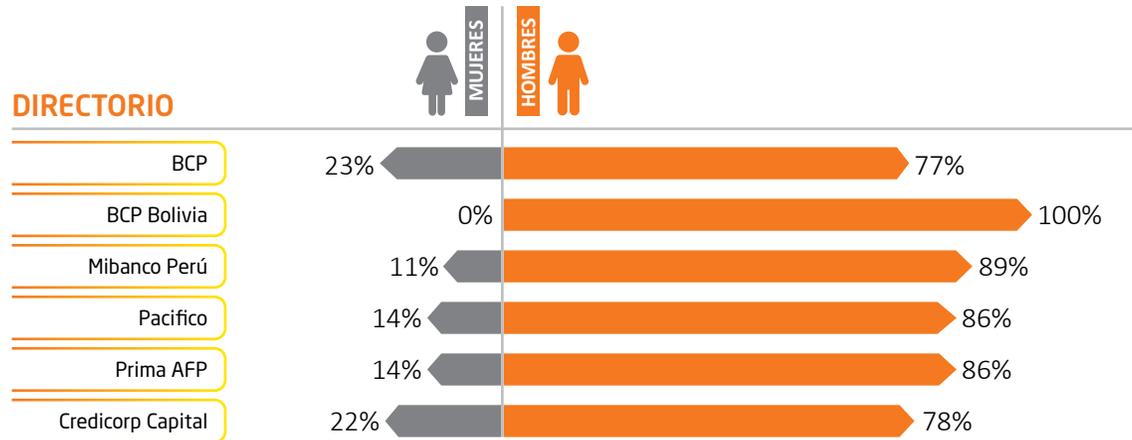


Nota: La data de balance de género de colaboradores está actualizada a enero de 2020, mientras que la información sobre el Directorio está actualizada a diciembre de 2020. El total de colaboradores incluye solo a los colaboradores del BCP, BCP Bolivia, Mibanco Perú, Pacífico Seguros, Prima AFP y Credicorp Capital.

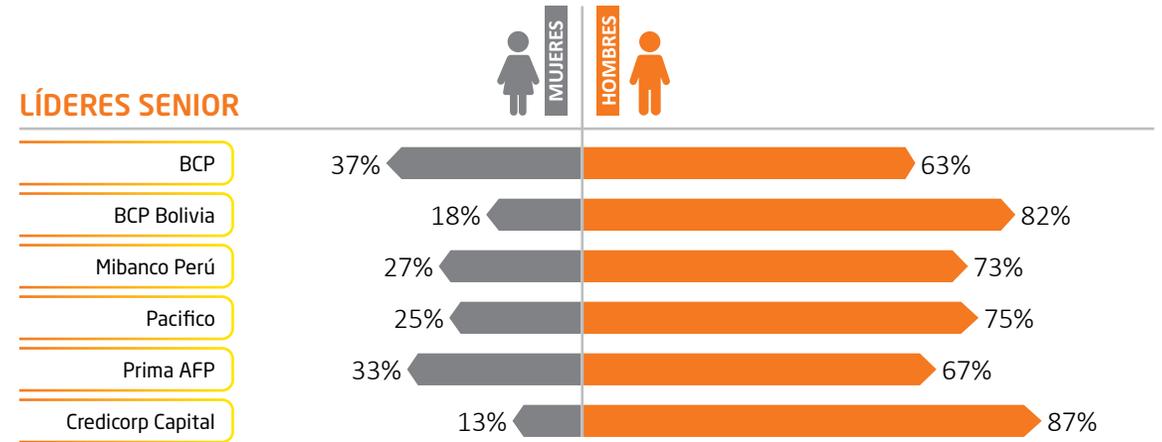
Nuestro reto está en incrementar la participación de las mujeres que ocupan puestos de mayor responsabilidad. Avanzamos hacia dicha dirección en 2020, cuando se nombró a una segunda mujer para que formara parte del Directorio de Credicorp. Las mujeres también incrementaron su participación en los Directorios de la mayoría de nuestras subsidiarias.

Diversidad de género en las subsidiarias de Credicorp por categoría de empleado 2020

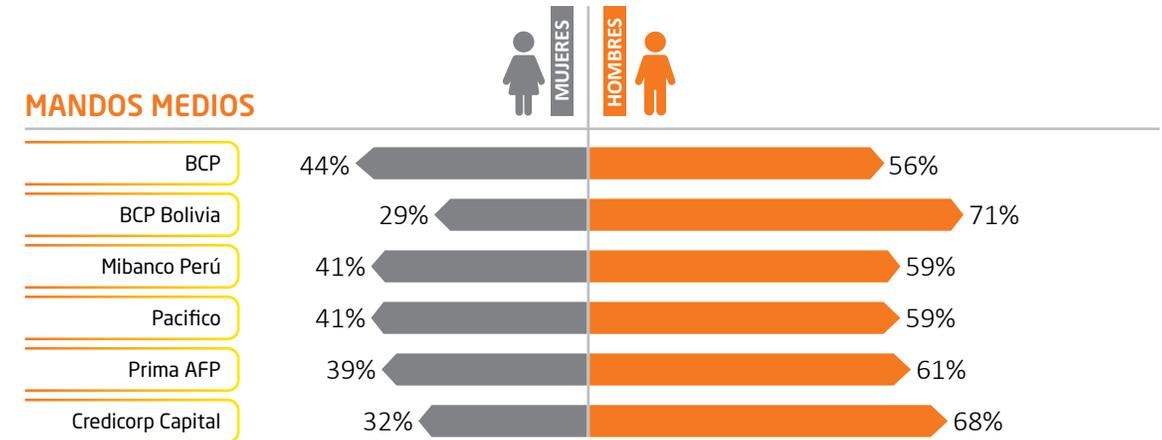
DIRECTORIO



LÍDERES SENIOR

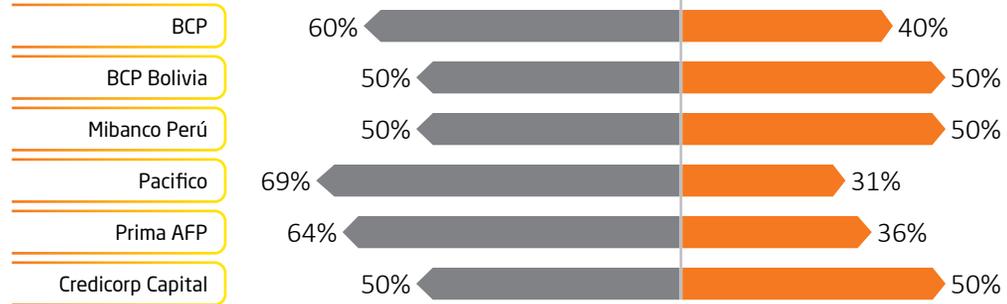


MANDOS MEDIOS

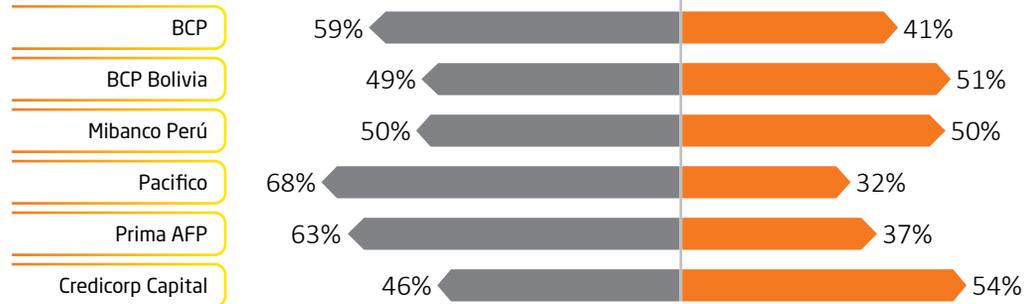


Nota: La data de balance de género de colaboradores está actualizada a enero de 2020, mientras que la información sobre el Directorio está actualizada a diciembre de 2020.

COLABORADORES NO GERENCIALES



TOTAL COLABORADORES



La reducción de la brecha de género en posiciones de Líderes Senior constituye, para nosotros, una meta ansiada. Nuestro objetivo es seguir reduciendo las diferencias, pero somos conscientes de que ello tomará tiempo. Con la ayuda de nuestras áreas de Talento y Recursos Humanos venimos revisando el modelo de experiencia del colaborador y los procesos para elegir candidatos para las posiciones de liderazgo. El objetivo es asegurar las mismas oportunidades y evitar los sesgos inconscientes. La meta es mejorar la diversidad de género en el nivel ejecutivo de la organización a mediano plazo. Los esfuerzos realizados para mejorar el balance en posiciones de mando medio serán muy importantes para lograr mejoras en la parte más alta de la pirámide. Actualmente, el 44% de las posiciones de mando medio en el BCP, nuestra subsidiaria más grande, están en manos de mujeres, en contraposición con el 30% del BCP Bolivia y de Credicorp Capital.

Al finalizar 2019 lanzamos el Programa de Equidad de Género. El objetivo es promover las mismas oportunidades en la organización para hombres y mujeres. Los objetivos estratégicos claves para el mediano plazo son mejorar el balance de género en las posiciones de liderazgo, eliminar las brechas salariales entre hombres y mujeres, reducir las brechas de género para alcanzar el equilibrio entre la vida laboral y personal, y eliminar toda manifestación de acoso sexual en el centro de trabajo. En 2020 logramos avanzar en todos estos frentes.

Todos nuestros esfuerzos son supervisados por el Comité de Equidad de Género, el cual se creó a comienzos de 2020 y es dirigido por el CEO de Credicorp. Este comité se fija objetivos trimestrales y anuales para iniciativas claves, y se reúne trimestralmente para revisar los avances. También, un grupo de trabajo de Equidad de Género fue formado con gerentes de mando medio de

todas las subsidiarias, los cuales se reúnen regularmente para monitorear y coordinar la implementación de iniciativas claves.

En 2020 nos concentramos en trabajar los frentes de liderazgo y cultura corporativa. En ese sentido, realizamos tres talleres dedicados a capacitar a la plana gerencial de Credicorp sobre aspectos clave de equidad de género. Estos líderes cuentan ahora con herramientas que les permitirán, desde sus posiciones, impulsar el cambio cultural, identificar sesgos inconscientes y estereotipos de género, y hacer los cambios necesarios. Más de 800 ejecutivos de Credicorp asistieron a estos talleres (el 80% del total de ejecutivos) y el 95% reportó encontrarse bastante o extremadamente satisfecho con su contenido y discusión. También llevamos a cabo un taller con mujeres líderes y reuniones a profundidad con los CEO de cada una de nuestras subsidiarias, para así incluir sus puntos de vista, intereses y visión en la estrategia del Programa.



En el frente cultural en 2020, nos concentramos en el dictado de cursos virtuales sobre equidad de género, acoso sexual, y el sistema corporativo de denuncias. Estos cursos fueron impartidos al 82% de los empleados de la Compañía y la nota promedio fue 17 de 20. Además, lanzamos un plan de comunicaciones para crear conciencia sobre el tema y compartir nuestras aspiraciones y progreso.

Para promover una cultura de equidad de género, en 2020 creamos la Política de Equidad de Género de Credicorp, la cual fue aprobada por el Comité de Equidad de Género. En nuestra página web compartimos una declaración pública sobre la equidad de género, y robustecimos nuestra política de prevención del acoso sexual laboral con los lineamientos corporativos y actuales regulaciones. Hoy venimos trabajando en la definición de métricas de equidad de género que permitan medir nuestro avance.

En lo que respecta a la brecha salarial entre hombres y mujeres, este año Credicorp evaluó la estructura salarial de cada subsidiaria, para así establecer si es posible vincular dichas brechas con temas de género. Realizamos un estudio econométrico inicial para establecer las causas de las actuales brechas salariales en todo el grupo. Los resultados indican, en primera instancia, que la variable género no explica directamente las brechas detectadas. No obstante, para 2021 hemos añadido nuevas capas de análisis para comprender mejor la raíz de las brechas y evaluar si la variable de género juega un rol implícito en la determinación de las mismas. De confirmarse esta posibilidad, se tomarán las medidas correctivas del caso.

Por último, en cuanto al balance entre trabajo y vida personal, en 2020 identificamos métricas adecuadas para recoger esta realidad y comenzamos a levantar data de los colaboradores. En 2021 utilizaremos dicha data para medir dicho balance en nuestras

subsidiarias y determinar si existen brechas de género para poder alcanzar dicho balance. De identificarse brechas, daremos los primeros pasos para remediar esta situación.

En 2020, nuestros avances y logros reflejaron el gran compromiso de nuestros equipos, tanto corporativo como de las subsidiarias, con la equidad de género. En lo que respecta al tiempo dedicado, el grupo de trabajo de Equidad de Género se reúne semanalmente. Además, se celebraron diversas reuniones con los ejecutivos de Credicorp para alinear las posiciones y asegurar que todos estén plenamente conscientes de los retos que tiene la organización. En 2021 esperamos redoblar los esfuerzos para impulsar el cambio cultural y alcanzar una auténtica igualdad. Esto incluye los primeros esfuerzos para diagnosticar la situación del grupo en cuanto a diversidad, definir el apetito, y así poder ampliar la cobertura del actual Programa de Equidad de Género hacia un Programa de Diversidad.



Productos diseñados para mujeres

Crédito Mujer

La mitad de los clientes de Mibanco son mujeres y, para responder a sus necesidades de financiamiento, hemos diseñado un producto específico. Las que tienen más de 23 años, ya sean cabezas de familia o la segunda fuente de ingresos en el hogar, son elegibles para el financiamiento de hasta 12 meses de capital de trabajo, activo fijo, vivienda o consumo personal. El monto mínimo del préstamo es de S/300 y el máximo S/3,500. La desigualdad de género se refleja desde el principio incluso cuando las mujeres participan activamente en las finanzas y negocios del hogar: la mayoría de las cuentas están a nombre de hombres. Al proporcionar préstamos focalizados específicamente en mujeres, Mibanco ayuda a fortalecer la independencia financiera y alimentar su crecimiento económico. Es importante mencionar que los préstamos que ofrecemos pueden obtenerse sin la firma del cónyuge o pareja. En 2020 se desembolsaron 19,386 préstamos de este tipo.

Programa Mujeres Emprendedoras BCP

Este programa fue creado en 2019 para que los colaboradores voluntarios del BCP pudieran compartir sus conocimientos con mujeres emprendedoras de distintas partes del país y así ayudarlas a mejorar la gestión de sus negocios. En 2020, casi 20,000 emprendedoras se beneficiaron con la capacitación y/o servicios de asesoría personalizada. El programa se concentra en proporcionar a las participantes las herramientas financieras y digitales que necesitan para hacer crecer a sus negocios. La pandemia nos obligó a cambiar de un modelo de capacitación presencial a un formato virtual, lo que nos permitió involucrar a más voluntarios, así como un mayor número de empresarias de todas las regiones del país. El objetivo para 2020 fue apoyar a las empresarias en un contexto de crisis y ayudarlas a reflotar sus negocios de cara a la recuperación económica en 2021.

El Programa Mujeres Emprendedoras BCP recibió el premio PODS (Perú por los Objetivos de Desarrollo Sostenible) en noviembre 2020.

Nuestros talleres con mujeres emprendedoras fueron sumamente exitosos en 2020. En el caso de las Mentorías, que requería de unas 8 horas de dedicación, el 99% de las participantes reportó sentir más confianza en sí misma respecto de sus habilidades gerenciales después de dichas sesiones. Esto es particularmente destacable, considerando que la pandemia golpeó fuertemente la confianza de este segmento.

Tipo de curso	Mujeres capacitadas en 2020
Talleres virtuales	3,510
Mentorías	741
Encuentro digital de emprendedores	7,334
Red de talento	1,590
Curso de WhatsApp	6,407
Total	19,582

En 2021 el BCP, en línea con la estrategia de sostenibilidad de Credicorp, escalará el programa para alcanzar 100,000 empresarios en todo el país, tanto hombres como mujeres.

Comprometiendo a nuestros colaboradores

El equipo de Credicorp es diverso, motivado y talentoso. Sus subsidiarias buscan promover igualdad de oportunidades y de desarrollo profesional, al mismo tiempo que ayudan a los colaboradores a alcanzar un equilibrio entre el trabajo y su vida personal y familiar.

Para retener y atraer al mejor talento, Credicorp trabaja en los siguientes frentes:

- Reclutamiento transparente y con igualdad de oportunidades
- Entorno laboral saludable
- Aprendizaje y comunicaciones proactivas
- Beneficios laborales atractivos
- Satisfacción en el centro de trabajo
- Programa de Talento Corporativo

Reclutamiento transparente y con igualdad de oportunidades

Las subsidiarias de Credicorp tienen un proceso de reclutamiento abierto y transparente que ofrece igualdad de oportunidades a sus colaboradores, o a los nuevos talentos, para que ocupen cualquier puesto vacante. Todos nuestros procesos

de reclutamiento están diseñados para maximizar las oportunidades de desarrollo profesional en nuestros colaboradores.

Como empleador que ofrece igualdad de oportunidades, Credicorp mantiene un estrecho contacto con los reguladores laborales como el Ministerio de Trabajo, para asegurarse de que el Grupo esté cumpliendo con las políticas gubernamentales de no discriminación. Los contratos del Grupo con proveedores externos señalan explícitamente que todas las personas deben ser tratadas con respeto e igualdad, y que deben tener acceso a las mismas oportunidades para crecer en su centro de trabajo.

En el transcurso de la pandemia, todas nuestras subsidiarias siguieron conectadas con universidades locales e internacionales, las que ofrecen perfiles interesantes de los mejores talentos. En 2020 se realizaron webinars y ferias de trabajo virtuales, para captar y evaluar al nuevo talento.

Un entorno laboral saludable

Las subsidiarias de Credicorp buscan mantener un entorno laboral saludable y respetuoso. En 2020, la gerencia se concentró en apoyar a los colaboradores en el contexto adverso generado por el COVID-19.

Al estallar la pandemia, adoptamos una serie de medidas de prevención para preservar la salud de nuestros colaboradores y evitar el contagio. El plan de prevención del COVID-19 de Credicorp fue aprobado por el Ministerio de Salud. En él se contemplan protocolos de salud y seguridad que incluyen el suministro de equipos protectores a todo colaborador de primera línea, como son mascarillas, lentes de seguridad y guantes. Nuestras sucursales y todo punto de contacto son desinfectados con regularidad.

Además, estamos ofreciendo transporte en bus privado a los trabajadores esenciales para así reducir la exposición al virus, y hemos implementado modelos de trabajo remoto para la mayoría de nuestros colaboradores. Nuestros colaboradores, asimismo, cuentan con acceso a una serie de facilidades financieras y aplicar a un subsidio para el uso doméstico de internet.

Credicorp cuenta con un sólido programa de seguridad y salud ocupacional. Equipos especializados supervisan la introducción de políticas en el centro de trabajo, entre ellas la revisión de la salud de los colaboradores y el asegurarse de que el centro de trabajo se encuentre libre de riesgos de seguridad. La meta final es reducir las enfermedades y accidentes en los centros de trabajo y proteger el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y proveedores.



Aprendizaje de los colaboradores y comunicaciones proactivas

En Credicorp creemos que, al capacitar a los colaboradores, aseguramos nuestra capacidad de alcanzar las metas empresariales. El desarrollo de capacidades beneficia a los colaboradores, además asegura que estén motivados y comprometidos. Los sólidos programas de educación de los colaboradores son también claves para captar y retener talento.

En 2020, la pandemia aceleró los cambios en la capacitación de los colaboradores y el proceso de enseñanza, a medida que el Grupo pasaba de aprender en persona a un modelo digital del aprendizaje. Esta fue una oportunidad para pensar con mayor creatividad mientras invertíamos en herramientas digitales para videoconferencias, reuniones virtuales de los equipos, comunicaciones internas y plataformas de aprendizaje virtual.

Nuestras subsidiarias alinearon sus iniciativas y sus plataformas de aprendizaje y desarrollo para conservar la cultura de Credicorp.

Algunas de las medidas tomadas en este sentido en 2020 fueron:

- ▶ Publicaciones semanales sobre el COVID19 para mantener a los colaboradores informados sobre las acciones del Grupo y también sobre los anuncios del gobierno relacionados a la pandemia
- ▶ Contenido relacionado a recomendaciones sobre ergonomía para el trabajo remoto
- ▶ Apoyo psicológico a los colaboradores
- ▶ Charlas médicas con expertos en diversos temas
- ▶ Webinars para el desarrollo personal
- ▶ Videoconferencias con la gerencia

Medimos el desempeño de nuestros programas de capacitación con tres indicadores, los cuales se expresan en porcentajes: 1) niveles de participación de los colaboradores; 2) niveles de satisfacción con los cursos; y 3) niveles de aprobación de los cursos. Los indicadores para 2020 fueron en general altos en estos tres componentes, en todas las empresas. Uno de los resultados más destacados fue registrado por Mibanco, en donde el 93% de todos los colaboradores tomó parte en la capacitación; el 94% reportó sentirse altamente satisfecho con la capacitación recibida; y la nota promedio obtenida fue de 18 sobre 20.

Beneficios laborales atractivos

Como el más grande proveedor de servicios financieros en el Perú, las subsidiarias de Credicorp ofrecen una serie de beneficios a sus colaboradores sobre la robustez de sus productos y servicios. Los paquetes de beneficios pueden diferir dependiendo del puesto y el tipo y plazo del contrato, y entre estos se incluye una cobertura de seguro de salud y de vida; beneficios financieros con tasas especiales, discapacidad y sobrevivencia; planes de pensiones; licencia por maternidad/paternidad; acompañamiento para mujeres embarazadas; y oportunidades para la integración familiar. Nuestra meta es preservar el bienestar de nuestros colaboradores y de sus familias, promoviendo al mismo tiempo la buena salud mental y física y la planificación para el futuro. El grueso de nuestros colaboradores también está cubierto por el seguro de salud de Credicorp, y en 2020 proporcionamos además una cobertura por el COVID-19 a nuestro personal que no estaba cubierto por un seguro de salud.

Niveles de satisfacción en el centro de trabajo

En 2020, los niveles de satisfacción de los colaboradores en las subsidiarias subieron entre 4 y 8 puntos porcentuales respecto de hace dos años. Los niveles de satisfacción (top 2 boxes) estuvieron por encima del 80% en todas las subsidiarias, desde 81% en Credicorp Capital a 92% en Mibanco. La encuesta evaluó el compromiso, la responsabilidad social, la equidad de género y la percepción del acompañamiento durante la crisis.



Nuestro Programa de Talento Corporativo

Credicorp cuenta con un área de gestión del Talento Corporativo. Su objetivo es administrar el talento con alto potencial en Credicorp para cubrir las necesidades de nuestras empresas, hoy y en el futuro. Una administración centralizada asegura que los procesos y criterios sean uniformes en todas las subsidiarias.

El programa de Talento Corporativo tiene tres pilares:

- Atracción, identificación y evaluación del talento
- Desarrollo del liderazgo
- Manejo de las líneas de sucesión del liderazgo

En 2020 gestionamos a 952 colaboradores que forman parte del equipo de *high-potential*, *core team*, especialistas y ejecutivos top, que representan el 2.1% de los colaboradores de Credicorp. Cada subsidiaria tiene estrategias específicas para su personal, pero todas se encuentran alineadas con la meta de Credicorp de captar el talento y retenerlo.

Retribuyendo a la comunidad

Credicorp considera que su rol es impulsar un cambio positivo en los países en donde opera. Las subsidiarias del Grupo se encuentran innovando constantemente para gestionar entornos empresariales cambiantes; monitorear la inversión social en la comunidad; y determinar cómo el voluntariado corporativo genera un impacto positivo en los colaboradores. En 2020 se tomaron importantes medidas para mitigar el impacto del COVID-19 y devolver a la comunidad. Se lanzó una campaña que permitió recaudar donaciones sin precedentes, las que se trasladaron a las comunidades vulnerables, y el Grupo ofreció sus plataformas bancarias para distribuir la asistencia económica, tal como se describió previamente en este capítulo.

Programa de becas e iniciativas comunitarias

Al estallar la pandemia, el BCP lanzó la campaña nacional “Yo me sumo”, para así recaudar recursos para las familias más pobres del Perú. Esta importante iniciativa reunió S/126 millones de 73,000 personas y empresas, de los cuales S/110 millones fueron donados por el BCP y Mibanco.

La mayoría de las donaciones fueron canalizadas a 157,000 familias necesitadas, a

las cuales se identificó a través de una base de datos proporcionada por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. El remanente se usó para comprar equipos de bioseguridad que se donaron a la Policía y a las Fuerzas Armadas; para proveer traslados por vía aérea a médicos en estado grave desde las provincias para ser tratados en los hospitales de Lima (en coordinación con el Colegio Médico del Perú); también, como donación

para las iniciativas COVID lideradas por UNICEF Perú y Care Perú, las cuales incluyeron proveer equipos de protección personal a personal médico en zonas remotas y alimentación a poblaciones en zonas rurales.

BECAS BCP

Becas BCP ofrece oportunidades a jóvenes talentosos para que estudien en las mejores universidades e institutos del país. Estos fondos cubren los costos de enseñanza y de vida, y prestan apoyo para la inserción laboral y el desarrollo profesional. Hasta la fecha, este programa ha contribuido a la educación de 500 alumnos. En 2020 el BCP dio 267 becas para universidades e institutos técnicos.

Podemos medir el éxito de este programa con la alta proporción de estudiantes que consiguieron empleo luego de finalizado el programa (80%).

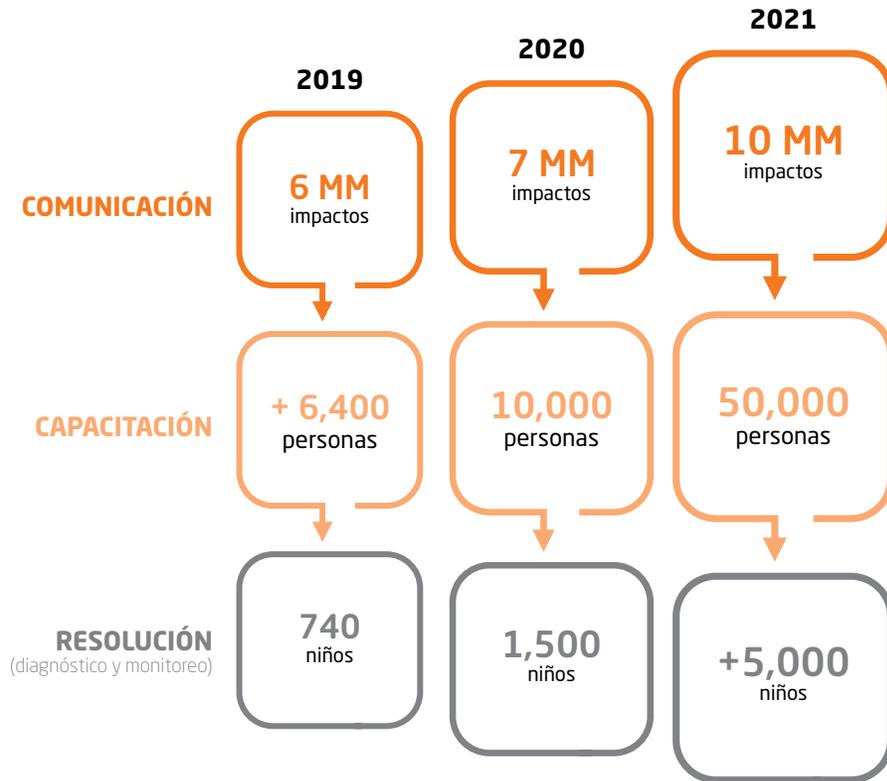
ASESORÍAS PRO BONO E INVIRTIENDO FUTUROS

Credicorp Capital cuenta con dos programas con los cuales retribuye a la comunidad: Asesoría Pro Bono e Invirtiendo Futuros. El primer programa ayuda a las ONG u otras organizaciones de alto impacto social brindándoles asesoría especializada Pro Bono sobre temas que caen dentro del ámbito de experiencia de Credicorp Capital. Desde que se inició este programa en 2010, Credicorp Capital ha prestado servicios de asesoría a 53 organizaciones, 16 de ellas en 2020. Un total de 273 asesores dedicaron 40,000 horas a esfuerzos en Perú, Colombia y Chile.

En 2020 lanzamos nuestro programa Invirtiendo Futuros. A través de este programa de voluntariado compartimos nuestro talento y experiencia con emprendimientos de impacto a través de mentorías para brindar asesorías financieras. Este año, 48 voluntarios dedicaron 405 horas a trabajar con 14 emprendimientos.

TAN FUERTES COMO EL HIERRO

“Tan fuertes como el hierro”, el programa de Pacífico para la prevención y reducción de la anemia infantil busca crear conciencia del problema; educar a la población; y diagnosticar y monitorear a niños entre los 2 y 5 años de edad. En 2020, nuestras campañas publicitarias tuvieron un impacto en 7 millones de personas. Más de 10,000 de ellas formaron parte en nuestras iniciativas educativas y 1,500 niños fueron tratados por anemia.



Trabajo voluntario

En el Día del Voluntariado Internacional, que se celebra el 5 de diciembre, se realizó el evento de Orgullo Voluntario de Credicorp. Nuestro Grupo reconoció los esfuerzos realizados por 7,000 voluntarios, quienes tuvieron un impacto sobre la vida de más de 25,000 personas, emprendedores y organizaciones en 2020.

Voluntarios del BCP, BCP Bolivia, Credicorp Capital, Mibanco, Pacífico y Prima AFP participaron en programas que tienen un alto impacto para la sociedad al formar empresarios, mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables, y fomentar la inclusión y la educación financiera.

El Programa de Voluntariado del BCP es una de las iniciativas de voluntariado corporativo más grandes del país. En 2019-2020 participaron 2,291 voluntarios, los que donaron 18,627 horas de su tiempo para llegar a 22,000 beneficiarios. Nuestros voluntarios se han convertido en agentes del cambio social, quienes brindan incansablemente su tiempo, conocimiento y recursos para servir a la comunidad y construir un futuro sostenible.

DISEÑANDO NUESTRA RUTA MEDIOAMBIENTAL

El impacto del cambio climático y la atención pública que este genera viene incrementándose rápidamente. Esto obligó a la comunidad internacional a que uniera sus fuerzas, definiera estrategias y propusiera metas concretas para limitar el calentamiento global a 1.5°C.

Por este motivo, Credicorp y sus subsidiarias se encuentran en proceso de alinearse con los marcos, principios e iniciativas internacionales para ayudar a combatir el cambio climático, y han establecido directrices e iniciativas con las cuales medir, monitorear y reducir los efectos directos e indirectos que el Grupo tiene en el medio ambiente. Nuestro enfoque se implementa en tres dimensiones: nuestro negocio, nuestro impacto directo y nuestra divulgación.



Sobre nuestra dimensión de negocio, en 2013 Credicorp, a través de su subsidiaria bancaria BCP, se hizo **Signatario de los Principios de Ecuador (EPs)**, un marco de gestión de riesgos para identificar, evaluar y monitorear los riesgos ambientales y sociales en proyectos contemplados bajo estos principios.



Este compromiso se fortaleció al finalizar 2019, cuando **se aprobó e implementó una nueva versión de los principios (Principios de Ecuador IV - EPIV)**. EPIV amplió el ámbito de aplicabilidad de los Principios de Ecuador para concentrarse con mayor claridad en el impacto social, los derechos humanos y el cambio climático. Continuar bajo el marco de los Principios de Ecuador contribuye al compromiso del BCP en **FINANZAS SOSTENIBLES**.



En lo que respecta a otras iniciativas climáticas internacionales, Prima pasó a ser el primer fondo de pensiones del Perú en firmar los **Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI)** en 2019. CLe siguieron en 2020 Credicorp Capital, la empresa de gestión de activos y banca de inversión del Grupo, y Pacífico Seguros. El PRI es una red de inversionistas apoyados por las Naciones Unidas que están alineados con los principios de la *UNEP Finance Initiative* y la *UN Global Compact*, para actuar como uno de los principales partidarios mundiales de la inversión responsable. Los PRI operan para entender cómo es que los factores ESG tienen un



impacto sobre las decisiones y el desempeño de las inversiones, y para promover una propiedad activa y comprometida. Como signatarios, Prima, Credicorp Capital y Pacífico han comenzado a incrementar sus esfuerzos para implementar los criterios de ESG en sus procesos de toma de decisión en las inversiones y profundizar su compromiso con la **INVERSIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE**. Junto a sus esfuerzos por alinearse con las iniciativas internacionales y como una compañía listada en la Bolsa de Valores de Lima (BVL), Credicorp cumple también las regulaciones medioambientales locales y sus compromisos de sostenibilidad.

Junto a sus esfuerzos por alinearse con las iniciativas internacionales y como una compañía listada en la Bolsa de Valores de Lima (BVL), Credicorp cumple también las regulaciones medioambientales locales y sus compromisos de sostenibilidad. Prima es, además, un miembro activo del **Programa de Inversión Responsable Peruano (PIR)** y desde 2016 tiene un asiento en el Consejo Directivo. El objetivo del PIR es desarrollar capacidades y compartir las mejores prácticas con los distintos actores del sector financiero peruano.

En la dimensión de los impactos directos, en 2008 el BCP pasó a ser la primera de las subsidiarias de Credicorp en medir su huella de carbono, seguida por Pacífico en 2010, Prima en 2012 y Credicorp Capital en 2018. Las huellas del BCP y de Pacífico han sido auditadas por un tercero independiente. Desde el 2013, Pacífico compensa su huella de carbono, convirtiéndose en la primera compañía de seguros del Perú en ser carbono neutral, siguiéndola Prima en el 2019. Dado que la huella de carbono de Credicorp es la suma de la huella de sus subsidiarias, el Grupo midió y certificó las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de sus principales subsidiarias en 2020. Gracias a estos esfuerzos, Credicorp muestra su compromiso para monitorear, reducir y compensar su impacto ambiental a medida que va mejorando la **ECOEficiencia de sus Operaciones.**

Por último, en lo que respecta a la dimensión de nuestra divulgación y transparencia, en 2010 Credicorp pasó a ser la primera compañía peruana en ser signataria de CDP, un sistema de divulgación global para inversionistas, compañías, ciudades, estados y regiones que busca mejorar el manejo de los riesgos medioambientales. Las responsabilidades que asumimos con esta iniciativa incluyen hacer pública la información acerca de nuestros esfuerzos

medioambientales. El cuestionario sobre Cambio Climático del CDP nos ayuda a identificar y comprender las brechas existentes en la implementación de nuestros esfuerzos contra el cambio climático. Esta información ayuda a alimentar las iniciativas de mejora a implementarse. En 2020 obtuvimos una calificación de “C” por parte de CDP, lo que significa que caímos dentro de la categoría de “Conciencia”.

Cuando el Grupo emprendió en 2020 su proyecto para integrar de manera plena y consciente la sostenibilidad dentro de su estrategia de negocios, se decidió que un norte que nos guiaría sería el trabajar codo a codo con los países en donde operamos para desarrollar economías más sostenibles e inclusivas. Una de las ambiciones que el Grupo ha incorporado a este pilar conlleva el prestar **apoyo a la transición hacia una economía ambientalmente sostenible, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático.** A medida que Credicorp vaya avanzando en estos esfuerzos, nuestros marcos y metas irán reflejando una incorporación cada vez más profunda de las cuestiones medioambientales.

Durante su transición, Credicorp y sus subsidiarias seguirán promoviendo una cultura de finanzas e inversiones sostenibles y de operaciones ecoeficientes.



FINANZAS SOSTENIBLES

Somos conscientes de que las cuestiones de ESG pueden crear grandes riesgos para nuestros negocios de créditos, inversiones y seguros. Los esfuerzos realizados para incorporar los factores ESG en nuestras decisiones financieras han generado una ventaja significativa: el proceso nos ayuda a identificar más oportunidades de crecimiento de las que son visibles únicamente a partir del análisis financiero tradicional.

En 2018 y 2019, el BCP llegó a un acuerdo con *Natural Capital Financial Alliance* para iniciar el proyecto piloto de ENCORE (*Exploring Natural Capital Opportunities and Risk Exposure*) y mejorar así el manejo del riesgo climático de nuestra cartera de préstamos. Este proyecto piloto nos permitió entender mejor los retos relacionados a incorporar la dependencia de nuestros clientes al capital natural y su exposición al cambio climático dentro de nuestro marco de gestión de riesgo, y evidenció la importancia que dichos factores tienen dentro de una evaluación de riesgos exhaustiva.

Hasta la fecha Credicorp ha incorporado, a través del BCP, los principios de finanzas

sostenibles al instituir una Política Crediticia Ambiental y una Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos.

La política crediticia ambiental del BCP

A través de su Política Crediticia Ambiental, el BCP monitorea a sus clientes para asegurarse de que cumplan con los actuales requisitos regulatorios, lo que incluye la obtención de todas las licencias, autorizaciones y permisos con los cuales mitigar el impacto sobre el medio ambiente. El objetivo es promover mejoras en los estándares de la protección ambiental.

Esta política, que incluye una lista de actividades que quedan excluidas del financiamiento³, aplica para aquellas empresas que requieran créditos mayores a US\$10 millones en los sectores económicos de minería, petróleo y gas, electricidad y pesca. Las compañías deben completar un cuestionario cada año, y los resultados son utilizados para categorizar a las empresas en tres categorías que reflejan el grado de exposición al riesgo ambiental: sin riesgo, riesgo medio y riesgo alto.

³ Entre las actividades excluidas figuran: (i) el tráfico de fauna o flora silvestre, o productos manufacturados con ellas que están regulados por la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies en Peligro, (ii) sustancias radioactivas, (iii) fibras de asbesto no aglomeradas, (iv) bifenilos policlorados (PCB), (v) pesticidas o herbicidas sujetos a retiro a nivel internacional, (vi) pesca con trasmallos o redes de deriva en el mar, con redes de más de 2.5km de largo, (vii) el comercio transfronterizo de productos de desechos, excepción hecha de residuos no peligrosos para su reciclado, y (viii) contaminantes orgánicos persistentes (COP).

Categorización Ambiental para el Otorgamiento de Créditos

A. Sin Riesgo

Sin riesgos ni impactos negativos significativos en el ambiente.

B. Riesgo Medio

Posibles impactos ambientales negativos de mediana magnitud. Los impactos están localizados en sitios específicos, son mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación. Esto significa que a través de determinadas acciones y/o inversiones los riesgos pueden ser prevenidos o mitigados.

C. Riesgo Alto

Operaciones con posibles impactos ambientales negativos de alta magnitud. Estos se caracterizan por ser irreversibles, por no tener una ubicación geográfica específica y por la ausencia de información histórica que permita su prevención.

Dependiendo de los resultados, tomaremos las siguientes medidas:

Acciones del BCP con clientes que muestran un riesgo ambiental

RIESGO MEDIO

- ▶ Sólo se le comunica al cliente los aspectos ambientales que representan un potencial riesgo.

RIESGO ALTO

- ▶ Se solicita la evaluación de un experto ambiental independiente para que elabore un *due diligence*.
- ▶ Se incluyen cláusulas contractuales específicas para prevenir y/o mitigar los posibles riesgos ambientales.
- ▶ Si el Banco - en su evaluación - considera que el riesgo ambiental es muy alto, tiene la potestad reducir facilidades o de denegar operaciones.

En 2020, el BCP efectuó la evaluación de riesgo a 88 de los clientes del banco con líneas crediticias por encima de los US\$10 millones, y que forman parte de los sectores arriba indicados incrementándolo en 5% con respecto al año anterior. En 2020, ninguno de ellos fue considerado de “riesgo alto”, en tanto que se halló que el 7% era de “riesgo medio” y el 83% era “sin riesgo”.

	2020		2019	
	# de clientes	%	# de clientes	%
Universo	98	100%	98	100%
Calificados	88	90%	83	85%
Sin riesgo	81	83%	75	77%
Riesgo medio	7	7%	8	8%
Riesgo alto	0	0	0	0



Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos

El BCP adoptó la política de riesgo social y ambiental para el financiamiento de proyectos, buscando así asegurar un manejo social y ambientalmente responsable en los proyectos que financia íntegra o parcialmente, en cumplimiento de lo estipulado por la Resolución de SBS No 1928-2015, sobre las Reglas para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental. Los requisitos normativos locales son aplicables para el financiamiento de proyectos que requieren más de US\$10 millones, independientemente de su sector económico o de que involucren un financiamiento directo o indirecto. Nuestro objetivo también es seguir alineados a las exigencias de los Principios de Ecuador, de los cuales somos signatarios.

En 2020 se evaluaron dos proyectos con esta política: uno de infraestructura que recibió la calificación de B (riesgo medio) y otro de industria de transformación al cual se calificó de C (riesgo bajo).

Para mitigar la exposición a los riesgos ambientales físicos tanto del banco (indirecta) como del cliente (directa), el BCP requiere que estos últimos adquieran seguros contra los desastres naturales y los efectos del clima, para así cubrir a todos los activos

Categorización Socioambiental para el Financiamiento de Proyectos

A. Riesgo Alto

Proyectos con posibles impactos sociales y/o ambientales adversos significativos. Estos se caracterizan por ser diversos, irreversibles y sin precedentes.

B. Riesgo Medio

Proyectos con posibles impactos sociales y/o ambientales adversos limitados. Los impactos son escasos en número y por lo general localizados en sitios específicos y, en su mayoría, son reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.

C. Riesgo Bajo

Proyectos con impactos sociales y/o ambientales mínimo o inexistentes.

proporcionados como garantía de los préstamos. En esa misma línea, Mibanco, el brazo microfinanciero de Credicorp, alienta a sus clientes a que protejan su inventario de los desastres naturales ofreciendo productos de seguros sumamente asequibles.

Como ya se indicó en el capítulo Social, el BCP financia proyectos de vivienda a través de un préstamo especial: Mivivienda Sostenible. En este plan, los constructores que obtienen la certificación eco-sostenible acceden a condiciones de préstamos más favorables. El producto MiVivienda Sostenible lanzado por el BCP cuenta con el respaldo de COFIDE, el Banco de Desarrollo del Perú, lo que permite que los bancos obtengan financiamiento a menor costo y, por ende, los clientes puedan acceder a tasas de interés más bajas. Aproximadamente el 20% de los proyectos que el BCP financió en 2020 obtuvieron una certificación eco-sostenible, y un total de 2,071 peruanos recibieron préstamos de Mivivienda Sostenible en 2020. La meta para 2022 es que, del total de préstamos del programa Mivivienda otorgados por el BCP, más del 50% sean de Mivivienda Sostenible.

Otro programa de créditos con enfoque social que además cuenta con impacto ambiental es Crediagua, el cual gestiona Mibanco. Estos préstamos cumplen un objetivo social puesto que ayudan a que los receptores acondicionen sus hogares con instalaciones sanitarias adecuadas, pero también generan beneficios ambientales al reducir el uso del agua y mejorar el tratamiento de los desechos. En 2020 el programa otorgó 78,633 préstamos.



INVERSIÓN SOSTENIBLE Y RESPONSABLE

Credicorp Capital, Prima y Pacífico lideran la estrategia de inversión sostenible de Credicorp. Dicha estrategia fue lanzada mediante evaluaciones más a profundidad de los riesgos y oportunidades en los frentes ambiental, social y de gobierno, para predecir y monitorear el desempeño de las inversiones en el corto, mediano y largo plazo. Este enfoque le permite a Credicorp apuntalar la sostenibilidad de nuestras contrapartes de inversión e impulsar, en consecuencia, la sostenibilidad en los países en donde operamos.

En junio de 2020, Gestión de Activos de Credicorp Capital firmó el PRI, reafirmando así su compromiso a seguir incorporando criterios de ESG a su gestión de las inversiones. Como parte de este proceso, en 2020 Credicorp Capital publicó su Política de Inversión Responsable, la Política de Exclusión, y las Directrices de Administración de la Votación. Diseñó, además, una estrategia de ESG para la inversión directa, y criterios de selección ESG para gerentes y fondos de terceras partes para inversión indirecta. En conformidad con sus directrices de Exclusión,

Credicorp Capital se abstiene de invertir en negocios ligados a armamentos convencionales, tabaco o carbón. Los criterios de selección ESG serán integrados a las decisiones de inversión, para así construir una cartera más saludable y resiliente. Credicorp Capital busca establecer relaciones activas y participativas con las compañías en las cuales invierte, compartiendo expectativas referidas a cuestiones de ESG con sus intereses de inversión. Esto, a su vez, tendrá un impacto positivo sobre su desempeño, estrategia y sistema de reporte.

El área de Gestión de Activos de Credicorp Capital contempla iniciativas de corto, mediano y largo plazo en su estrategia ESG. En el corto plazo planea seguir implementando su Política de Inversión Responsable al diseñar directrices más específicas para las distintas clases de activos. En el mediano plazo, la compañía espera consolidar su política de inversión responsable y sostenible en América Latina, para contribuir de modo positivo al mercado regional de administración de activos. Por último, en el largo plazo, el área de Gestión de Activos de Credicorp Capital aspira a ser un líder en inversión responsable y sostenible. La pandemia de COVID ha fortalecido nuestra creencia que la

inversión responsable genera beneficios para la compañía y la sociedad.

Prima también ha avanzado en el camino hacia la inversión sostenible al convertirse en signataria del PRI en enero de 2019. En marzo de 2020 el PRI evaluó las prácticas de inversión bajo criterios ESG de Prima, otorgándole una “A+” a la compañía en el módulo de Estrategia y Gobernanza, y una “A” en el de Inversión Directa de fondos de renta variable.

Prima también cuenta con una Política de Inversión Responsable y una Política de Votación. Hasta la fecha, el 36% de sus procesos de inversión incluyen criterios ESG. En el corto plazo espera evaluar al 45% de AUM con criterios ESG en 2021, y 53% para 2022. La compañía espera que, en el largo plazo, el 100% de sus AUM sea compatible con temas ESG.

Pacífico Seguros se convirtió en signatario del PRI en septiembre de 2020. Ha implementado directrices para la Inversión Sostenible de su cartera de renta variable y de fondos mutuos extranjeros, y espera invertir por lo menos el 15% de ella en empresas que tengan la sostenibilidad en sus modelos de negocios. Hasta la fecha, Pacífico ha invertido S/112.9 millones (más del 21% de su cartera) en fondos mutuos que invierten en renta variable global y que

Enfoque ESG*	Inversiones (millones de S/)**	%
Ninguno	151.46	28.3%
Filtrado [Screening]	21.26	4%
Integración	249.08	46.6%
Sostenible	112.92	21.1%
Total	534.72	100.0%

cumplen las mejores prácticas de sostenibilidad. A continuación, presentamos un cuadro que indica la madurez de nuestra cartera en términos de sostenibilidad.

En el corto plazo, Pacífico busca construir su Política de Inversión Responsable y conseguir su primera calificación como signataria de los PRI. En el mediano plazo, la compañía aspira a incorporar herramientas externas en su análisis de inversión, en particular con respecto a instrumentos de renta fija. Pacífico además espera comercializar productos de seguros con temas de inversión responsable como el cambio climático, la igualdad de género y energías renovables, entre otros.

Por último, Pacífico Seguros emplea un Modelo de Gestión de Riesgos, clasificando los distintos riesgos en seis categorías, una de las cuales es el Riesgo Ambiental. La exposición a este tipo de riesgos queda mitigada al diversificar a lo largo de un amplio portafolio, tanto por tipo de riesgo como por tipo de cobertura.

*Filtrado [Screening] de ESG: fondos que solo excluyen inversiones en industrias controvertidas como alcohol, tabaco, armamento, etc.
 -Integración de ESG: fondos que utilizan criterios de ESG en el proceso de inversión, pero en donde la prioridad sigue siendo el análisis financiero.
 -Sostenible: enfoque *best in class* de la sostenibilidad (escoge compañías que registran el mejor desempeño con respecto a la gestión de riesgos y oportunidades a través de criterios de ESG).
 ** Incluye la inversión total en renta variable y fondos mutuos extranjeros para fines de noviembre de 2020.

OPERACIONES ECOEFICIENTES

En consonancia con las iniciativas internacionales para gestionar y reducir el impacto ambiental, en 2020 Credicorp efectuó un inventario de emisiones de GEI en sus subsidiarias BCP, Credicorp Capital, Mibanco, Pacífico y Prima. Los resultados fueron validados por una tercera parte independiente.

Este inventario se llevó a cabo en conformidad con los requisitos de la norma ISO 14064-1 y siguiendo las directrices del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero del Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD). Otras metodologías complementarias son las aprobadas por la IPCC y las *Carbon Neutral Program Guidelines* del Gobierno Australiano (*National Carbon Offset Standard*, 2016), entre otros.

Esta metodología busca medir la huella de carbono de las compañías, el reciclado de recursos y el manejo responsable de los desechos sobre una base anual, para así monitorear y reducir directamente el impacto dondequiera que sea posible, o compensarlo indirectamente comprando créditos de carbono.

¹ Alcance 1: emisiones directas de gases de invernadero provenientes de fuentes pertenecientes a la compañía o controladas por ella.
Alcance 2: emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica.

En 2013, Pacífico pasó a ser la primera compañía de seguros carbono neutral en Perú. Le siguió Prima en 2019. Ambas compañías compraron créditos de carbono a un proyecto para Reducir las Emisiones de la Deforestación y la Degradación. Dicho proyecto captura el carbono de los bosques amazónicos ubicados en Madre de Dios, los cuales forman parte del Parque Nacional Bahuaja Sonene y de la Reserva Nacional de Tambopata. La adquisición de bonos fue firmada con el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP) y la Asociación Integral para el Desarrollo Rural (AIDER).

Las metodologías descritas miden la huella de carbono a través de tres alcances:



En 2020, el inventario de las emisiones de GEI de los Alcances 1 y 2¹, que incluye nuestras operaciones directas y las emisiones de consumo de electricidad, sumó 12,918.38 toneladas métricas de CO₂ equivalentes (tCO₂eq) para las subsidiarias de Credicorp. Las emisiones directas (Alcance 1) sumaron 13% de la huella total de carbono, en tanto que las emisiones del consumo de electricidad (Alcance 2) representan aproximadamente 87%.

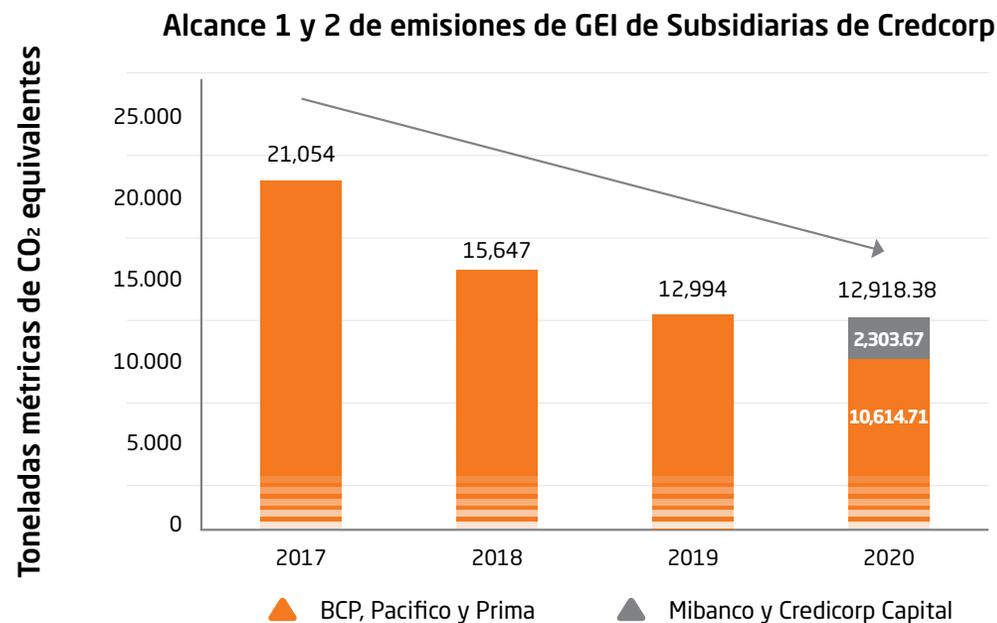
Tipo	Unidad	Valor	%
Alcance 1	toneladas métricas de CO ₂ equivalentes	1,631.98	13%
Alcance 2	toneladas métricas de CO ₂ equivalentes	11,286.40	87%
		12,918.38	100%

Nota: Incluye BCP, Pacífico, Credicorp Capital, Prima y Mibanco



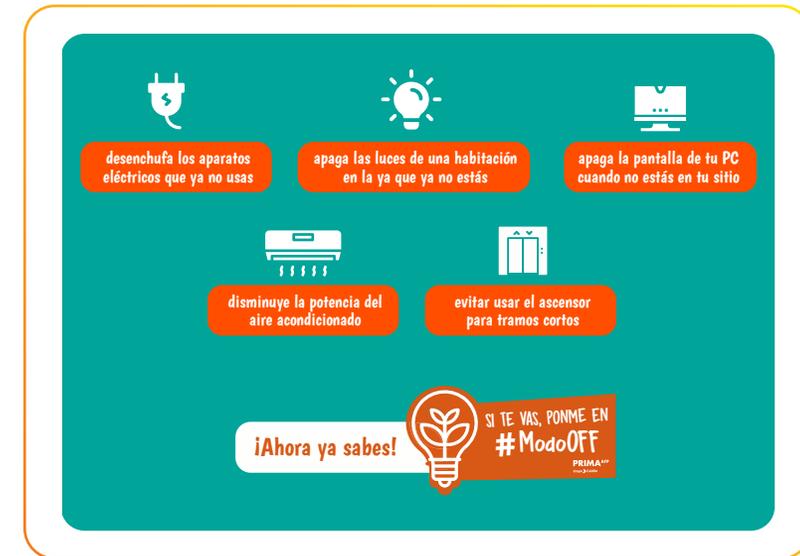
Además, las subsidiarias que medían otras emisiones indirectas, principalmente el BCP, Credicorp Capital, Pacífico y Prima, alcanzaron en 2020 un total de 9,796.29 tCO₂eq de emisiones del Alcance 3. Las tres fuentes principales de emisiones indirectas de GEI fueron el desplazamiento de los colaboradores a la oficina, la eliminación de residuos y el consumo de papel y cartón, que juntos representaron el 76% de las emisiones totales del Alcance 3 que Credicorp generó en 2020.

Las subsidiarias de Credicorp aún deben de establecer compromisos específicos de reducción de emisiones; sin embargo, están trabajando con regularidad para recortar las emisiones de los Alcance 1 y 2. Entre 2017 y 2020, Credicorp redujo la huella de carbono del BCP, Pacífico y Prima en más de la mitad.



Algunas de estas iniciativas incluyen campañas de comunicaciones dirigidas a colaboradores para crear conciencia sobre el uso prudente del agua, la energía y el papel, y la eliminación

responsable de residuos sólidos. Un ejemplo fue la campaña #ModoOFF, la cual creó conciencia acerca de formas fáciles con las cuales reducir el consumo de electricidad.



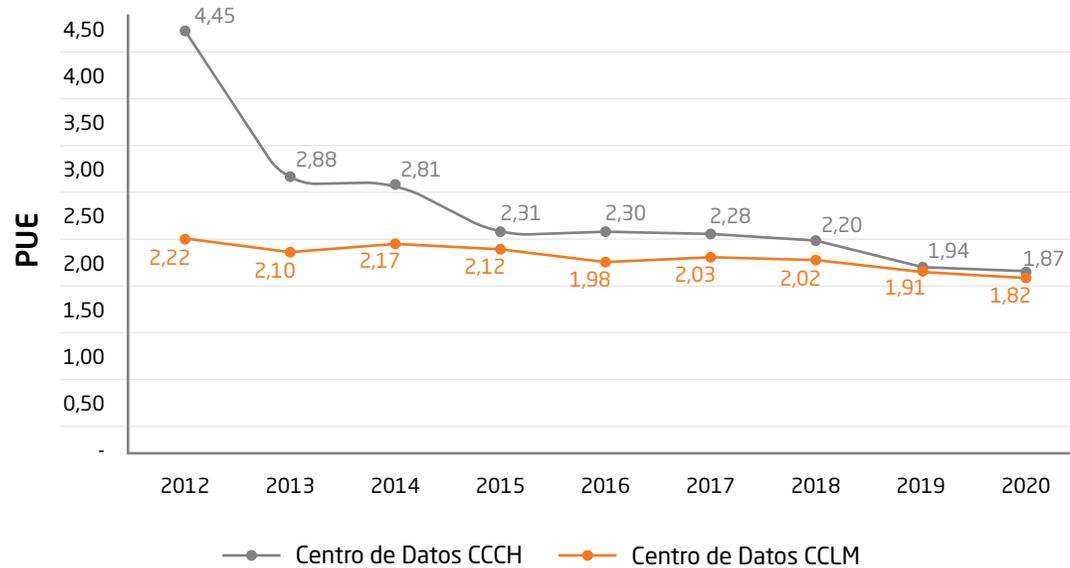
Si bien el BCP, Credicorp Capital, Mibanco, Pacífico y Prima consumen energía directamente de fuentes renovables (como los biocombustibles) cuando les es posible, dependen principalmente de fuentes no renovables, entre ellas gasolina, diésel o GLP, para operar las cocinas y los vehículos de la compañía. En 2020, el consumo directo de energía en las subsidiarias arriba mencionadas fue de 2,773.48 MWh.

Estas subsidiarias también consumen energía indirectamente bajo la forma de electricidad, tanto de fuentes renovables como no renovables, a través de la red nacional de los países en donde opera. En 2020, el consumo indirecto de energía sumó 72,394.40 MWh.

Entre las iniciativas adicionales concentradas en cuestiones específicas tenemos a las siguientes:

- Para reducir el consumo de electricidad: temporizadores para aires acondicionados; paneles solares (Mibanco); el reemplazo progresivo de las luces que consumen gran cantidad de energía con focos de menor consumo; y aprovechar la información del *Power Usage Effectiveness* (PUE)⁵ del Centro del Datos.

Credicorp - PUE del Centro de Datos



⁵ PUE: ratio que se obtiene al dividir el consumo total de energía en el centro de computadoras por la energía total empleada en alimentar a los servidores.

- Para disminuir el consumo de agua: temporizadores para reducir su uso en baños; detectar y prevenir fugas; racionalizar el uso del aire acondicionado, que también consume agua. En 2020, el consumo total de agua del BCP, Credicorp Capital y Prima fue de 473,841.48 m³.
- Para reducir el uso del papel: la migración a un formato electrónico, en particular para la emisión electrónica de pólizas de seguros. En 2020 el uso de papel del BCP, Credicorp Capital, Pacífico y Prima sumó 679.60 toneladas.
- Para reducir los desechos: alianzas para recoger y reciclar los desechos; eliminar tachos de basura individuales; e instalar tachos segregados para reciclaje.
- Para reducir los combustibles fósiles: programa de transporte sostenible, los colaboradores de Prima pueden tomar prestadas bicicletas de la compañía durante las horas de oficina para asistir a reuniones o eventos cerca de sus oficinas. En 2019 el BCP firmó un acuerdo con Cabify, una compañía de taxis carbono neutral, y en 2020 el 88.50% de los viajes en taxi tomados por los colaboradores del BCP fueron canalizados por dicha compañía. Esto ayuda a reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Al ingresar Credicorp al 2021, se encuentra sentando las bases para diseñar una ruta medioambiental que desarrolle y estandarice métricas agregadas con las cuales medir el desempeño de nuestras iniciativas de finanzas sostenibles, los programas de inversión, y los esfuerzos para integrar la ecoeficiencia a nivel operativo. Medir las emisiones de los Alcances 1 y 2 con una metodología uniforme y certificada en las cinco subsidiarias más grandes del Grupo es un paso importante en esta dirección. Nuestro Compromiso con el Programa de Sostenibilidad 2020-2025 contempla el uso de criterios ESG para alimentar las Finanzas y AUM Sostenibles.

Para comprender las expectativas de nuestros accionistas llevamos a cabo entrevistas con los inversionistas, para así recabar más información sobre aquellos temas que consideran más relevantes. Los datos recogidos reafirmaron la importancia de la integración de los riesgos ambientales y de cambio climático en nuestro marco de gestión del riesgo.

En un esfuerzo por responder a estas expectativas, y para asegurarnos de que

nuestra estrategia de sostenibilidad sea exitosa, es que debemos incorporar los factores ESG en el centro mismo de nuestro marco de gestión de riesgos. En este sentido, nuestros primeros pasos se han concentrado en alinear la comprensión y el conocimiento que nuestras compañías tienen de los temas ambientales y de cambio climático y sus impactos. Esto servirá a futuro como una plataforma con la cual tomar acciones efectivas.

Nos encontramos en medio del proceso de generar un marco poderoso para la sostenibilidad, de fortalecer nuestra capacidad de generar niveles de ingreso sólidos a futuro, y de desarrollar un modelo de gestión de riesgos ESG y un modelo operativo ESG. Nuestra estrategia de riesgos aún está en elaboración; sin embargo, ya hemos definido acciones de corto plazo, entre ellas evaluar la madurez actual de la integración de factores ESG en nuestra gestión de riesgos; evaluar la materialidad de los riesgos ESG en los portafolios de préstamos, inversiones y seguros; la actualización de nuestra taxonomía de riesgo; y el establecer nuestro apetito por los riesgos ESG.



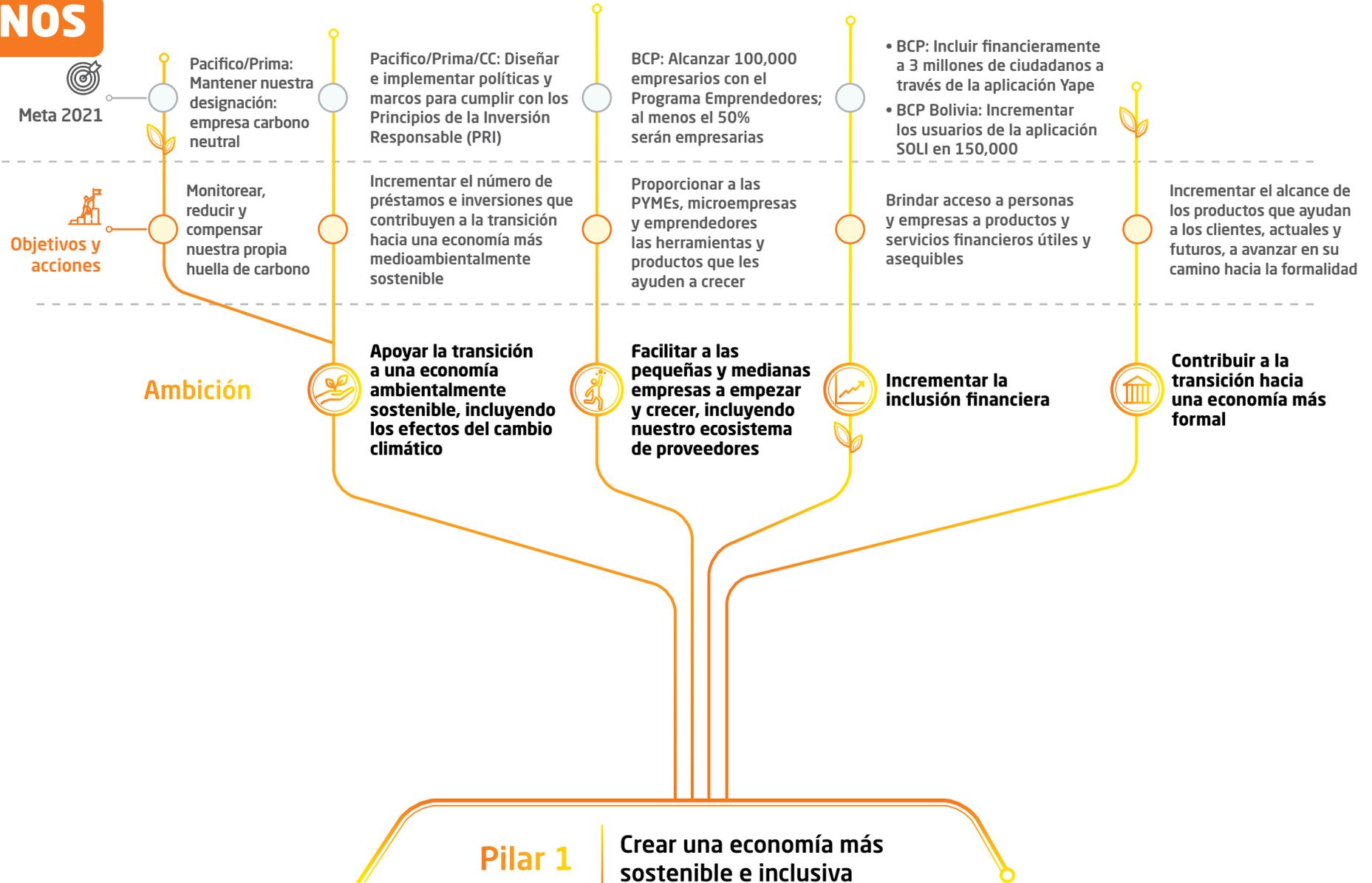


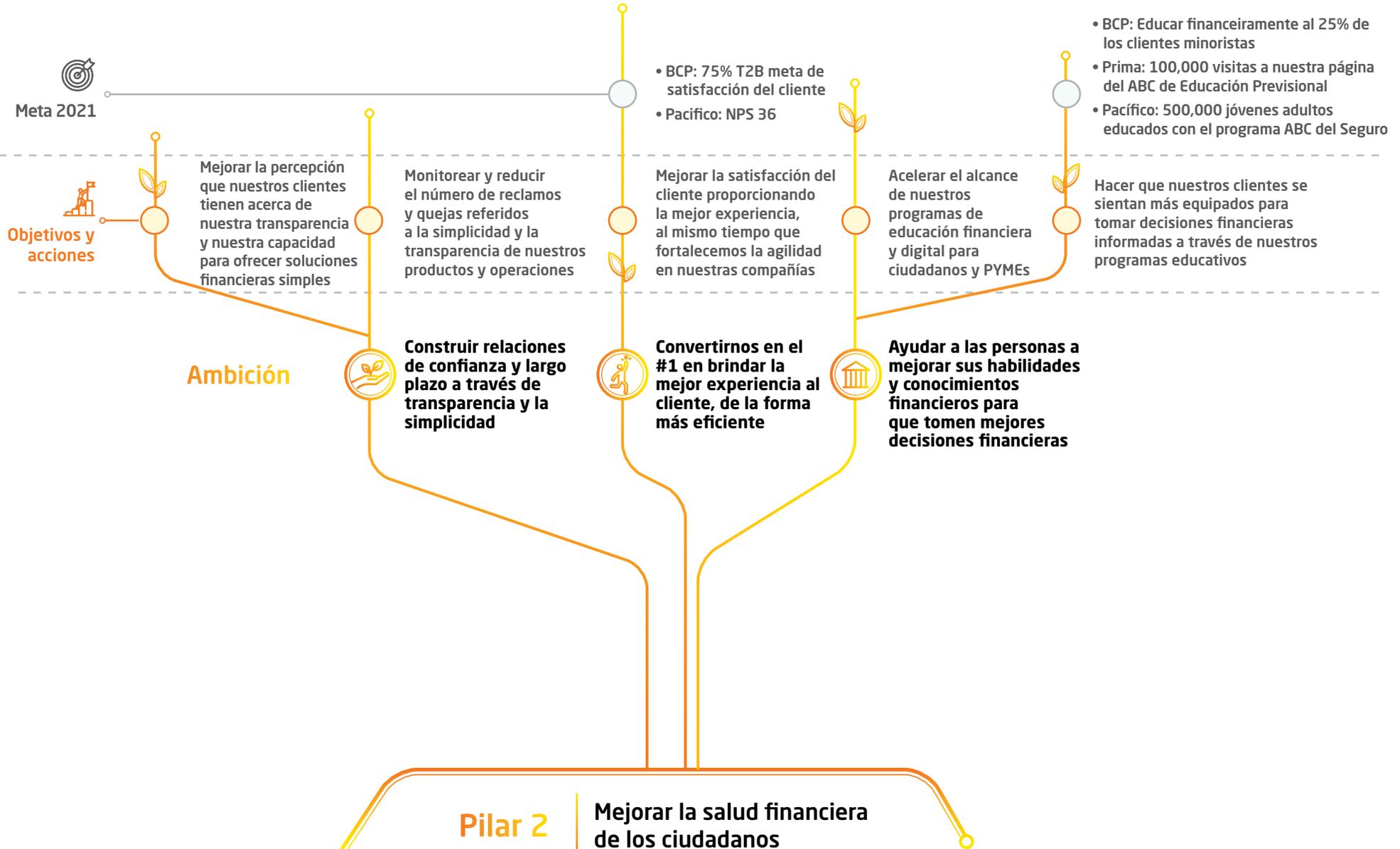
COMPROMETIÉNDONOS
CON EL FUTURO

COMPROMETIÉNDONOS CON EL FUTURO

El año 2021 marca un punto de inflexión para Credicorp y es el inicio de nuestro camino hacia un enfoque más sostenible de hacer negocios. Para integrar plenamente una perspectiva más amplia de la sostenibilidad en nuestros negocios, venimos sentando las bases para cambiar la forma en que medimos el éxito de nuestras operaciones, añadiendo nuevas métricas que van más allá de los indicadores tradicionales de desempeño financiero. Si bien algunas de nuestras iniciativas aún siguen en fase de exploración, otras ya vienen mostrando resultados prometedores, y prepararán el camino para construir un enfoque más integral con el cual medir el valor.

Al avanzar, nuestra atención recaerá en mejorar nuestra divulgación, para así proporcionar a nuestros grupos de interés, y a nuestros inversionistas en particular, información actualizada sobre nuestros esfuerzos y políticas de sostenibilidad. Venimos a su vez concentrándonos en incorporar las mejores prácticas internacionales a nuestros estándares de reporte de sostenibilidad, y a nuestro nuevo marco integral de medición del desempeño.









ANEXOS:
INFORMACIÓN ADICIONAL

4

ANEXOS: INFORMACIÓN ADICIONAL

Número total de colaboradores por contrato laboral (permanente o temporal)

Contrato laboral	BCP		Mibanco		PGA		Prima AFP		Credicorp ¹		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Total
Plazo permanente	3363	2290	4814	4619	2043	941	268	200	10488	8050	18538
Jornada completa	2849	2078	4811	4580	2043	941	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
Jornada reducida	514	212	3	39	0	0	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
Plazo temporal	6438	4631	538	810	0	0	141	33	7117	5474	12591
Jornada completa	6256	4568	512	748	0	0	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
Jornada reducida	182	63	26	62	0	0	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
Total	9801	6921	5352	5429	2043	941	409	233	17605	13524	31129

(1) El total de Credicorp incluye solo BCP, Mibanco (Perú), PGA y Prima AFP.

Número total de nuevas contrataciones

Edad	BCP		Mibanco		PGA		Prima AFP		Credicorp ¹		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	1018	767	490	357	239	108	64	41	1811	1273	3084
Entre 30 y 50 años	119	217	134	231	520	257	244	131	1017	836	1853
Mayores de 50 años	1	1	2	6	4	0	95	56	102	63	165
Total	1138	985	626	594	763	365	403	228	2930	2172	5102

¹ El total de Credicorp incluye solo BCP, Mibanco (Perú), PGA y Prima AFP.

Número total de rotación de personal

Edad	BCP		Mibanco		PGA		Prima AFP		Credicorp ¹		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	905	596	290	253	199	85	9	10	1403	944	2347
Entre 30 y 50 años	374	331	184	277	526	241	32	25	1116	874	1990
Mayores de 50 años	18	29	1	5	13	12	5	1	37	47	84
Total	1297	956	475	535	738	338	46	36	2556	1865	4421

(1) El total de Credicorp incluye solo BCP, Mibanco (Perú), PGA y Prima AFP.

Información de los colaboradores por categoría laboral:

Colaboradores BCP		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Gerentes	Hombres	1	219	56	276
	Mujeres	1	199	20	220
Profesionales	Hombres	975	2223	163	3361
	Mujeres	847	2415	122	3384
No Profesionales	Hombres	2175	1064	45	3284
	Mujeres	4134	2024	39	6197
Total		8133	8144	445	16722

Colaboradores Mibanco		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Gerentes	Hombres	0	16	9	25
	Mujeres	0	12	4	16
Empleados	Hombres	1452	3643	232	5327
	Mujeres	2334	3026	53	5413
Total		3786	6697	298	10781

Colaboradores PGA		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Alta Gerencia	Hombres	0	19	15	34
	Mujeres	0	8	1	9
Gerencia Media	Hombres	0	46	10	56
	Mujeres	0	45	4	49
Jefes y Subgerentes	Hombres	8	136	9	153
	Mujeres	7	114	11	132
Analistas y Coordinadores	Hombres	98	81	2	181
	Mujeres	116	101	9	226
Asistentes	Hombres	20	52	3	75
	Mujeres	39	111	13	163
Fuerza de Ventas	Hombres	86	311	45	442
	Mujeres	242	997	225	1464
Practicantes	Hombres	108	1	0	109
	Mujeres	96	0	0	96
Total		820	2022	347	3189

Colaboradores Prima AFP		
Administrativo	Staff Comercial	Total
267	363	630

Proceso de Negociación de Compras

La Gerencia de Negociación de Compras realiza las adjudicaciones de todos aquellos bienes y/o servicios que tengan un importe total de adjudicación mayor o igual a US\$ 100,000 (inc. impuestos), que deriven en una matriz de riesgos con resultado “Muy Alto”, “Alto” y/o “Subcontratación significativa”. En el caso de compra de bienes, en la que los importes totales de adjudicación no sobrepasen los \$100,000 (inc. impuestos), las unidades solicitantes podrán solicitar a la Gerencia de Logística que cumpla el rol de unidad negociadora. Para el resto de las adjudicaciones, las unidades solicitantes podrán cumplir el rol de unidad negociadora (Gerencias que negocian con el proveedor los términos y condiciones del contrato de bienes y/o servicios). A continuación, se presenta un resumen de las principales actividades desarrolladas en el proceso de negociación de compra:

PROCESO DE NEGOCIACIÓN DE COMPRAS	Planificación y Definición del Requerimiento	Unidad Solicitante	La Unidad solicitante (US) define la especificación del bien y/o servicio, niveles de servicio esperados, la demanda proyectada y las fechas de recepción del bien y/o servicio. Esto incluye identificación volúmenes históricos, riesgos y criticidad del servicio. Adicionalmente, coordina con el Gestor de Riesgos la evaluación formal de riesgos.
		Unidad Negociadora	La Unidad Negociadora (UN) identifica posibles proveedores en conjunto con la US, establece los diferentes escenarios de cotización sobre los cuales los proveedores enviarán sus propuestas y negocia la forma de pago considerando la correcta afectación de los impuestos locales. Además, establece el esquema de penalidades y si es necesario solicita cartas fianzas. Para servicios cuya criticidad sea “Alta”, “Muy Alta” o “Subcontratación significativa”, la UN solicita asesoría a la Sub Gerencia de Gestión de Seguros sobre las pólizas que se requerirán al proveedor. Mientras que, para servicios cuya criticidad sea “Medio” o “Bajo”, completar el formato “Matriz de Pólizas de Seguros” y solicitar a los proveedores las pólizas resultantes. Para los casos de bienes, coordinará con la Gerencia de Logística para la correcta definición de los volúmenes teniendo en consideración políticas de almacenamiento y abastecimiento. Finalmente, la UN establece una estrategia preliminar y se genera el cronograma de la negociación, junto con la identificación del contrato a utilizar en base a la Segmentación y el Monto Negociado. Además, se envía el RFP a los proveedores.
	Análisis de Propuestas	Unidad Solicitante	La US aclara dudas a los Proveedores, realiza la evaluación preliminar de propuesta, cierra y califica los criterios de evaluación.
		Unidad Negociadora	La UN homologa las propuestas de forma que sean comparables en el alcance solicitado y realiza la evaluación financiera. Además, realiza la evaluación contractual que busca complementar los términos y condiciones comerciales de los contratos conforme al RFP. Finalmente, se realiza la evaluación reputacional a los potenciales proveedores, con el fin de asegurar la integridad del proveedor, de acuerdo con lo detallado en la Norma 4147.010.5 Formalización de Contratos con Proveedores.
	Ejecución de Estrategia Final de Negociación	Acuerdo entre Unidad Solicitante y Unidad Negociadora	Se selecciona entre 1 de los 3 tipos de estrategias de Adjudicación: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Negociación Directa: Implica negociar directamente con un proveedor producto de las barreras de salida existentes o ser la única alternativa. ▶ Concurso de Precios: Implica evaluar la mejor propuesta económica de los proveedores cuyas condiciones de servicio han sido previamente homologadas, valoradas y cerradas. ▶ Mesa de Negociación: Implica llevar a discusión los aspectos de servicio/comerciales más importantes de las propuestas con los proveedores. La participación de la US es clave.

**PROCESO DE
NEGOCIACIÓN DE
COMPRAS**

Aprobación de Uso de Presupuesto	Unidad Solicitante	La US elabora una presentación para justificar el uso de presupuesto, que considera: Justificación de la necesidad, comportamiento histórico (en caso aplique), proyección de consumo y resultado de la negociación. Además, sustenta el pedido al Comité que corresponda, que pueden ser: Comité de Valor, Comité de IT Governance y/o Comité de Marketing.
	Unidad Negociadora	La UN brinda soporte para sustentar resultados económicos y condiciones comerciales negociadas.
Adjudicación	Unidad Negociadora	La UN verifica el Acta de Comité de aprobación de ejecución de gasto, solicita la conformidad del usuario sponsor sobre los resultados de la decisión de adjudicación, los términos y condiciones comerciales y otros detalles contractuales. Luego, se notifica a cada uno de los postores los resultados del concurso. Además, adjunta el correo de la Subgerencia de Poderes y Firmas de la Gerencia de Legal Gran Lima con la conformidad respecto a los poderes de los firmantes del proveedor. Para proveedores del exterior, se deberá coordinar con la Gerencia de Área de Asesoría Legal (GAL) la conformidad. A criterio de GAL, se podrá solicitar los documentos antes mencionados, debidamente apostillados para las contrataciones cuyo monto sea superior a los US100.000 dólares (incluidos impuestos). Por último, verifica que los firmantes por parte del BCP cuenten con los poderes respectivos; además digitaliza y envía los contratos y/o adendas (solo se recibirá contratos que incluyan la conformidad de Legal) debidamente firmados.
	Unidad Solicitante	La US da conformidad a las cláusulas contractuales y de servicios, y solicita el registro al sistema SIGA para los proveedores que no han tenido experiencia previa con el Banco. Por último, se procede a firmar.
	Asesoría Legal	GAL comunica que los requerimientos para el asesoramiento en los procesos de contratación deberán indicar lo siguiente: a) La criticidad del servicio y si es subcontratación significativa. b) Si la prestación del servicio implica el desplazamiento del personal del proveedor a las instalaciones del BCP. c) Si habrá transferencia de datos personales. d) Si habrá procesamiento de datos en el exterior En caso se utilice los Contratos Modelo BCP sin modificaciones a sus cláusulas, no será necesaria la validación de la GAL. Sin embargo, en caso no se utilicen Contratos Modelo BCP o estos sean modificados, deberán contar con conformidad de la GAL. dicha conformidad no se da por los aspectos comerciales o de servicio del contrato. Además, cuando la contratación tenga como norma aplicable ley extranjera y la criticidad de la misma sea media, alta, muy alta o califique como una subcontratación significativa se requerirá para el proceso de negociación la participación de una firma de abogados de la jurisdicción de la ley aplicable al contrato. Adicionalmente, en caso el contrato tenga como ley aplicable una norma diferente a la peruana GAL no visará tales documentos contractuales. Para la conformidad mencionada anteriormente, GAL determinará los riesgos legales asociados a las nuevas cláusulas o a las modificaciones de las preestablecidas y solicitará las conformidades de los responsables del área usuaria o negociadora, necesarias para asumir el riesgo determinado. Por último, GAL no revisa proformas u otros documentos que no tengan relación con el documento contractual.
Servicios Post Venta	Unidad Solicitante	La US debe gestionar al proveedor, lo que implica realizar las siguientes actividades: i. Gestión de Consumo ii. Seguimiento al desempeño iii. Gestión de la facturación y pago iv. Seguimiento al vencimiento contractual
	Unidad Negociadora	La UN coordina la Homologación de proveedores, con frecuencia anual y solicitar al proveedor la presentación de las pólizas de seguro de acuerdo con las recomendaciones realizadas por la Subgerencia de Gestión de Seguros o lo indicado por la Matriz de Pólizas de Seguros. Asimismo, es responsable de que las pólizas se encuentren vigentes durante el servicio y de acuerdo con lo negociado. Los documentos que deberá presentar el proveedor son: i. Póliza completa, la cual deberá contener las condiciones generales, particulares, especiales, cláusulas de garantías y exclusiones. ii. En caso de requerirse el seguro SCTR, la US deberá solicitar y efectuar el seguimiento de las constancias vigentes del personal de la empresa proveedora. Además, cobra las penalidades al proveedor, en caso se generen, producto del incumplimiento de Niveles de Servicio, coordina si es que aparecen controversias contractuales y realiza el seguimiento al vencimiento contractual.

Proceso de Gestión de Riesgo Operativo en la negociación con proveedores

La gestión de riesgos operativos durante la negociación con los proveedores es controlada por la Gerencia de Área de Negociación de Compras:

Proceso de Gestión de Riesgo Operativo en la negociación con proveedores	Selección y Filtrado de Proveedores	Para ser proveedor del BCP se requiere que la empresa demuestre, en forma consistente, una situación financiera adecuada, comportamiento ético y legal ejemplar; cumplimiento oportuno de las obligaciones con su personal, con las entidades financieras, con sus propios proveedores, con organismos reguladores y otros; y capacidad para prestar servicios en las condiciones requeridas.
	Programa de Homologación a Proveedores	<p>El Banco homologa a sus proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Críticos o que brinden un servicio con una criticidad Alta o Muy Alta. ▶ Que brindan servicios recurrentes con personal destacado dentro del Banco. ▶ Que brindan servicios recurrentes cuyo periodo de contratación sea de 1 año a más y cuya facturación anual sea mayor a US\$100,000. <p>Se exonera a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Proveedores del exterior bajo contrato fuera del marco peruano ▶ Personas naturales <p>Los cuestionarios contienen preguntas relacionadas al cumplimiento de aspectos de formalización, responsabilidad social, laboral y SST (seguridad y salud en el trabajo). Durante el año 2020 se homologó a 78 proveedores (Aplica para proveedores nuevos durante el 2020 y renovaciones a los antiguos).</p>

Beneficios atractivos

Siendo el mayor proveedor de servicios financieros del Perú, las subsidiarias de Credicorp, brindan una serie de beneficios a sus empleados, apalancados en los productos y servicios del Grupo.

Beneficios que se brindan en las subsidiarias (los beneficios podrían variar entre subsidiarias)

Beneficios de la salud

- Seguro médico para el colaborador, sus padres y suegros a tarifas preferenciales
- Cobertura de seguro por discapacidad
- Seguro de Vida
- Asistencia médica interna para consultas de baja complejidad
- 32 salas de lactancia
- Chequeos preventivos

Beneficios financieros

- Préstamos disponibles a tasas preferenciales: automóvil, estudiante, hipoteca, emergencia, consumo, tarjeta de crédito y otros
- Seguro de hogar, SOAT y seguro de desempleo disponibles con primas con descuento
- Plan de Jubilación
- Tipo de cambio Preferencial
- Exoneración por mantenimiento de cuentas.

Beneficios internos

- Horario de madre, horario flexible, tickets dorados (2 medios días libres cuando los necesite), trabajo remoto, horario de verano
- Regalo del Día de la Madre, regalos de Navidad para niños menores de 12 años, Día del Asistente Ejecutivo, Aguinaldo, entre otros
- Descuentos corporativos especiales en ferias, productos, servicios educativos
- Línea de ayuda psicológica y línea de ayuda nutricional
- Cafetería de la empresa, servicios de transporte entre sucursales y oficinas
- Descuentos Credicorp
- Licencia parental

Premios, distinciones, certificaciones, adhesiones

Credicorp y sus subsidiarias cuentan con distintos premios a nivel nacional e internacional. A continuación, se presenta una lista de las empresas de las cuales Credicorp o alguna de sus subsidiarias ha recibido un premio o reconocimiento en el 2020:

- ABE (Asociación de Buenos Empleadores)
- Global Banking & Finance Review
- Effies
- ANDA- Asociación Nacional de Anunciantes
- Reactions' Latin American Insurance & Reinsurance Awards
- International Business Magazine Awards
- Finance Derivative Awards
- Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo
- Centro Mexicano para la Filantropía
- Bolsa de Valores de Lima- BVL
- World Finance
- PwC / Revista Gestion
- IAB Peru
- Festival El Ojo de Iberoamerica
- Alas 20
- FTSE4Good
- The Institute of Internal Auditors
- The Smart Campaign
- Social Rating (-A)- MicroFinanza Rating
- PODS (Perú por los Objetivos de Desarrollo Sostenible)
- Estrategia y Gobernanza (A+) - PRI
- Inversión Directa en Renta Variable (A)- PRI

Adicionalmente, Credicorp y sus subsidiarias pertenecen a distintas instituciones nacionales e internacionales. Entre ellas se encuentran las siguientes:

Certificaciones / Adhesiones	Empresas
Asociación de Bancos del Perú	BCP / Mibanco
Asociación de Entidades de Microfinanzas del Perú	Mibanco
Cámara de Comercio Americana	PGA / BCP
Cámara de Comercio de Lima	BCP
Cámara de Comercio Peruano Alemana	BCP
Cámara de Comercio e Industria Japonesa	BCP
Cámara de Comercio Italiana del Perú	BCP
Cámara de Comercio Peruano Chilena	PGA
Cámara de Comercio Canadá Perú	PGA
Pacto Mundial	Prima AFP / BCP
Asociación de AFP	Prima AFP
APESEG- Asociación Peruana de Empresas de Seguros	PGA
Patronato Perú 2021	PGA / Prima AFP / BCP
APEPS- Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud	PGA
ANDA- Asociación Nacional de Anunciantes	PGA
Principles for Responsible Investment	PGA / Prima AFP / Credicorp Capital
Programa de Inversión Responsable	Prima AFP
Principios de Ecuador	BCP
CDP	BCP
ABE (Asociación de Buenos Empleadores)	BCP / Mibanco
Women's World Banking	Mibanco

Emisiones de CO₂:

Total de Emisiones del alcance 1 y 2:

GEI Alcance 1 + 2 (tCO ₂ eq)				
Empresa	2017	2018	2019	2020
BCP	19,752.14	14,591.78	12,062.48	10,196.59
Pacífico Seguros	881.74	829.69	481.59	282.05
Prima AFP	419.74	226.00	450.15	136.07
Credicorp Capital				320.42
Mibanco				1,983.25
Total	21,053.62	15,647.47	12,994.22	12,918.38

Consumo de Agua

Agua (m ³)				
Empresa	2017	2018	2019	2020
BCP	550,965.00	550,780.00	589,429.52	439,265.89
Pacífico Seguros				10,395.39
Prima AFP				8,093.73
Credicorp Capital				16,086.48
Mibanco				ND
Total	550,965.00	550,780.00	589,429.52	473,841.48

Consumo de Papel

Papel (Tm)				
Empresa	2017	2018	2019	2020
BCP	1,226.82	1,302.11	1,138.85	635.89
Pacífico Seguros				29.27
Prima AFP		3.59	4.99	9.30
Credicorp Capital				5.13
Mibanco				ND
Total	1,226.82	1,305.70	1,143.84	679.60

Energía: Electricidad y Combustibles

Energía (MWh)				
Empresas	2017	2018	2019	2020
BCP	76,604.36	65,976.99	62,624.23	59,402.65
Pacífico Seguros				1,732.16
Prima AFP	1,986.48	1,115.26	2,565.26	859.84
Credicorp Capital				1,469.68
Mibanco				11,703.56
Total	78,590.84	67,092.25	65,189.49	75,167.88

Combustible-Detalle 2020

Recurso	MWh
Combustible Renovable	142.09
Combustible Fósiles	2,631.38
Diesel	2,135.73
LPG	142.02
Gas Natural	2.82
Gasolina	350.81
Consumo Total de Combustible	2,773.47

Electricidad-Detalle 2020

Fuente	MWh	%
Electricidad producida con energías renovables	46,986.01	65%
Electricidad producida con energía no renovable	25,408.39	35%
Electricidad consumida total	72,394.40	100%

Residuos

Empresa	Residuos (Tm)		
	2018	2019	2020
BCP	1,143.41	1,092.08	1,154.94
Pacífico Seguros			24.66
Prima AFP			10.94
Credicorp Capital			14.71
Mibanco			ND
Total	1,143.41	1,092.08	1,205.25

Residuos-Detalle 2020

Tipo	Tm	%
Residuos sólidos peligrosos	0.41	0.03%
Residuos sólidos no peligrosos	1,204.85	99.97%
Residuos reciclados o reutilizados	21.42	1.78%
Residuos desechables	1,183.43	98.19%
Total Residuos sólidos	1,205.26	100.00%

SALVAGUARDA

El siguiente informe incluye ciertas declaraciones, incluyendo, sin limitación, ciertas declaraciones realizadas en las secciones tituladas “Carta del Presidente”, “Nuestra respuesta a la pandemia”, “Descripción del Grupo”, “Nuestros Resultados”, “Administración de Riesgos”, “Anexos”, “Integrando factores ESG en cada rincón de nuestra estrategia de negocio”, “Mejorando nuestra estructura de gobierno”, “Impulsando el cambio y mejorando vidas”, “Diseñando nuestra ruta medioambiental” y “Comprometiéndonos con el futuro” que son “declaraciones prospectivas” de acuerdo con el significado de dicho término bajo la Sección 27A de la U.S. Securities Act de 1933 y bajo la Sección 21E de la U.S. Securities Exchange Act de 1934. Todas las declaraciones que no sean hechos históricos son prospectivas y pueden contener información sobre resultados financieros, condiciones económicas, tendencias e incertidumbres conocidas. Las declaraciones prospectivas no son garantía de resultados futuros. En cambio, se basan únicamente en las opiniones, creencias, expectativas y suposiciones actuales de nuestra administración en relación con el futuro de nuestro negocio, los planes y estrategias futuras, las proyecciones, los acontecimientos y las tendencias previstas, la economía y otras condiciones futuras.

Muchas declaraciones prospectivas pueden identificarse por palabras como: “anticipar”, “pretender”, “planificar”, “objetivo”, “buscar”, “considerar”, “proyectar”, “estimar”, “esperar”, “estrategia”, “futuro”, “probablemente”, “sería”, “puede”, “debería”, “será”, “ver” y referencias similares a periodos futuros. Ejemplos de declaraciones prospectivas incluyen, entre otras, las declaraciones o estimaciones que hacemos sobre las orientaciones relativas a las pérdidas en nuestra cartera de créditos, el ratio de eficiencia, las provisiones y la cartera deteriorada, el riesgo de mercado actual o futuro y las condiciones futuras del mercado, acontecimientos y condiciones macroeconómicas previstas, nuestra creencia de que tenemos suficiente capital y liquidez para financiar las operaciones de nuestros negocios, las expectativas del efecto en nuestra situación financiera de los reclamos, las acciones legales, los costos medioambientales, los pasivos contingentes y las investigaciones y procedimientos gubernamentales y regulatorios, la estrategia para la retención de clientes, el crecimiento, los programas gubernamentales y las iniciativas regulatorias, la gestión de créditos, el desarrollo de productos, la posición en el

mercado, los resultados y reservas financieras y la estrategia para la gestión del riesgo.

Advertimos a los lectores que las declaraciones prospectivas implican riesgos e incertidumbres conocidos y desconocidos que podrían causar que los resultados, el rendimiento o los eventos actuales difieran sustancialmente de los que esperamos o de los que han sido expresados o se encuentran implícitos en las declaraciones prospectivas, dependiendo del resultado de ciertos factores, incluyendo, sin limitación, cambios adversos en:

- Las condiciones económicas en Perú;
- La ocurrencia de desastres naturales o inestabilidad política o social en Perú;
- La suficiencia de los dividendos que nuestras subsidiarias puedan pagarnos, lo que puede afectar nuestra capacidad de pagar dividendos a accionistas y gastos corporativos;
- El desempeño de, y la volatilidad en, los mercados financieros, incluyendo el mercado latinoamericano y otros;

- La frecuencia, gravedad y tipos de siniestros asegurados;
- Las fluctuaciones en los niveles de las tasas de interés;
- El tipo de cambio de monedas extranjeras, incluido el tipo de cambio Sol/Dólar Americano;
- El deterioro de la calidad de nuestra cartera de préstamos;
- El aumento de los niveles de competencia en Perú y en otros mercados en los que operamos;
- La evolución y los cambios en las leyes y reglamentos que afectan al sector financiero y la adopción de nuevos lineamientos internacionales;
- Cambios en las políticas de los bancos centrales y/o gobiernos extranjeros;
- Eficacia de nuestras políticas de gestión de riesgos y de nuestros sistemas operativos y de seguridad;

- Pérdidas asociadas a las exposiciones con contrapartes;
- El alcance de la epidemia del coronavirus (“COVID-19”), las medidas adoptadas para contener el COVID-19 y los efectos económicos relacionados con dichas medidas y nuestra capacidad para mantener el personal adecuado; y
- Los cambios en las leyes y regulaciones de Bermudas aplicables a las denominadas entidades no residentes.

Ver el “Ítem 3. Información Clave-3.D Factores de Riesgo” e “Ítem 5. Revisión y Perspectivas Operativas y Financieras” en nuestro más reciente Informe Anual bajo el Form 20-F presentado ante la U.S. Securities and Exchange Commission para información adicional y otros factores similares.

Se le advierte que no debe confiar excesivamente en estas declaraciones prospectivas, que se emiten únicamente a la fecha del presente documento y se basan únicamente en la información de la que disponemos a la fecha.

Por lo tanto, no debe confiar en ninguna de estas declaraciones prospectivas. No asumimos ninguna obligación de actualizar o revisar públicamente estas o cualquier otra declaración prospectiva que pueda realizarse para reflejar eventos o circunstancias posteriores a la fecha del presente documento, ya sea como resultado de cambios en la estrategia de nuestros negocios o de nueva información, para reflejar la ocurrencia de acontecimientos imprevistos o de cualquier otro tipo.

Preguntas o Comentarios sobre este Reporte

investorrelations@credicorpperu.com

Contenido y Diseño

InspIR Group

