



MEMORIA **INTEGRADA** 2024



CONTENIDOS



01.

Memoria Integrada 2024

- 1.1. Declaración de responsabilidad
- 1.2. Carta del presidente del Directorio
- 1.3. Mibanco en cifras
- 1.4. Sobre esta Memoria

02.

Somos Mibanco

- 2.1. Quiénes somos
- 2.2. Cultura Mibanco
- 2.3. Principales hitos
- 2.4. Participación en gremios y asociaciones
- 2.5. Grupos de interés
- 2.6. Reconocimientos, premios, certificaciones
- 2.7. Ética e integridad
- 2.8. Gobierno corporativo

03.

Una gestión estratégica y sostenible

- 3.1. Gobierno de sostenibilidad e inclusión financiera
- 3.2. Estrategia de sostenibilidad
- 3.3. Plataformas ESG
- 3.4. Integrando la sostenibilidad en nuestra cultura y ADN
- 3.5. Compromiso con el progreso colectivo
- 3.6. Desarrollo de proveedores

04.

Nuestros clientes

- 4.1. Estrategia de comunicación con clientes
- 4.2. Experiencia del cliente
- 4.3. Protección del cliente
- 4.4. Financiamiento responsable

05.

Nuestros productos y servicios

- 5.1. Productos, servicios y canales
- 5.2. Alianzas estratégicas y comerciales

06.

Talento Mibanco

- 6.1. Experiencia del colaborador
- 6.2. Salud y Seguridad en el Trabajo
- 6.3. Diversidad y Equidad de género
- 6.4. Derechos humanos

CONTENIDOS

07.

Desempeño financiero y resultados

- 7.1. Contexto macroeconómico
- 7.2. Contexto microfinanzas
- 7.3. Bancarización a nivel nacional
- 7.4. Gestión económico-financiera
- 7.5. Gestión integral de riesgos
- 7.6. Gestión de soporte centralizado
- 7.7. Innovación y transformación
- 7.8. Gestión de control interno

08.

Desempeño ambiental

- 8.1. Ecoeficiencia institucional
- 8.2. Generación de emisiones (huella de carbono)

09.

Información complementaria

- 9.1. Materialidad
- 9.2. Índice de Contenidos GRI
- 9.3. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

10.

Anexos

- 10.1. Indicadores de gobernanza
- 10.2. Indicadores económicos
- 10.3. Indicadores sociales
- 10.4. Indicadores ambientales
- 10.5. Estados Financieros



Capítulo 1

MEMORIA **INTEGRADA** 2024



Capítulo 1

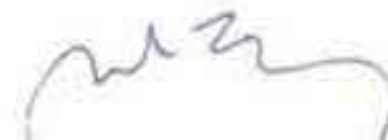
MEMORIA
INTEGRADA
2024

1.1. Declaración de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto del desarrollo del negocio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., durante el año 2024. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.



Javier Ichazo Bardales
Gerente General



Werner Harster Mendoza
Gerente General Adjunto
de Internacionalización e
Inclusión Financiera

1.2. Carta del presidente del Directorio



Luis Romero Belismelis
Presidente del Directorio

Estimados clientes, colaboradores, accionistas y miembros de las comunidades que servimos:

Me complace presentar la Memoria Integrada 2024, un testimonio de resiliencia y compromiso donde reflexionamos en torno a un año que nos puso a prueba y que nos permitió reafirmar nuestro propósito como la base de cada decisión que tomamos. El primer semestre fue especialmente desafiante, con un entorno económico que retó la estabilidad del sector de las microfinanzas, pero que, con prudencia y determinación, nos permitió adoptar acciones clave. De esa manera, cerramos el año con solidez y resultados positivos, sin perder de vista el compromiso de acompañar a cada cliente en su camino de progreso.

Resiliencia y transformación en tiempos de incertidumbre

Recordamos que transformar vidas no es solo un objetivo, sino la brújula que guía nuestras acciones. En un ciclo económico adverso que se prolongó más de lo previsto, decidimos priorizar la sostenibilidad del portafolio y la salud financiera de los clientes. Fuimos prudentes en la originación de créditos y fortalecimos la relación con cada emprendedor. Este escenario

nos permitió mantenernos firmes y ver una mejora progresiva en la segunda mitad del año. Desde julio hasta diciembre observamos una recuperación sostenida, impulsada tanto por la confianza del mercado como por el despliegue de acciones estratégicas.

Gestión Financiera Estratégica y satisfacción del cliente

La recuperación económica del Perú estuvo impulsada por el aumento del gasto privado y el mayor gasto público. Ante este contexto, Mibanco mantuvo una estrategia prudente durante el primer semestre, priorizando la sostenibilidad de la cartera. En el segundo semestre, con señales más claras de recuperación y una mayor confianza del mercado, impulsamos el crecimiento con un enfoque en tickets de menor cuantía, optimizando así la rentabilidad.

De esta manera, logramos 814,493 clientes activos, de los cuales 74 % están en provincias y 26 % en Lima. Al cierre del año, nuestros desembolsos fueron superiores a los S/ 13,800 millones y los pasivos totales se incrementaron en S/ 405 millones respecto del 2023. Como resultado, logramos una utilidad neta de S/ 311.97 millones, superando los S/ 265.94 millones del año anterior, con una rentabilidad sobre el patrimonio

“

Recordamos que transformar vidas no es solo un objetivo, sino la brújula que guía nuestras acciones.

”

(ROE) de 12.07 % y sobre los activos (ROA) de 1.87 %. Los ingresos financieros alcanzaron S/ 3,065.9 millones, con una ligera reducción de S/ 22.8 millones, explicada por un crecimiento controlado de la cartera, compensado con una mejor gestión de precios y una mayor proporción de tickets pequeños en el portafolio.

Por otro lado, nuestra solidez financiera se reflejó en el nivel de recomendación de cada uno de los clientes, alcanzando 44 puntos de NPS (+4), superando la meta establecida.

Sostenibilidad, impacto social y compromiso ambiental

Consolidamos la estrategia de sostenibilidad mediante iniciativas alineadas a la visión corporativa y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En tal sentido, desde el ámbito de la inclusión financiera facilitamos el acceso al sistema financiero a partir de un crédito a 58,375 peruanos, de los cuales 36,046 fueron mujeres. A través de SIMI, iniciativa de lenguas originarias, implementamos servicios de orientación en 46 agencias de las regiones centro y sur del país, lo que representa el 44 % de las oficinas de Mibanco en dichas zonas.

En paralelo, continuamos trabajando para generar un impacto social y económico en el país mediante programas de educación financiera como Academia del Progreso, Miconsultor y Mujeres Poderosas, además de la plataforma de atención remota Juniy y el producto inclusivo Crédito Mujer.

Del mismo modo, y como parte del enfoque en sostenibilidad de la organización, abarcamos la gestión ambiental. Reducimos en 20 % nuestra huella de carbono *market-based*, alcanzando por segundo año consecutivo el máximo nivel en la plataforma del Ministerio del Ambiente. Además, abastecimos la oficina principal con energía 100 % renovable e instalamos paneles solares en 44 agencias. Sumado a ello, optimizamos el

consumo de agua y reciclamos 37,16 toneladas de residuos no peligrosos, fortaleciendo una economía circular.

Mención aparte merece nuestro voluntariado Munay, con el que generamos impacto social y ambiental en 16,187 personas, promoviendo una cultura de responsabilidad dentro y fuera de la organización.

Educación financiera como motor de crecimiento

Estamos convencidos de que la educación financiera es un promotor del desarrollo. Acorde con ello, en 2024 capacitamos a 404,571 personas a través de diferentes programas de educación, incluyendo talleres presenciales, cursos virtuales vía WhatsApp, nuestra plataforma web y a través de alianza estratégicas.

Nos adaptamos a la forma en que los clientes consumen información, optimizando los contenidos en formatos breves y accesibles. La Academia del Progreso logró un NPS de 86 puntos a través de su plataforma educativa, asesores y WhatsApp. Este último alcanzó niveles de interacción de hasta el 90 %, validando la efectividad del canal.

Simultáneamente, continuamos fortaleciendo el programa Mujeres Poderosas, un espacio que nos permite empoderar, a través de la educación financiera, a líderes de organizaciones sociales de base, como son las ollas comunes o comedores populares. El impacto de los programas de capacitación se ha reflejado en la mejora del comportamiento de pago de los clientes y el fortalecimiento de nuestra relación.

Fortaleciendo nuestro modelo híbrido con tecnología e inteligencia artificial

El modelo híbrido sigue demostrando su efectividad al permitirnos ajustar la originación de portafolios en tiempo real y responder ágilmente a cambios en el mercado. La combinación de inteligencia descentralizada, basada en el conocimiento del asesor sobre el negocio del cliente, con inteligencia centralizada, que utiliza modelos predictivos de riesgo, nos brindó una ventaja competitiva importante.

En este camino, la inteligencia artificial comenzó a jugar un rol más relevante en la estrategia. Continuamos trabajando con modelos de *machine learning* para gestionar riesgos y exploramos cómo la IA generativa puede fortalecer el relacionamiento de los asesores con los clientes. Este es un camino que seguiremos explorando en los próximos años.

Gestión ética, integridad y excelencia operativa

La transparencia y la integridad son valores innegociables para Mibanco, siempre asegurando la alineación de nuestra gestión con los más altos estándares de ética.

Apostamos por la prevención mediante la información. Por ello capacitamos al 100 % de los directores en políticas de anticorrupción, así como al 100 % de colaboradores (41 % en Lima y al 60 % en provincias). Además, comunicamos estos principios a 66 % de proveedores, pues contribuimos de manera activa con una cadena de suministro responsable.

Perspectivas para el 2025

El 2024 nos dejó aprendizajes clave y reafirmó la importancia de una gestión prudente y enfocada en el cliente. Para el 2025, nuestro enfoque estará en potenciar la inclusión financiera, seguir fortaleciendo el modelo híbrido, escalar las iniciativas de sostenibilidad y profundizar en el uso de inteligencia artificial para optimizar la operación y experiencia del cliente.

Estamos convencidos de que el trabajo articulado entre el sector privado y público es imprescindible para el desarrollo del país. Renovamos el compromiso de seguir construyendo una economía más equitativa y de generar oportunidades para miles de emprendedores peruanos.

A nombre de Mibanco, agradezco la confianza de cada uno de los clientes; el esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores y a los accionistas por creer en un modelo de banca que no solo otorga créditos, sino que transforma vidas.



Atentamente,

Luis Romero Belismelis
Presidente del Directorio



1.3. Mibanco en cifras

Ingresos y utilidad neta:



S/ 2,249.55
millones de ingresos

netos por intereses vs.
S/ 2,182.86 millones en el 2023



S/ 311.97
millones de utilidad

neta vs. S/ 265.94 millones
en el 2023

PdM 0-150M (%)

(%) 20.24 vs. 22.09

Ética y transparencia:

0

casos de corrupción
en el 2023 y 2024



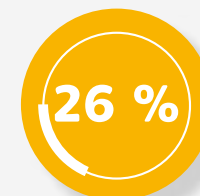
0

contribuciones
políticas en el
2023 y 2024



Clientes y bancarización:

814,493 clientes vs
823,856 en el 2023



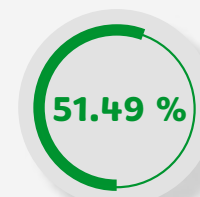
proviene de
Lima



de otras ciudades
del país

58,375
clientes bancarizados

por activo vs. 63,644 en el 2023



de nuestro
portafolio de
clientes son
mujeres vs. 51.11 %
en el 2023



36,046
mujeres
bancarizadas

por activo vs.
35,587 en el 2023

Nº mujeres
bancarizadas por
Crédito Mujer

8,157

vs. 13,237 en el
2023

NPS

de cliente 44 pts.
vs. 40 pts. en el
2023

Educación e inclusión financiera:



Logramos capacitar a

404,571
personas

durante el 2024 a través de talleres presenciales y cursos virtuales vía WhatsApp, la “Academia del Progreso” y webinars



46

agencias

en los territorios Sur y Centro implementaron la orientación en idiomas originarios, representando el 44 % de las agencias en estas zonas por SIMI



15 alianzas

para la inclusión y educación financiera con empresa privada, Estado y organizaciones civiles



16,187

beneficiarios

acumulados en nuestro voluntariado con impacto social y ambiental Munay

Colaboradores:

9,950 colaboradores:

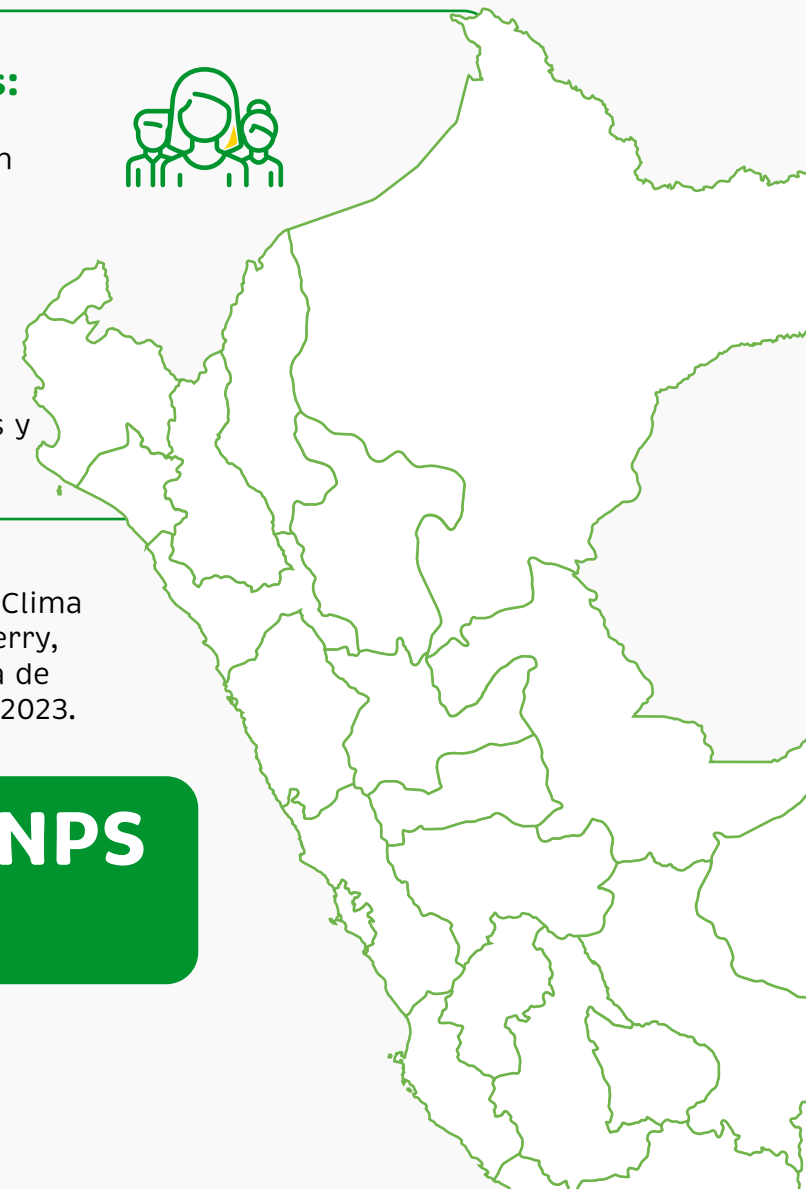
- ▶ 49 % son mujeres y 51 % son hombres
- ▶ 39 % de los colaboradores están en Lima y 61 % en provincia
- ▶ 84 % de nuestras contrataciones son externas y el 16 % son internas



en la Encuesta de Clima Laboral de Korn Ferry, superando la meta de 88 % vs. 89 % del 2023.

71 pts. de ENPS

superando la meta de 60 pts., y el 61 pts. en el 2023



Seguridad y sostenibilidad:



**Reducción
de accidentabilidad**
a 0.224 por indicador de
accidentabilidad



2.2 %
tasa de ausentismo

Recibimos la

4ta estrella

por 2da vez por nuestro
compromiso con la
sostenibilidad ambiental



Gestión ambiental:

GRI 2-1

GRI 2-6

GRI 2-7

8,437.0 t

de emisiones de GEI (t CO₂ eq)
vs. 8,771.90 en el 2023

133.17 t

de residuos generados



37.16 t

de residuos
reutilizados



117,339.73 m³

de consumo de
agua



11.71 m³

de agua consumida por
colaborador



40,885 GJ

de consumo de
energía



35,336.4 GJ

de consumo de
combustible
procedente de fuentes
renovables



44/247

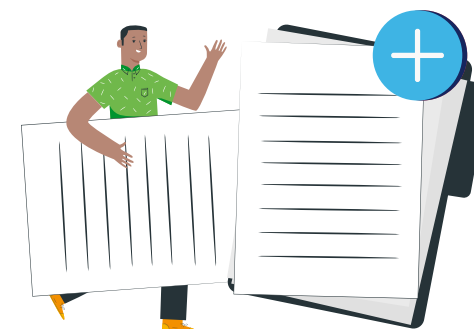
agencias cuentan con
paneles solares

1.4.Sobre esta Memoria



La Memoria Integrada 2024 de Mibanco ha sido elaborada conforme a las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), en cumplimiento del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero y de la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) y del del Reglamento para la Preparación y Presentación de Memorias Anuales y Reportes Trimestrales, aprobado mediante Resolución CONASEV N° 141-98-EF/94.10, y sus normas modificatorias. Asimismo, se consideraron las directrices del 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 de la SMV.

Esta Memoria, de publicación anual, ha sido elaborada conforme a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el estándar para banca comercial del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), con el propósito de presentar los aspectos más relevantes de nuestra gestión económica, social y ambiental durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.



Capítulo 2

SOMOS **MIBANCO**





Capítulo 2

SOMOS
MIBANCO

2.1. Quiénes somos

En Mibanco Perú contamos con una sólida trayectoria: 26 años cultivando un firme compromiso con la transformación positiva de las comunidades. Nuestra dedicación incansable se centra en impulsar la inclusión financiera y el desarrollo sostenible, pues reconocemos que estas acciones no solo

generan impacto a nivel individual, sino que también contribuyen de manera significativa al avance colectivo del país.

Como parte de nuestra visión estratégica nos hemos propuesto objetivos claros.

Nivelando la cancha

1

Liderar la inclusión financiera e impulsar el progreso de los emprendedores de manera sostenible.



Experiencia YaNoYa

2

Ser líderes en experiencia en microfinanzas.



Transformación del modelo

3

Crear modelos de negocios escalables y eficientes.

Destacamos la implementación exitosa del modelo híbrido de negocios que nos permite cumplir con nuestro doble rol, agente de cambio social y financiero, aprovechando la inteligencia centralizada y la innovación en herramientas y metodologías de gestión. Este enfoque, junto con una cultura y clima organizacional excepcionales, nos ha permitido brindar un servicio integral y de calidad, fortaleciendo nuestra posición como líderes en inclusión financiera y sostenibilidad en el mercado peruano.

2.2. Cultura Mibanco

Nuestro propósito



Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al crecimiento del país.

Nuestra aspiración



Ser el socio más querido de nuestros clientes, colaboradores y comunidades para acompañar su progreso, por la confianza que inspira y el servicio extraordinario que entrega, siendo el principal promotor de evolución de las microfinanzas de la región.

Distintivos culturales



1. Nos centramos en el cliente por vocación de servicio a las personas.
2. La confianza es el rasgo distintivo de nuestras relaciones.
3. Asumimos un compromiso como contraparte de la confianza entregada.

Políticas corporativas

GRI GRI 2-23

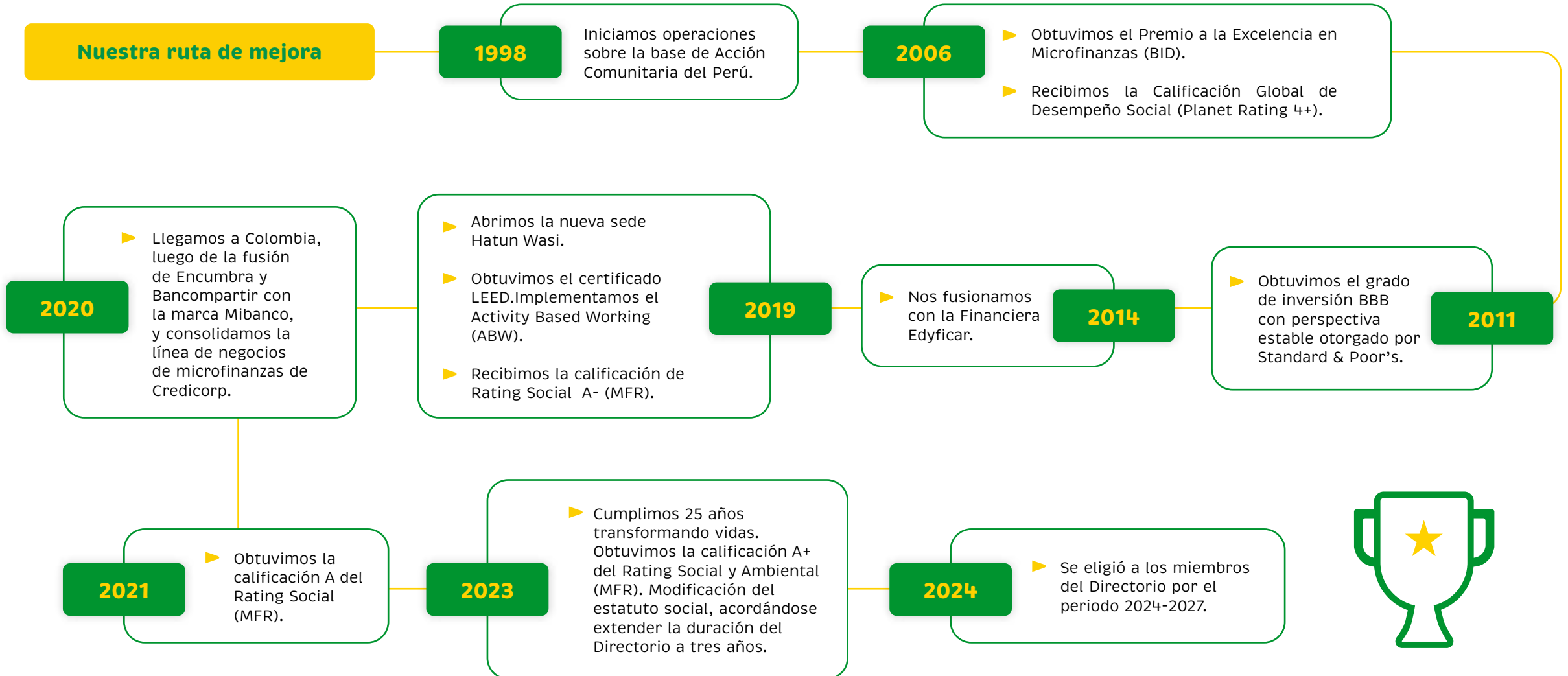
GRI GRI 2-24

Principios culturales



1. **Asesoramos.** Conocemos profundamente a las personas, por eso les damos la mejor asesoría.
2. **Cuidamos.** Nos interesamos de corazón por las personas y, así, construimos confianza.
3. **Innomejoramos.** Innovamos para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples.
4. **Cooperamos.** Logramos resultados que perduran, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente.
5. **Jugamos limpio.** Somos un ejemplo de integridad, siempre.

2.3. Principales hitos



2.4. Participación en gremios y asociaciones

GRI 2-28

Buscamos desarrollar el sector micro financiero a través de siguientes gremios y asociaciones:



Red acción

Participación en eventos de microfinanzas convocados por esta red internacional.



ASOMIF

Participación en el gremio de microfinanzas a nivel Perú. Acceso a capacitaciones.



ASBANC

Participación en el gremio de la banca en el Perú. Participación en eventos (Unir para incluir, encuentros con universidades, etc.) y mesas de trabajo especializadas (Inclusión Financiera para Poblaciones Vulnerables).



Perú Sostenible

Participación en la red de sostenibilidad referente en el país. Acceso a capacitaciones. Participación en mesas de trabajo, eventos y reconocimientos (Perú por los ODS). Intercambio de buenas prácticas.



Womens World Banking

Participación en eventos de inclusión financiera de mujeres convocados por esta red internacional. Acceso a capacitaciones. Asesoría a iniciativas de Mibanco y contacto con otras entidades de microfinanzas.



Es Hoy

Participación en el colectivo e intercambio de buenas prácticas. Acceso a capacitaciones.



ABE

Intercambio de buenas prácticas como empleadores. Participación en espacios de reconocimiento (Premios ABE).



Cámara de Comercio

Participación en las cámaras de comercio de Cusco, Arequipa y Trujillo para el fortalecimiento de la relación institucional con los principales gremios locales, a fin de promover el crecimiento y desarrollo de las Mypes de nuestro país.



HOMBRO A HOMBRO

Seguimiento de acciones inmediatas en beneficio de la comunidad a través de la asociación privada Hombro a Hombro, quienes se encargan de activar un proceso y respuesta inmediata ante desastres que puedan afectar a las comunidades que atendemos.

2.5. Grupos de interés

Nuestros grupos de interés incluyen a quienes están asociados a nuestras actividades y a aquellos con quienes mantenemos o podríamos mantener obligaciones comerciales, legales, éticas o sociales. Para asegurar una comunicación efectiva y recíproca, hemos implementado diversos métodos que nos permiten conocer sus expectativas y fortalecer nuestra gestión.

Conozca más de nuestros grupos de interés en 10.3.1. Grupos de interés.

10.3.1. Grupos de interés



GRI 2-29



2.6. Reconocimientos, premios, certificaciones

ELSA

ELSA - ESPACIOS LABORALES SIN ACOSO

Recibimos, por segundo año consecutivo, el reconocimiento ELSA - Espacios Laborales Sin Acoso por parte de GenderLab, distinción que refleja cuán comprometidos estamos con seguir construyendo y fomentando espacios laborales seguros y de respeto para todos.



CADE UNIVERSITARIO

Javier Ichazo, Gerente General de Mibanco, fue nombrado Presidente de la 29 Edición de CADE Universitario Democracia somos todos, el encuentro de jóvenes líderes más importante del país.



HUELLA DE CARBONO - MINAM

Por segundo año consecutivo fuimos reconocidos con la cuarta estrella en la plataforma Huella de Carbono del Ministerio del Ambiente - MINAM. Este logro en materia de sostenibilidad ambiental nos posiciona entre las 8 empresas del país que han alcanzado este nivel de distinción.

AEQUALES

AEQUALES

Obtuvimos la Certificación Aequales en Equidad de Género, un reconocimiento a nuestro esfuerzo constante por crear espacios inclusivos y equitativos para todos nuestros colaboradores.



ASOCIACIÓN DE BUENOS EMPLEADORES

Obtuvimos el reconocimiento de la Asociación de BUENOS Empleadores - ABE, en las categorías Desarrollo del Entorno y Comunicación Interna.

El primero destaca nuestro compromiso con las comunidades que atendemos, a través de programas de acompañamiento que impulsan su crecimiento. El segundo subraya nuestra prioridad en mantener una comunicación transparente y efectiva dentro de la organización.



MONITOR MERCOSUR

Fuimos reconocidos por MERCOSUR como una de las 100 empresas con mejor Reputación Corporativa del Perú. Asimismo, Javier Ichazo, Gerente General de Mibanco también logró ubicarse entre los 100 líderes empresarios con mejor reputación de nuestro país.



EMPRESAS QUE TRANSFORMAN EL PERÚ

Por tercer año consecutivo fuimos reconocidos como una de las 21 empresas que transforman el Perú. Con nuestro programa Academia del Progreso, iniciativa importante de nuestra estrategia Educación para la Inclusión, hemos capacitado a más de 400,000 emprendedores, mejorando sus capacidades financieras y promoviendo su desarrollo económico sostenible.

2.7. Ética e integridad

2.7.1. Ética

Buscamos fomentar un entorno basado en la integridad, honestidad y transparencia y que se refleje en las acciones y conductas de todos nuestros colaboradores. La Gerencia de División de Gestión y Desarrollo Humano y la Gerencia de Cumplimiento y Ética son responsables de transmitir estos valores a través del Código Corporativo de Ética, la Política Corporativa de Ética y Conducta Credicorp y demás normativas de cumplimiento. Estos documentos establecen el marco normativo interno que rige el comportamiento de directores, gerentes y colaboradores de Mibanco.

Durante el proceso de inducción, capacitamos a nuestros colaboradores en el Código Corporativo de Ética e informamos sobre los canales de integridad disponibles para reportar cualquier conducta indebida. Además, promovemos una cultura de responsabilidad mediante la sensibilización sobre nuestras políticas internas e incentivamos el reporte de irregularidades, garantizando la confidencialidad y el tratamiento adecuado de cada caso.

En Mibanco se prohíben las contribuciones políticas, tal como lo establece nuestra Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno.



2.7.2. Gestión ética y cumplimiento

2.7.2.1. Sistema Alerta GenÉTICA

La Gerencia de Cumplimiento y Ética de Mibanco administra el Sistema de Alerta GenÉTica, una herramienta clave para identificar, gestionar y remediar impactos negativos dentro de la Organización. Este sistema incluye, además del referido canal de denuncias, el Comité de Ética, buzónes internos y mecanismos adicionales de asesoría al colaborador. Su objetivo es evaluar denuncias de colaboradores, proveedores y otros grupos de interés sobre posibles fraudes, irregularidades contables, incumplimientos normativos o cualquier falta contra el Código de Ética y las mejores prácticas empresariales.



El sistema opera bajo la Política Corporativa del Sistema de Alerta GenÉTica, garantizando la protección del denunciante y la confidencialidad del proceso. Además, está supervisado por el Comité de Sostenibilidad de Credicorp, asegurando su correcto funcionamiento.

Las denuncias se gestionan de manera estructurada:

- ▶ Se realiza un seguimiento para su atención y resolución.
- ▶ Se analizan tendencias y patrones en áreas o procesos críticos.
- ▶ Se miden indicadores de buenas prácticas.
- ▶ Se reporta información transparente y oportuna al Directorio de Mibanco (trimestralmente), al Comité de Sostenibilidad de Credicorp (anualmente) y al Comité de Ética de Mibanco (según demanda).

En caso de confirmar infracciones, se aplican sanciones que pueden incluir la desvinculación del responsable y, de ser necesario, su denuncia ante las autoridades competentes. También se brinda retroalimentación a los líderes para fortalecer la cultura de prevención y ética, utilizando canales de comunicación internos como Workplace y correo electrónico.

Adicionalmente, el equipo de Gestión Laboral atiende denuncias de colaboradores y excolaboradores relacionadas con su entorno laboral, asegurando un soporte adecuado. Estamos comprometidos con la transparencia, la integridad y el cumplimiento normativo, manteniendo el sistema disponible 24/7 para todos nuestros grupos de interés.

SASB FN-CB-510a.2

GRI 2-25 Colaboradores

GRI 2-26

2.7.3. Programa anticorrupción

Este programa verifica que se cumplan los lineamientos de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno, la cual deja claro todos los procedimientos establecidos para prevenir cualquier acto de corrupción con nuestros grupos de interés y acatar las regulaciones locales e internacionales (UK Bribery Act y Foreign Corrupt Practice Act).

GRI 3-3 Ética y Cumplimiento

GRI 205-2

Indicadores clave



**100 %
de Directores**

han sido comunicados y capacitados sobre políticas y procedimientos de anticorrupción



**0 casos de
corrupción**

en el 2023 y 2024



**66 % de
proveedores**

han sido comunicados sobre políticas y procedimientos de anticorrupción



**100 % de
colaboradores**

(41% de colaboradores en Lima y 60 % de colaboradores en provincias) han sido **formados en políticas y procedimientos de anticorrupción**



0

contribuciones políticas en el 2023 y 2024



No identificamos incumplimientos

ni acciones jurídicas contra el Banco o algún colaborador, o la participación en **prácticas relacionadas con corrupción, ni conductas anticompetitivas o prácticas monopólicas**

GRI GRI 205-3

Para más información, diríjase al anexo 10.1.7 Programa anticorrupción.

10.1.7 Programa anticorrupción



Libre Competencia

Contamos con una Política Corporativa de Libre Competencia, orientada a promover relaciones comerciales basadas en el respeto, la justicia y altos estándares éticos, garantizando la preservación de la libre competencia. Asimismo, desarrollamos una matriz de riesgos en libre competencia, a través de la cual identificamos los procesos con mayor exposición y realizamos capacitaciones focalizadas a los equipos clave durante 2024.

En cumplimiento de la normativa de Represión de Conductas Anticompetitivas, implementamos un modelo de prevención que incluye: (i) compromiso de la Alta Dirección, (ii) nombramiento de un oficial de cumplimiento, (iii) gestión de riesgos, (iv) controles y monitoreo, (v) difusión y capacitación, y (vi) sistema de denuncias.

Durante 2024, no enfrentamos acciones legales ni pérdidas monetarias por conductas anticompetitivas, por lo que no se nos impusieron medidas correctivas derivadas de procesos judiciales.

GRI GRI 206-1

2.7.4. Cumplimiento normativo

2.7.4.1. Procesos legales (judiciales, administrativos, arbitrales)

Identificamos y monitoreamos los procesos legales de importancia corporativa, asegurando un manejo adecuado de contingencias y riesgos. Los criterios de relevancia comprenden los siguientes elementos.

- 1 Procesos civiles y administrativos con una pretensión igual o superior a US\$ 100,000.00 o con potencial impacto reputacional.
- 2 Procesos penales en los que algún director o gerente sea denunciado por delitos relacionados con corrupción, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.

Cifras al 31 de diciembre de 2024

- ▶ 10 procesos civiles activos, de los cuales 2 se encuentran en apelación.
- ▶ 1 proceso civil concluido por abandono del demandante.
- ▶ 1 proceso administrativo judicializado, actualmente en apelación ante la Sala Suprema Civil Permanente de la Corte Suprema.

El 31 de diciembre de 2019, la SMV inició un procedimiento administrativo sancionador contra Mibanco por supuestamente no haber comunicado un aporte al partido político Peruanos Por el Kambio (PPK) durante la campaña presidencial de 2016.

- ▶ Resultado administrativo: se impuso una multa de S/ 691,339.00, la cual ha sido pagada tras un fallo desfavorable en 2 instancias administrativas.
- ▶ Situación actual: se presentó una demanda judicial para dejar sin efecto la sanción. La primera instancia declaró infundada la demanda, por lo que se interpuso un recurso de apelación.

- ▶ Avance del caso: el 3 de enero de 2024, el expediente ingresó a la Sala Suprema Civil Permanente de la Corte Suprema, a la espera de pronunciamiento en segunda instancia.

A pesar de la continuidad del proceso, consideramos que un eventual resultado negativo no afectará el funcionamiento del Banco.

Acciones correctivas y contingencias

Al cierre del 31 de diciembre de 2024, no se han implementado acciones correctivas derivadas de los procesos legales en curso, ya que ninguno ha generado contingencias iguales o mayores a US\$ 100,000.00 que requieran ajustes en la gestión operativa del Banco.



Para conocer más sobre las acciones correctivas y contingencias, diríjase al anexo 10.1.6 Procesos legales significativos.

10.1.6 Procesos legales significativos



SASB FN-CB-510a.1

2.8. Gobierno corporativo

Nuestro gobierno corporativo está estructurado en torno a nuestro propósito, aspiración y principios culturales. De ese modo, aseguramos la alineación de todos los órganos de gobierno bajo un mismo objetivo, lo que nos permite generar valor, solidez, eficiencia y mejorar la gestión de riesgos.

Nuestra Política de Gobierno Corporativo establece con claridad los roles, funciones y responsabilidades de los órganos de gobierno, garantizando su desempeño en cumplimiento de las normativas legales y las mejores prácticas. Asimismo, participamos activamente en el Comité de Sostenibilidad Corporativa de Credicorp, donde compartimos buenas prácticas y alineamos nuestras políticas con los requerimientos legales y sociales.

El sistema de gobierno de Mibanco cumple con un marco de gestión que abarca la aprobación anual del Presupuesto y Plan Estratégico, en el cual se definen los objetivos y metas del año siguiente. Los avances se monitorean mediante indicadores clave de desempeño (KPI), evaluados periódicamente en las sesiones del Directorio, donde se

analizan los resultados económicos, la memoria anual, el balance general, el estado de ganancias y pérdidas, y la gestión social del año en curso.

Como parte del fortalecimiento de nuestra gobernanza, aplicamos una autoevaluación anual del Directorio, la cual recoge la percepción de los directores sobre la preparación y el desarrollo de las sesiones, así como el desempeño del Directorio y de los comités.

Desde nuestra plataforma de sostenibilidad, contribuimos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados por Credicorp, a través de iniciativas ESG como Crediagua, Academia del Progreso y Crédito Mujer, entre otras. A su vez, el Comité de Desempeño Social y Ambiental realiza un seguimiento continuo a estos ODS, aprobando lineamientos y acciones que refuercen nuestra apuesta por la sostenibilidad.

Nuestro gobierno corporativo se refleja en nuestros valores organizacionales, que guían la conducta de todos nuestros colaboradores y sustentan nuestra estrategia, pilares estratégicos, grupos de interés y modelo de negocio.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Fortalecimiento de la planificación estratégica



Se aprobó el Presupuesto y Plan Estratégico 2024, estableciendo metas claras y alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados por Credicorp

Seguimiento y transparencia en la gestión



Se implementaron KPIs corporativos para monitorear periódicamente el desempeño de cada frente estratégico en las sesiones de Directorio, garantizando un seguimiento estructurado de los objetivos

Optimización del gobierno corporativo



Se implementaron mejoras en la gestión del Directorio, incluyendo:

- ▶ Elección de Directores para el periodo 2024-2027
- ▶ Encuesta de Satisfacción de cada sesión del Directorio, fortaleciendo la eficiencia y efectividad de las reuniones
- ▶ *Dashboard* de cumplimiento, permitiendo un control en tiempo real del envío de información por parte de los equipos para las sesiones de Directorio

Compromiso con la sostenibilidad

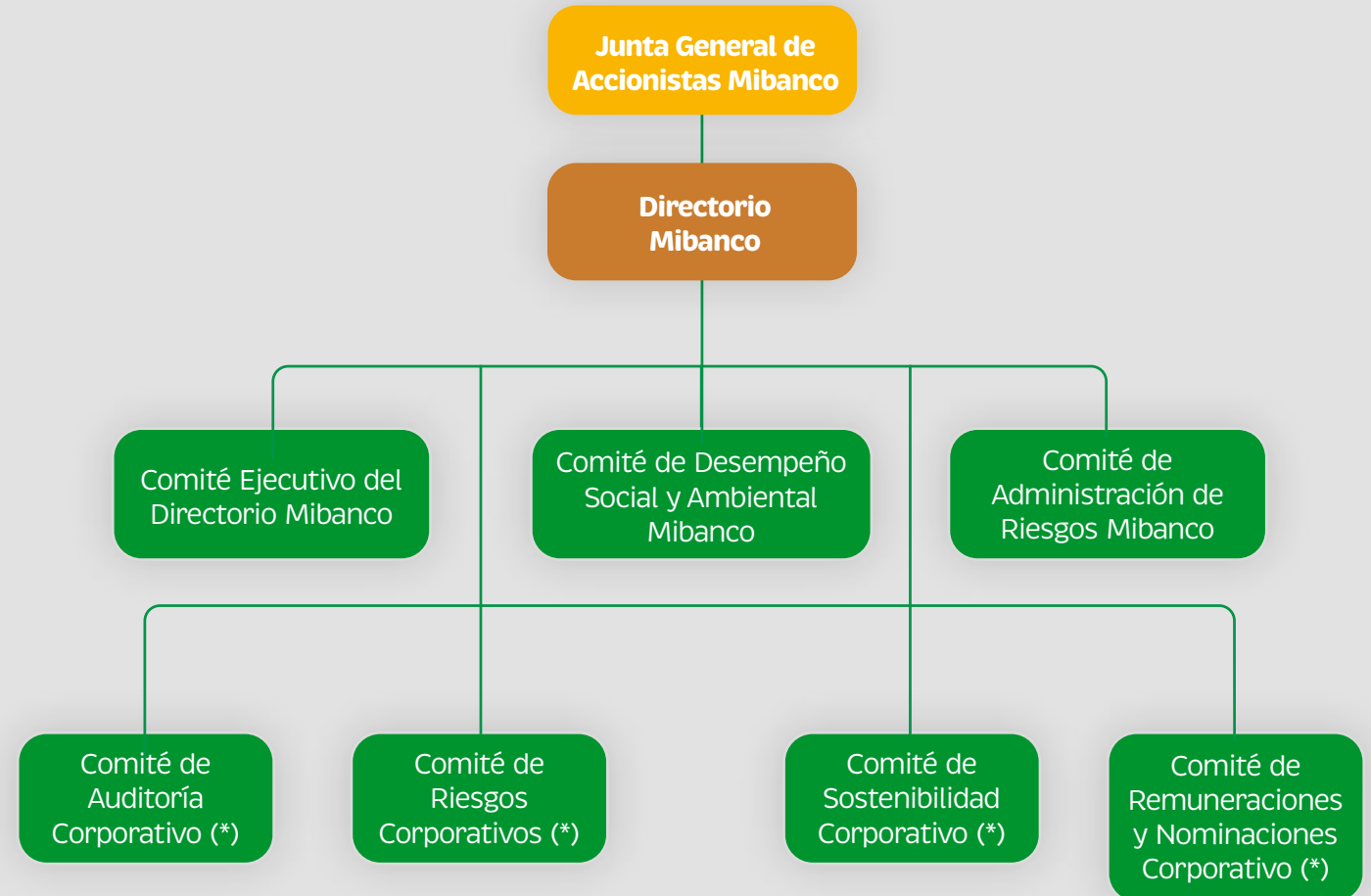


Se consolidó la contribución de Mibanco a los ODS priorizados por Credicorp a través de iniciativas ESG como Munay y Crédito Mujer. Además, el Comité de Desempeño Social y Ambiental realizó un monitoreo constante de estos compromisos, aprobando lineamientos y actividades para potenciar el impacto de la estrategia de sostenibilidad del Banco.

Para el 2025, proyectamos fortalecer los roles corporativos en la línea de microfinanzas, asegurando un modelo de gobierno alineado con los estándares de Credicorp. Asimismo, promovemos una mayor coherencia e integración en la información presentada en nuestras memorias corporativas, en coordinación con BCP y Credicorp, con el fin de reforzar la transparencia y consistencia en la comunicación de datos.

 GRI 3-3 Gobierno Corporativo

2.8.1. Órgano de gobierno



(*) Comité corporativo

Junta General de Accionistas

Nuestro órgano supremo es la Junta General de Accionistas, cuya función principal es pronunciarse sobre la gestión social y los resultados económicos del ejercicio. Entre sus atribuciones se encuentran la aplicación de resultados, aprobación de los estados financieros auditados, elección de los miembros del Directorio y determinación de su retribución, etc.



El principal accionista de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., es el Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP), que posee más del 94.93 % de las acciones, seguido por Grupo Crédito S.A., con 4.99 %. El 0.08 % restante pertenece a accionistas minoritarios.

Estamos comprometidos con el trato justo y equitativo entre todos los accionistas. En tal sentido, nuestra Política Corporativa de Relaciones con Inversionistas establece lineamientos específicos para garantizar que los accionistas minoritarios reciban una atención alineada con los estándares de Buen Gobierno Corporativo.



Directorio

Nuestro Directorio está a cargo de administrar y conducir los negocios de Mibanco, así como de velar por los derechos de los accionistas y la sostenibilidad del Banco. Entre sus funciones destacan la evaluación, aprobación y dirección de la estrategia, objetivos, planes de acción, políticas, control y manejo de riesgos, presupuestos y planes de negocio, entre otros.

Está compuesto por 10 miembros con vasta experiencia y la conducta de estos se rige por los principios de lealtad, buena fe, cuidado y diligencia, alineados con su rol de velar por los beneficios de largo plazo de la organización y sus grupos de interés. Para más información, diríjase al anexo 10.3.3. Diversidad.



El Directorio cuenta con 3 comités propios.

- ▶ **Comité Ejecutivo**, que apoya el cumplimiento de las funciones del Directorio.
- ▶ **Comité de Administración de Riesgos**, que asiste en la gestión y mitigación de los riesgos a los que estamos expuestos.
- ▶ **Comité de Desempeño Social y Ambiental (CDSA)**, que vela por el cumplimiento del propósito y aspiración del banco.

Para más información, diríjase al anexo 10.1.5 Comités de Directorio

En las sesiones mensuales del Directorio se presentan los acuerdos y temas revisados en los comités. Asimismo, se informan los acuerdos tomados en los Comités Corporativos y, en caso corresponda, la Gerencia General expone temas relevantes para su análisis.

Para conocer los hechos de relevancia gestionados por el Directorio, diríjase al anexo 10.1.3 Otra información de relevancia.



Rol del Directorio en la gestión de la sostenibilidad

El Directorio de Mibanco juega un papel fundamental en el equilibrio entre el desempeño financiero y social, asegurando la sostenibilidad del Banco y fortaleciendo el modelo de microfinanzas. Su gestión está alineada con las políticas de gobierno corporativo, la planificación estratégica y la administración del presupuesto, garantizando un crecimiento responsable y sostenible.

A través del Comité de Desempeño Social y Ambiental y el Comité de Sostenibilidad Corporativa, el Directorio lidera la implementación de acciones estratégicas, planes de desarrollo y capacitaciones en sostenibilidad. Asimismo, supervisa la integración de los principios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) en la operación del banco, promoviendo un impacto positivo en nuestros grupos de interés.

Conforme a lo establecido en el Estatuto y Reglamento del Directorio, el Directorio es responsable de aprobar y presentar la Memoria Anual Integrada ante la Junta Obligatoria Anual de Accionistas, la cual debe realizarse

a más tardar el 31 de marzo de cada año. Esta memoria incluye el Reporte de Sostenibilidad, que detalla la estrategia de sostenibilidad, estándares de desempeño social y ambiental, así como iniciativas de inclusión y educación financiera. Adicionalmente, se presentan los estados financieros correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre del año anterior y se propone la aplicación de utilidades, asegurando la transparencia y el cumplimiento de las normativas vigentes.

Con estas acciones, el Directorio evidencia estar comprometido con la sostenibilidad y la buena gobernanza, impulsando iniciativas que fortalecen la solidez y el impacto positivo de Mibanco en la sociedad.

GRI 2-14 GRI 2-9 GRI 2-17

Conflictos de interés

En cumplimiento del Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos (Resolución SBS N° 272-2017), Mibanco ha establecido una Política Corporativa de Gestión de Conflictos de Interés. Esta política proporciona directrices para evitar, identificar y comprender el impacto de los conflictos de interés para colaboradores, directores, gerentes y otras partes interesadas, incluyendo proveedores y terceros. Detalla diversas situaciones de conflicto de interés, especificando las acciones restringidas y las condiciones en las que están permitidas.

No se relevan los conflictos de interés a los grupos de interés.

GRI 2-15

2.8.2. Mecanismos de evaluación

El Directorio de Mibanco realiza anualmente una autoevaluación de desempeño con el soporte metodológico de la Gerencia General y el Comité de Sostenibilidad Corporativo. Este proceso permite medir la efectividad del Directorio y sus comités, identificar áreas de mejora y garantizar una gestión alineada con los objetivos estratégicos del banco.

La autoevaluación se realiza de manera virtual a través de la plataforma Boardvantage, preferentemente en la sesión de Directorio de diciembre. La evaluación se aplica tanto a nivel individual como colectivo y los resultados son presentados al Directorio y la Gerencia General. También son compartidos con el auditor interno para su conocimiento, con el objetivo de implementar mejoras para el siguiente periodo y reforzar la eficiencia del gobierno corporativo



Criterios de evaluación

1. Evaluación individual de los Directores

- ▶ Involucramiento y participación
- ▶ Contribución al logro de los objetivos institucionales



2. Evaluación del Directorio como órgano colegiado

- ▶ Reunión y operatividad
- ▶ Dinámica del Directorio
- ▶ Conocimiento de la Estrategia, Misión y Visión, Estatuto y Reglamento

3. Evaluación del funcionamiento de los Comités del Directorio

- ▶ Comité Ejecutivo
- ▶ Comité de Administración de Riesgos
- ▶ Comité de Desempeño Social y Ambiental, que supervisa la gestión ambiental del banco



2.8.3. Remuneración y compensaciones

En Mibanco, la asignación de compensaciones fijas y variables está alineada con los objetivos estratégicos y el desempeño individual y organizacional. Este esquema de compensación integra metas financieras y no financieras, incluyendo indicadores de sostenibilidad (ESG), que representan entre el 10 % y 20 % de la evaluación de desempeño.

Esquema de Incentivos



Incentivo de Corto Plazo (ICP): reconoce el cumplimiento de objetivos anuales mediante indicadores clave como rentabilidad, eficiencia, experiencia del cliente y transformación sostenible. Su pago está condicionado al logro de una utilidad neta mínima y al desempeño general de los ejecutivos.

Incentivo de Largo Plazo (ILP): fomenta la alineación entre los ejecutivos y los accionistas, dividiéndose en:

- ▶ ILP de Retención: consiste en la entrega de Acciones Restringidas (BAP) con un período de *vesting* de 3 años, asegurando la permanencia de los ejecutivos.
- ▶ ILP de Generación de Valor: vincula su otorgamiento al cumplimiento de indicadores estratégicos y de sostenibilidad en un período de 3 años, promoviendo la creación de valor a largo plazo.

Gobierno y Supervisión



El Comité de Remuneraciones y Nominaciones de Grupo Crédito es responsable de definir y supervisar la Política y Modelo de Compensaciones, garantizando que estos permitan atraer y retener talento clave. Así aseguramos prácticas equitativas y transparentes en la gestión del capital humano, en sintonía con los valores corporativos, las mejores prácticas del mercado y las tendencias de sostenibilidad laboral.

Principales funciones del Comité

- ▶ Definir el modelo de compensaciones alineado con las estrategias de la Organización.
- ▶ Aprobar los esquemas de compensación total y los ajustes salariales, asegurando equidad interna y competitividad externa.
- ▶ Supervisar los esquemas de incentivos de corto y largo plazo, promoviendo un desempeño responsable y sostenible.

El Comité cuenta con la asesoría técnica del líder corporativo de Recompensa Total y Desempeño, asegurando que las decisiones se fundamenten en criterios actualizados y sólidos. Además, las políticas y modelos de compensaciones de Credicorp son aprobados en las sesiones del Comité de Remuneraciones y Nominaciones, donde se recogen las opiniones y recomendaciones de los directores.

GRI 2-19

GRI 2-20



Capítulo 3

UNA GESTIÓN **ESTRATÉGICA Y** SOSTENIBLE





Capítulo 3

UNA GESTIÓN

ESTRATÉGICA Y

SOSTENIBLE

3.1. Gobierno de sostenibilidad e inclusión financiera

Para liderar nuestra estrategia de sostenibilidad y desarrollar cada iniciativa transversal, constituimos un gobierno de sostenibilidad e inclusión financiera, respaldado de manera comprometida por toda la Organización. Este modelo se fortalece con lineamientos y políticas corporativas en Sostenibilidad, Derechos Humanos, Equidad de Género y Ambiente, asegurando una gestión alineada con nuestros valores y objetivos estratégicos.

Además, participamos en el Comité de Sostenibilidad del Grupo Credicorp, un espacio de intercambio de buenas prácticas y plataformas de interaprendizaje entre las subsidiarias del grupo. La política de Gobierno Corporativo establece los roles, funciones y obligaciones para garantizar una gestión responsable con nuestros accionistas y grupos de interés.



Con este modelo de gobierno, aseguramos la integración efectiva de la sostenibilidad en nuestra gestión, impulsando una cultura de inclusión y equidad dentro y fuera de Mibanco.

IP Mibanco - Nuestra gestión de sostenibilidad



3.2. Estrategia de sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia de Sostenibilidad de Credicorp 2020-2025, priorizando 3 ODS clave:

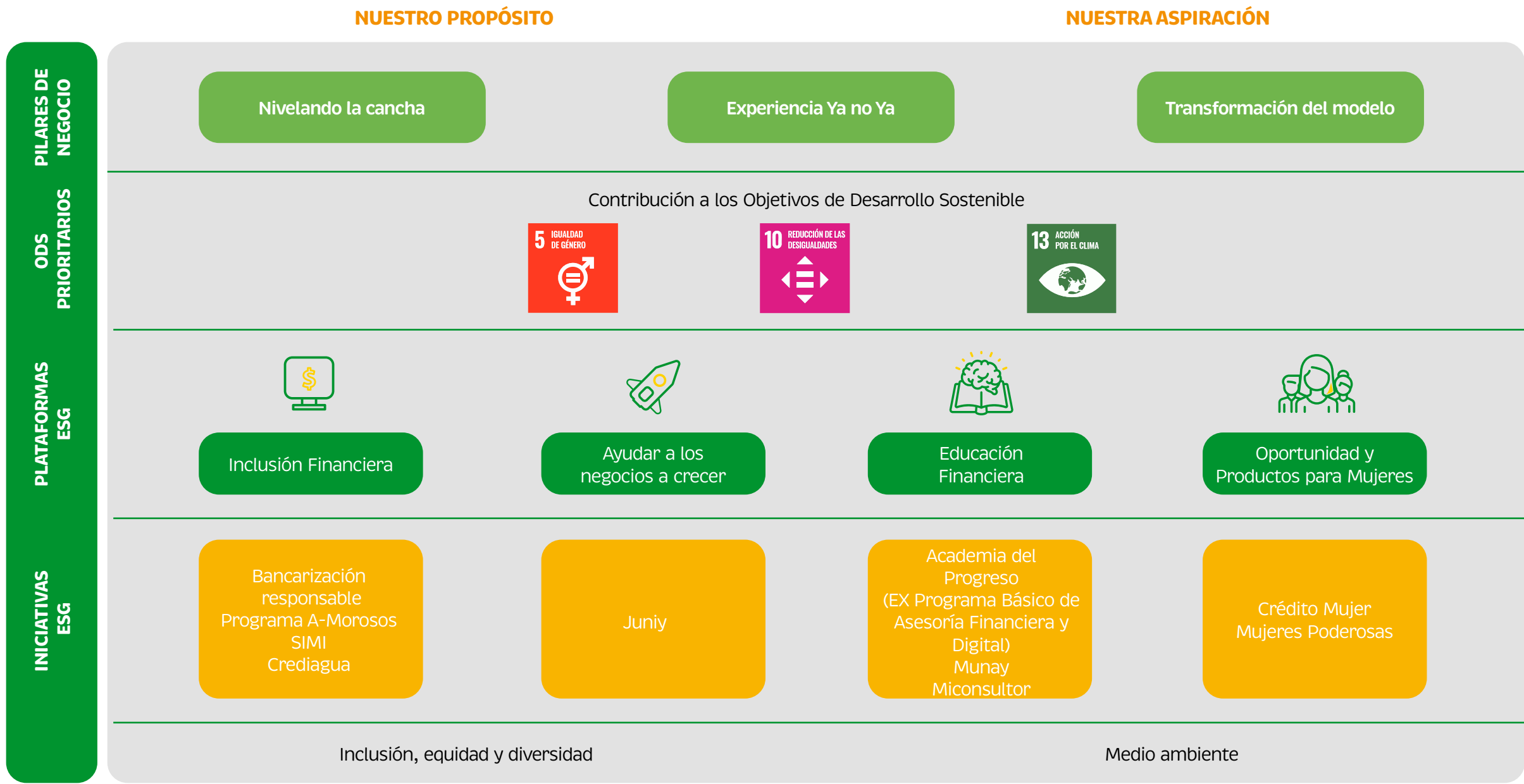


Para materializar este compromiso, nos hemos alineado a 4 plataformas de trabajo que son parte de la Estrategia de Credicorp: Inclusión Financiera, Ayudar a los Negocios a Crecer, Educación Financiera y Oportunidades y Productos para Mujeres.

Estrategia de Sostenibilidad
Credicorp 2020 -2025



Este enfoque se complementa con una cultura de sostenibilidad, promoviendo la inclusión, equidad, diversidad y el cuidado del medio ambiente, consolidando así nuestro propósito de generar un impacto positivo en la sociedad y el sector financiero.



3.3. Plataformas ESG

3.3.1. Inclusión Financiera

La inclusión financiera es un pilar fundamental para Mibanco. A través de nuestros productos y servicios, promovemos el acceso al sistema financiero de personas en situación de vulnerabilidad o con acceso limitado, brindando soluciones adaptadas a sus necesidades.

Algunas iniciativas clave en este ámbito son Crediagua, A-Morosos, Bancarización responsable y SIMI.

De esta manera, consolidamos nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país, asegurando que más emprendedores y emprendedoras puedan acceder a herramientas financieras que impulsen su progreso.

3.3.1.1. Crediagua

Crediagua es un producto financiero que promueve la inclusión y el bienestar de las familias de bajos recursos, concientizando sobre la importancia de las mejoras sanitarias como aspecto clave para el bienestar y el desarrollo familiar. Además, facilita el acceso al sistema financiero, preparándolas

para futuras necesidades de financiamiento o servicios financieros.

Nos mantenemos firmes en nuestra aspiración de consolidar Crediagua como un referente de inclusión financiera, reafirmando nuestro compromiso con el progreso de las familias peruanas.

IP Mibanco - Crediagua

Resultados 2024: metas alcanzadas

GRI 3-3 Inclusión financiera y digital

Alcanzamos

54,407

desembolsos

con un monto total de

S/ 871 millones

promoviendo mejoras sanitarias y fortaleciendo la calidad de vida de nuestros clientes



Ajustamos el *pricing* del producto, homologándolo con el resto de la cartera para hacerlo más competitivo



Implementamos estrategias de sensibilización a la fuerza comercial mediante refuerzos y tips sobre el producto, potenciando su colocación





Indicadores Crediagua

Tipo	2022	2023	2024
N.º de créditos otorgados en Crediagua	106,309	83,390	54,407
N.º de clientes que accedieron y fueron atendidos con Crediagua	97,739	77,536	51,183
N.º de clientes bancarizados con Crediagua	5,642	4,531	2,450
Desembolso Crediagua S/	1,868,639,437	1,406,903,237	871,142,003
N.º de clientes activos			67,097
Saldo cartera S/			1,001,878,214

Durante los últimos 2 años, nuestros asesores de negocios han sido clave en la promoción y captación de clientes, complementando su gestión comercial con activaciones y talleres informativos en asociaciones y pueblos jóvenes, impulsando la conciencia sobre saneamiento y calidad de vida.

En 2024, las colocaciones del producto se redujeron debido al enfoque en gestión de mora por el deterioro del mercado. Sin embargo, proyectamos una recuperación en 2025, con una meta de 6,000 a 7,000 operaciones mensuales en promedio.



3.3.1.2. Programa A-morosos

A-morosos es una iniciativa diseñada para rehabilitar a clientes con deudas atrasadas en situación de castigo, quienes enfrentaron dificultades de pago por razones ajenas a su voluntad.

El éxito del programa radica en una gestión empática y personalizada, brindando acompañamiento, asesoría, educación financiera y la posibilidad de acceder a un nuevo crédito Volver a Creer, permitiendo la reinserción financiera y la continuidad del progreso de los clientes.

Actualmente, el equipo está conformado por un líder y 7 Asesores de Inclusión Financiera (AIF), de los cuales 5 trabajan de manera remota, garantizando una gestión inclusiva para colaboradores con limitaciones para el trabajo de campo.

Nuestro objetivo es ayudar a los clientes que han perdido su capacidad de pago a recuperar su estabilidad financiera y continuar con su espiral de progreso.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Recuperación de clientes

Se logró recuperar a **905** clientes, alcanzando el **92 %** de la meta establecida



Convenios firmados

Se concretaron **2, 188** convenios superando el objetivo en un **108 %**



Monto recuperado

Se superó la meta con **S/ 1,440,000** recuperados, alcanzando un **115 %** de cumplimiento



IP Mibanco - Iniciativa Programa A-morosos

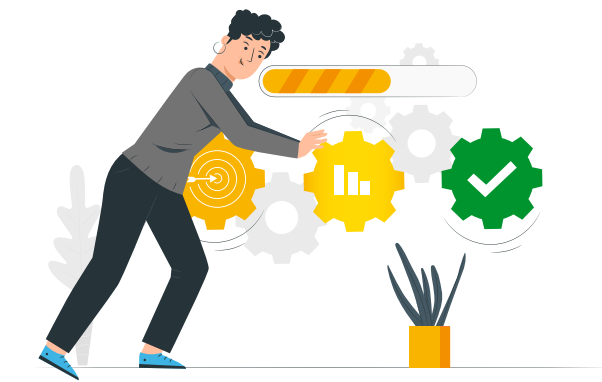


A morosos

3.3.1.3. Bancarización responsable

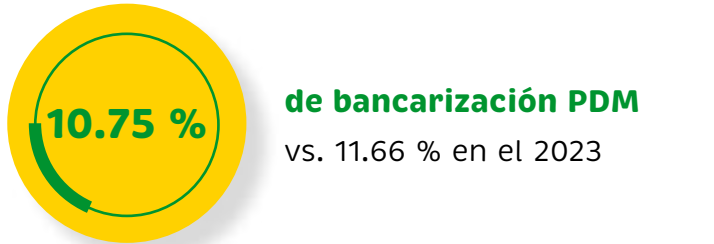
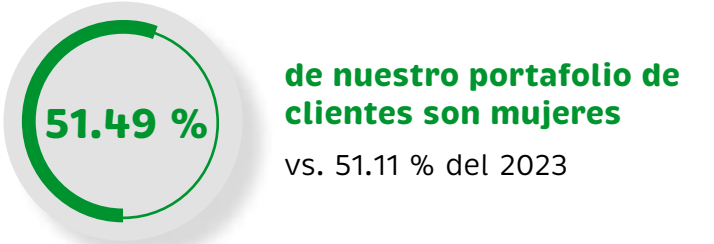
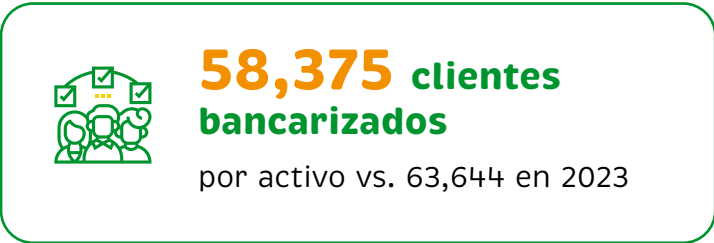
Nos enfocamos en impulsar la inclusión financiera, proteger a nuestros clientes y garantizar la sostenibilidad del banco y de los emprendedores. Para ello, ofrecemos microcréditos, productos de ahorro, asesoría financiera y mecanismos de transparencia, alineados con los principios de protección al cliente.

IP Mibanco - Bancarización responsable

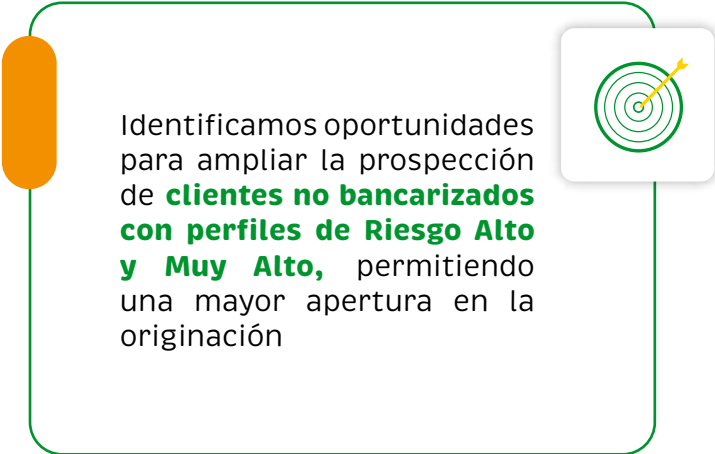
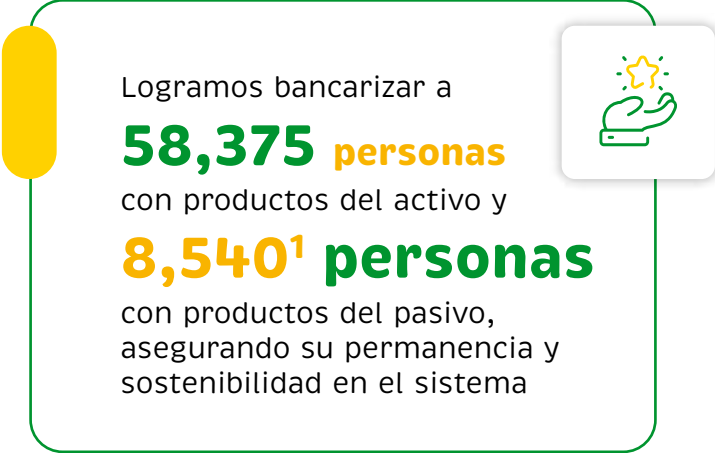


¹ Clientes nuevos Mibanco cuyo primer producto haya sido la apertura de al menos una cuenta de ahorro de 10 a 5,000 soles en el periodo mencionado. Estos clientes deben ser no bancarizados en el sistema financiero; es decir, no deben figurar con ningún producto en la RCC en los 36 meses previos a la apertura de su cuenta ahorro en Mibanco.

Indicadores clave



Resultados 2024: metas alcanzadas



10.3.13. Bancarización responsable

3.3.1.4. Compromiso con la inclusión desde el lenguaje: SIMI

Trabajamos para construir un país más inclusivo e igualitario, impulsando acciones con impacto real en la vida de las personas. Además de fomentar la inclusión de género (Crédito Mujer), la inclusión financiera (educación financiera) y la inclusión digital (Academia del Progreso), apostamos por la inclusión desde el lenguaje como un pilar clave para mejorar la accesibilidad a los servicios financieros.

Por ello, creamos SIMI, una iniciativa que brinda orientación en lenguas originarias a emprendedores, promoviendo la inclusión lingüística y la revalorización de la cultura peruana. Con esta iniciativa, nos convertimos en la primera empresa del Grupo Credicorp en capturar la preferencia de idioma de nuestros clientes, permitiéndonos brindar una orientación financiera más cercana y alineada con sus necesidades.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Expansión del programa

46 agencias en los territorios Sur y Centro implementaron la orientación en lenguas originarias, representando el

44 % de las agencias en estas zonas



Con esta información seguimos fortaleciendo el primer repositorio de clientes con preferencia de lengua originaria, lo que permitirá el desarrollo de nuevas iniciativas junto a los equipos de Segmentos, Sostenibilidad y Negocios.

Continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad e inclusión financiera a través de iniciativas que

Gestión de preferencias lingüísticas

Mantenemos herramientas comerciales que permiten a nuestros asesores registrar la lengua de preferencia de los clientes. Hasta la fecha, hemos identificado

64,000 clientes

que prefieren ser atendidos en su lengua de origen en los territorios Sur, Centro y Costa Sur



generan un impacto positivo en nuestros clientes y en la comunidad. Nos enfocamos en mejorar el acceso a productos y servicios financieros diseñados para atender necesidades específicas, promoviendo la estabilidad económica y el crecimiento de los emprendedores.

3.3.2. Ayudar a los negocios a crecer

3.3.2.1. Juniy: canal de venta inclusiva

Es nuestro modelo de atención remota diseñado para el segmento microemprendedor, enfocado en créditos de hasta S/ 5,000. Su propuesta elimina la necesidad de una agencia o documentos físicos para el desembolso, ofreciendo un proceso ágil, seguro y 100 % digital. Además, integra asesoría digital, educación financiera y una experiencia automatizada, facilitando el acceso al financiamiento con mayor eficiencia.

Desde su lanzamiento en junio de 2022, inició con 5 asesores y 2,000 clientes en cartera.

En 2023, expandimos el modelo a toda Lima, alcanzando 70 asesores y 20,000 clientes atendidos de manera remota, consolidando un hito en la digitalización del banco.

En 2024, Juniy se ha desplegado en Lima, Norte y Costa Sur, con 134 asesores y más de 50,000 clientes atendidos de manera remota. Para 2025, proyectamos su expansión a todo el Perú, con la meta de superar los 80,000 clientes, reafirmando nuestro liderazgo en inclusión financiera digital.

IP Mibanco - Juniy

Indicadores Juniy

Tipo	2022	2023	2024
N.º de desembolsos	10,496	19,081	61,555
Valor del total de desembolsos en S/	18,041,472	38,102,232	125,944,362
N.º total de clientes que desembolsaron	10,318	10,318	35,420
Valor total de desembolsos acumulados hasta el final del año en S/	33,337,739	71,439,971	197,974,809

3.3.3. Educación financiera

En Mibanco, nuestras iniciativas de educación financiera buscan que personas, negocios y la sociedad amplíen sus conocimientos y adopten hábitos financieros saludables a través de información, capacitación, asesoría e interacción. Nuestro objetivo es generar un mayor bienestar financiero para nuestros grupos de interés, que repercuta en distintas instancias, como las que se listan.

- ▶ Mejor gestión de sus finanzas.
- ▶ Usen eficientemente los productos y servicios financieros.
- ▶ Toma de decisiones informadas para aumentar su resiliencia financiera.
- ▶ Fortalecimiento de su confianza en el sistema financiero.

Asimismo, fomentamos que nuestros colaboradores brinden información clara y precisa sobre la oferta de productos, servicios y canales financieros, asegurando que nuestros clientes reciban una asesoría adecuada sobre el sistema financiero y sus opciones de financiamiento.

Estrategia de Educación Financiera

Desplegamos programas diseñados para atender a diversos públicos a través de múltiples formatos.

- Talleres presenciales:** promoviendo la interacción directa y el aprendizaje práctico.
- Cursos virtuales vía WhatsApp:** facilitando el acceso a educación financiera de manera flexible y accesible.
- Plataformas de e-learning:** asegurando la continuidad del aprendizaje con contenido estructurado y adaptable.

Mediante estas acciones promovemos y reforzamos la inclusión y el empoderamiento financiero, contribuyendo a que más personas tomen decisiones informadas y sostenibles en su gestión económica.

GRI 3-3 Compromiso con la sociedad

Resultados 2024: metas alcanzadas

Educación Financiera para más peruanos y peruanas

En el 2024 logramos capacitar a **404,571 personas** a través de la Academia del progreso brindando talleres presenciales y cursos virtuales vía WhatsApp, plataforma educativa y webinars

46 %

de capacitados sobre el total de cartera de activos (cartera 800K clientes activos promedio)

85 %

Participación del 85 % de Asesores en promedio mensual (5,000 asesores en promedio)

SASB FN-CB-240a.4

GRI 3-3 Educación financiera

Iniciativas de Educación Financiera

- Academia del Progreso²**
 - Brindamos capacitaciones y asesorías sobre finanzas y gestión de negocios a nuestros clientes a través de Asesores de Negocio, cursos virtuales en nuestra plataforma educativa y sesiones interactivas vía WhatsApp.
 - En el 2024 capacitamos a 186,054 personas vía WhatsApp, 168,472 personas vía plataforma educativa y 82,473 a través de asesores.
- Mejorando Mibodega**
 - En alianza con Industrias San Miguel, PQS⁴ y Centrum Católica, brindamos cursos sincrónicos sobre finanzas y gestión de negocios dirigidos a la comunidad de bodegueros, alcanzando a 735 personas.

² Academia del Progreso es nuestra principal plataforma de capacitación para clientes, integrando el Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital y capacitaciones virtuales a través de nuestra plataforma educativa y WhatsApp.



Programa Miconsultor

- ▶ Estudiantes de últimos ciclos de universidades e institutos asesoran a emprendedores, brindándoles estrategias, planes de mejora y herramientas de educación financiera para fortalecer sus negocios.
- ▶ En el 2024 capacitamos a 4,297 personas. Para más información, diríjase al apartado 3.5.3 Programa Miconsultor: impulsando el emprendimiento y la educación financiera.

3.5.3 Programa Miconsultor: impulsando el emprendimiento y la educación financiera.



Mujeres poderosas

- ▶ Acercamos la bancarización responsable a la población de BdP³, enfocándonos en lideresas y usuarias de Ollas Comunes, Comedores Populares y Comités de Vaso de Leche. A través de talleres presenciales y cursos virtuales, impulsamos su autonomía financiera con formación en finanzas personales, digitalización, ahorro y entendimiento del sistema financiero.
- ▶ Esta iniciativa se desarrolla en alianza diversos socios estratégicos, ampliando nuestro alcance y fortaleciendo el acceso de estas comunidades al sistema financiero.
- ▶ En el 2024 capacitamos a 8,357 personas. Para más información, diríjase al apartado 3.5.1.2 Programa Mujeres Poderosas.

IP Mibanco - Iniciativas de educación financiera

3.5.1.2 Programa Mujeres Poderosas



MYPES

- ▶ Fortalecemos a las MYPES con talleres de educación financiera y gestión de negocios, en alianza con Mincetur, municipios y empresas privadas. Destacan iniciativas como “Martes de Educación Financiera”, programas de marketing digital para artesanos y el premio Mujer Artesana, donde brindamos formación a emprendedoras.
- ▶ Además, participamos en ferias ciudadanas, acercando educación financiera y digital a más personas. En alianza con Alicorp y Centrum, co-diseñamos “Reposteras de Oro”, un programa financiero dirigido a emprendedoras del sector de repostería.
- ▶ En el 2024 capacitamos a 706 personas. 3.5.1.3 Acciones para el fortalecimiento de las MYPES.

SASB FN-CB-240a.4

3.5.1.3 Acciones para el fortalecimiento de las MYPES



³ La población de la base de la pirámide (BdP)

⁴ PQS es el portal digital de los emprendedores creada por la Fundación Romero, a través del cual difundimos historias de éxito, ideas de negocios, consejos de finanzas y asesoría empresarial para ayudarte a hacer crecer tu negocio.

Resultados de los programas de Educación Financiera

SASB FN-CB-240a.4

2024	Capacitaciones ⁵			Registros únicos ⁶		
Programas de Educación Financiera	Clientes ⁷	No clientes	Total	Clientes	No clientes	Total
Academia del Progreso (WhatsApp)	301,777	8,136	309,913	182,686	3,368	186,054
Academia del Progreso (Plataforma Educativa)	427,261	70,098	497,359	144,643	23,837	168,472
Academia del Progreso (A través de los asesores)	110,540	-	110,540	82,473	-	82,473
Mujeres Poderosas	6,390	7,004	13,394	3,869	4,489	8,357
MYPES	531	789	1,050	268	438	706
Miconsultor	950	6,341	7,291	594	3,703	4,297
Mejorando Mi Bodega	471	579	1,320	309	426	735
Total Capacitaciones ⁸	847,920	92,947	940,867	-	-	-
	Total Registros únicos ⁹			368,602	35,969	404,571

⁵ Capacitaciones: Capacitaciones y asesorías desarrolladas uno a uno por colaboradores (asesores de negocios y voluntarios) y estudiantes, talleres presenciales y virtuales. Considerar que una persona ha podido recibir 2 o más capacitaciones.

⁶ Registros únicos: Personas que recibieron al menos una capacitación por programa

⁷ Cliente: todas aquellas personas que cuenten con código de cliente, incluyendo los inactivos.

⁸ Total Capacitaciones: Sumatoria de las capacitaciones y asesorías desarrolladas a través de los programas.

⁹ Personas que recibieron al menos una capacitación por Mibanco. Considerar que algunas personas participaron en 2 o más programas, por lo que no aplica una sumatoria de los registros de cada programa para el total.

3.3.4. Oportunidad de productos para mujeres

3.3.4.1. Crédito Mujer

Con Crédito Mujer, seguimos cerrando brechas de género, facilitando el acceso de más mujeres, especialmente aquellas en la base de la pirámide, a financiamiento y servicios que impulsan su libertad financiera.

En 2024, consolidamos el programa Mujeres Poderosas, con una oferta integral que, además del crédito, incluyó beneficios como el seguro oncológico gratuito (Onco Mujer), la Cuenta Ahorro Mujer sin comisiones, orientación médica telefónica gratuita y acceso a programas educativos. Entre estos, destacaron la comunidad Emprende Mujer de Yevo y los cursos virtuales vía WhatsApp.

Ese año, Crédito Mujer alcanzó 39,073 colocaciones, con un desembolso total de S/ 88 millones. Además, contribuyó a la bancarización de más de 8,000 mujeres, representando cerca del 24 % de las mujeres bancarizadas en Mibanco.

Para el próximo año aspiramos a realizar entre 4,000 y 5,000 desembolsos mensuales, de los cuales el 20 % provendrá de mujeres que acceden a un crédito por primera vez.

Indicadores clave



33,834 mujeres

accedieron a un crédito con
Crédito Mujer



Crédito Mujer

representa 24 % de todas
las mujeres bancarizadas
en Mibanco



S/ 88,153,065

desembolsados

Para más información, diríjase al anexo 10.3.13 Bancarización responsable - Crédito Mujer.

IP Mibanco - Crédito Mujer



8,157 mujeres

fueron bancarizadas por Crédito
Mujer

39,073

créditos otorgados



S/ 487,215,170

desembolsados acumulados

**10.3.13 Bancarización
responsable - Crédito Mujer**



Perspectivas al 2025

Continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad e inclusión financiera a través de iniciativas que generan un impacto positivo en nuestros clientes y en la comunidad. Nos enfocamos en mejorar el acceso a productos y servicios financieros diseñados para atender necesidades específicas, promoviendo la estabilidad económica y el crecimiento de los emprendedores.

En 2025, asimismo, continuaremos fortaleciendo la educación financiera a través de las siguientes acciones.

- ▶ Exploraremos nuevas alternativas de productos y servicios adaptados a las necesidades de personas en situación de vulnerabilidad.
- ▶ Fortaleceremos la educación financiera y el acceso a productos de Mibanco, promoviendo la bancarización responsable en la población de base de la pirámide.
- ▶ Impulsaremos el emprendimiento local, brindando acompañamiento y herramientas para acelerar su crecimiento y sostenibilidad.

 GRI 3-3 Inclusión financiera y digital

3.4. Integrando la sostenibilidad en nuestra cultura y ADN

Para incorporar de manera efectiva la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio, primero era fundamental integrarla en nuestra cultura. Por ello, desarrollamos una estructura de gobierno de sostenibilidad, incorporando indicadores ESG en nuestra pirámide estratégica y promoviendo la participación de nuestros líderes en foros y espacios clave. Destacamos la presencia de nuestro CEO como presidente del Cade Universitario, en sintonía con el compromiso de Mibanco con la inclusión financiera y la gestión sostenible.

Este proceso ha sido impulsado mediante la capacitación en sostenibilidad para *senior leaders* y *middle managers*, así como a través de sesiones de trabajo en las que distintos equipos del banco comparten buenas prácticas y fortalecen las estrategias actuales. Además, incorporamos mediciones de prácticas sostenibles y reconocimientos a la agencia más sostenible, promoviendo una cultura organizacional alineada con nuestros valores.



Nivelando la cancha: difusión y acciones estratégicas

Bajo el concepto Nivelando la Cancha, implementamos diversas acciones para fortalecer la cultura de sostenibilidad, equidad e inclusión. A través de boletines informativos, retos y concursos en Workplace, y refuerzos mensuales en reuniones de cultura, difundimos conceptos clave y visibilizamos iniciativas. También integramos estos mensajes en espacios con nuestros líderes y en la red de agencias.



Talleres, activaciones y programas clave

Desplegamos talleres, conversatorios y activaciones enfocados en 3 pilares estratégicos:



A través de estas acciones reflejamos estar comprometidos con un modelo de negocio sostenible, integrando la equidad, la inclusión y el cuidado del ambiente en el ADN de Mibanco.



Organizamos reciclados, voluntariados de limpieza de playas, siembra de árboles y ferias sostenibles, promoviendo la conciencia ambiental.



Realizamos iniciativas como el Conversatorio Mujeres Ya No Ya, testimoniales de Genias STEM, talleres sobre sesgos y estereotipos, lineamientos de selección libres de sesgos, prevención del hostigamiento sexual laboral y promoción del equilibrio vida-trabajo.



Implementamos ajustes a productos financieros, programas dirigidos a poblaciones vulnerables, iniciativas de educación financiera y espacios de voluntariado.

IP Mibanco - Nuestra gestión de sostenibilidad

3.5. Compromiso con el progreso colectivo

Nuestro compromiso con la sociedad está alineado con nuestro propósito de impulsar el progreso de los emprendedores y con nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa.

Contamos con 3 pilares estratégicos de sostenibilidad.

1

Crear una economía más sostenible e inclusiva

2

Mejorar la salud financiera de los ciudadanos

3

Empoderar a nuestra gente para prosperar

Durante el periodo enfocamos nuestros esfuerzos en potenciar los canales virtuales y fortalecer la digitalización, facilitando el acceso a contenido educativo y herramientas financieras a más personas. A través de plataformas como la Academia del Progreso y Chatbots vía WhatsApp, acercamos información relevante a la comunidad, impulsando la inclusión financiera.

Contamos con una estructura de gobierno que nos permite presentar avances de nuestras iniciativas en distintos foros y recibir retroalimentación oportuna, fortaleciendo el impacto de nuestras acciones.

En 2024, además de nuestras instancias establecidas como el Directorio y el Comité de Desempeño Social y Ambiental, formalizamos la Mesa de Sostenibilidad e Inclusión Financiera, integrada por los líderes de las iniciativas de sostenibilidad de la estrategia corporativa. Este espacio permite un seguimiento estratégico y la alineación de esfuerzos para alcanzar los objetivos propuestos.

Para asegurar que nuestra oferta financiera y no financiera responda a las necesidades reales de las comunidades llevamos a cabo diversas acciones.



Estudios de perfilamiento: para comprender mejor a nuestros clientes y sus necesidades.



Entrevistas y encuestas a comunidades impactadas: recogiendo sus perspectivas y expectativas.



Visitas a campo: fortaleciendo nuestra cercanía con los beneficiarios de nuestras iniciativas.



Medición de impacto: evaluando el efecto de nuestras acciones en la vida de las personas.

Estas iniciativas fortalecen un modelo de gestión participativa y fundamentada en datos, lo que permite que nuestra estrategia de sostenibilidad e inclusión financiera genere un impacto tangible en la comunidad. Además, continuamos explorando nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades de la población más vulnerable, pues estamos comprometidos con un sistema financiero más inclusivo y accesible.

GRI 3-3 Compromiso con la sociedad

GRI 203-1



3.5.1. Alianzas para la inclusión y educación financieras

3.5.1.1. Alianzas

En Mibanco impulsamos iniciativas que fortalecen la educación financiera, la digitalización y el desarrollo de negocios en comunidades vulnerables.

 <p>Cálidda</p>	 <p>Asociación Unacem</p>	 <p>Mincetur¹⁰</p>	 <p>Alicorp</p>	 <p>Municipios¹¹</p>	 <p>Industrias San Miguel</p>	 <p>Techo</p>	 <p>Universidad Privada del Norte</p>
 <p>Pontificia Universidad Católica del Perú</p>	 <p>Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas</p>	 <p>Universidad Católica San Pablo</p>	 <p>Universidad Continental</p>	 <p>Certus</p>	 <p>Universidad Andina del Cusco</p>	 <p>Universidad Científica del Sur</p>	 <p>Asociación Los Andes de Cajamarca</p>

¹⁰ Día Internacional de la Mujer: brindamos una charla sobre el programa Mujeres Poderosas / Premio Mujer Artesana: brindamos un programa de emprendimiento vía webinars y reconocimos a las ganadoras del concurso/ Martes de Educación Financiera: desarrollamos webinars mensuales sobre finanzas personales /Marketing Digital para artesanos: capacitamos a la comunidad de la Plataforma de Artesanías del Perú.

¹¹ Ferias ciudadanas: participamos en eventos organizados por la municipalidad, brindando información sobre nuestros productos, servicios y educación financiera.

3.5.1.2. Programa Mujeres Poderosas

El Programa Mujeres Poderosas tiene como objetivo promover la bancarización responsable a través de la educación financiera y el desarrollo de habilidades en lideresas y usuarias de Ollas Comunes, Comedores Populares y Comités de Vaso de Leche. Buscamos fortalecer la autonomía financiera de estas mujeres, brindándoles herramientas para la gestión de sus finanzas personales, digitalización, ahorro y entendimiento del sistema financiero.

Estas acciones consolidan nuestra apuesta por la inclusión financiera de mujeres en comunidades vulnerables, fortaleciendo su capacidad de gestión y promoviendo oportunidades para su desarrollo económico.

GRI 3-3 Compromiso con la sociedad

GRI 413-1

SASB FN-CB-240a.4



¹² Mujeres Poderosas, en la Red de Ollas Comunes: llevamos talleres de Educación Financiera y Digital a lideresas de comedores y comités de vaso de leche en Lima. También impulsamos pilotos de canales educativos como la Academia del Progreso y la app Juntas.

¹³ Comedores 2.0: nos sumamos a este programa de Cálidda, abordando infraestructura, salud, cuidado ambiental y negocios en comedores populares. Implementamos un programa de Educación Financiera y Digital para lideresas a través de talleres presenciales y cursos virtuales vía WhatsApp.

¹⁴ Manka Kusi: apoyamos el fortalecimiento de ollas comunes en Manchay, promoviendo el emprendimiento y la gestión de alianzas. Brindamos Educación Financiera y contenidos de emprendimiento mediante talleres presenciales, cursos virtuales y videos sobre ahorro.

¹⁵ Ollas que Desarrollan: capacitamos a lideresas de ollas comunes en la gestión financiera y sostenibilidad de sus negocios

¹⁶ Reposteras de Oro: diseñamos contenidos de educación financiera para emprendedoras, implementados por CENTRUM de manera virtual, con una capacitación masiva en su evento de lanzamiento en Lima

3.5.1.3. Acciones para el fortalecimiento de las MYPES

En 2024, impulsamos el desarrollo de las MYPES a través de iniciativas estratégicas en alianza con organismos públicos, empresas privadas y la comunidad, promoviendo la educación financiera, la digitalización y la gestión eficiente de los negocios.

Acciones claves



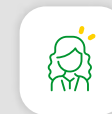
Martes de Educación Financiera, con Mincetur

Realizamos 8 sesiones de *webinars* mensuales sobre salud financiera y estrategias de gestión de negocios, dirigidos a la comunidad de artesanos a nivel nacional.



Programa de Marketing Digital

Diseñamos y dictamos un programa de 9 sesiones enfocado en la digitalización y estrategias de venta *online* para la Plataforma de Artesanías del Perú.



Premio Mujer Artesana Mincetur

Auspiciamos esta iniciativa, brindando un programa de emprendimiento dirigido a las postulantes.



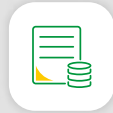
Mejorando MiBodega, con Industrias San Miguel y Centrum

Implementamos sesiones virtuales de capacitación para bodegueros, enfocadas en la gestión eficiente de sus negocios.



Ferias ciudadanas con municipios

Participamos activamente en eventos municipales, acercando educación financiera y digital a la ciudadanía y promoviendo el acceso a productos y servicios financieros.



Reposterías de Oro, con Alicorp y Centrum

Codiseñamos una malla de contenido en finanzas para negocios, dirigida a emprendedoras del sector de repostería.



Ola Verde

Nuestro equipo de la red de agencias despliega esta iniciativa en espacios públicos, acercando productos y servicios del banco a la comunidad, promoviendo la inclusión financiera. Más de 13,793 clientes fueron atendidos, de los cuales 9,370 son nuevos, con un total de más de S/ 162 millones desembolsados.

Estas acciones consolidan nuestro compromiso con el fortalecimiento y crecimiento de las MYPES, brindando herramientas para su desarrollo sostenible y la mejora de su competitividad en el mercado.

3.5.2. Prevención contra el FEN

En 2023 implementamos la campaña Perú Preparado, fortaleciendo la capacidad de respuesta de las Mypes ante el Fenómeno El Niño (FEN). Desarrollamos un plan integral de prevención con capacitaciones para asesores, cursos virtuales vía WhatsApp sobre protección del hogar, negocio y comunidad, y ferias preventivas con empresas aliadas, asegurando que nuestros clientes contaran con herramientas para enfrentar posibles impactos.

Para 2024, diseñamos un plan de acción basado en este aprendizaje, listo para activarse de ser necesario. Aunque el fenómeno no se materializó, mantenemos nuestra capacidad de respuesta para futuras contingencias.

IP Mibanco - Iniciativas frente a FEN

¹⁷ Desarrollado durante los ciclos 2024-1 y 2024-2.

¹⁸ Desarrollado durante los ciclos 2024-1 y 2024-2. Además se realizaron webinars dirigidos a la comunidad universitaria para el fortalecimiento de capacidades, así como sesiones de innovación y un Open Day con los estudiantes más destacados en las oficinas de Mibanco.

¹⁹ Desarrollado durante los ciclos 2024-1 y 2024-2. Además se realizaron webinars dirigidos a la comunidad universitaria para el fortalecimiento de capacidades.

²⁰ Desarrollado durante el ciclo 2024-1 y el ciclo siguiente se realizó un programa virtual sobre educación financiera dirigido a la comunidad universitaria.

²¹ Desarrollado en Huancayo durante los ciclos 2024-1 y 2024-2; y en Cusco por primera vez en el ciclo 2024-2. Además se realizó un programa de capacitaciones virtuales vía webinars dirigidos a la comunidad universitaria en sus distintas sedes, llevando mallas de contenido sobre gestión de negocios.

3.5.3. Programa Miconsultor: impulsando el emprendimiento y la educación financiera

El Programa Miconsultor conecta a estudiantes de últimos ciclos de diversas universidades e institutos con emprendedores, a quienes asesoran en marketing, contabilidad y gestión financiera. Su objetivo es desarrollar planes de mejora que impulsen el crecimiento de los negocios. A través de esta iniciativa, fortalecemos nuestra relación con los emprendedores y promovemos el desarrollo de competencias en los estudiantes, quienes se integran a nuestra cultura mediante talleres, conferencias y visitas a nuestras oficinas.

En 2024, fortalecimos el programa con el apoyo del equipo de Estrategia de Personas y el soporte del equipo Marca y Relaciones Institucionales. Participamos con diversas universidades e institutos, incluyendo la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Universidad Andina de Cusco (UAC), Universidad Católica San Pablo (UCSP), Universidad Privada del Norte (UPN), Universidad Continental (UC), Universidad Científica del Sur (UCSUR) y Certus.



El programa se desplegó en su formato tradicional en universidades como **PUCP¹⁷, UPC¹⁸, UCSP¹⁹, UAC²⁰ y UC**, donde los estudiantes acompañaron a emprendedores durante todo el ciclo académico, **desarrollando planes de mejora para sus negocios**. Por primera vez, expandimos nuestra presencia a **Huancayo** en alianza con la **Universidad Continental²¹**.



Con **Certus**, participamos en la **Semana Mundial del Ahorro** con ponencias y desarrollamos un programa de educación financiera para estudiantes de primeros ciclos, facilitado por voluntarios **Munay**. Además, implementamos **Miconsultor en su primera edición**, donde los estudiantes recopilaron información financiera, realizaron evaluaciones cualitativas y cuantitativas, y presentaron propuestas de crédito ante un comité conformado por **Mibanco y Certus**.



Con **UPN**, formalizamos nuestra alianza con la firma de un convenio y participamos en el **Consultorio de Negocios**, capacitando a emprendedores de **Puente Piedra**. También realizamos un **programa de educación financiera** para sus estudiantes de carreras de negocios, abordando **presupuesto personal, ahorro, historial crediticio y el ABC del crédito**.



Con **UC**, además del programa tradicional, desarrollamos un ciclo de **4 módulos** para estudiantes de últimos ciclos, abordando **microfinanzas, transformación digital, seguridad de la información y acceso a inversiones**.



Con **UCSUR**, implementamos 2 módulos educativos: **Educación Financiera y Gestión del Negocio** para estudiantes de carreras de negocios.

IP Mibanco - Alianzas para la inclusión

El Programa Miconsultor fue reconocido con el Premio Espiral de Innovación en la categoría de Sostenibilidad, destacando su

impacto como una de las iniciativas más innovadoras de Credicorp. A lo largo del año, 4,297 participantes se sumaron al programa,

consolidándolo como una plataforma clave para el desarrollo del emprendimiento y la educación financiera.

IP Mibanco - Iniciativa Munay - Programa Miconsultor

Indicadores Programa Miconsultor

	N.º de voluntarios participantes	N.º de Clientes capacitados	N.º de No clientes capacitados	N.º Capacitaciones realizadas a clientes	N.º de capacitaciones realizadas a no clientes	N.º de colaboradores participantes acumulados en total 2023-2024	N.º de beneficiarios capacitados acumulado en total 2023-2024
2023	18	528	3,843	812	5,103	18	4,371
2024	25	594	3,703	950	6,341	43	8,668

3.5.4. Munay: voluntariado con impacto social y ambiental

Munay es el programa de voluntariado de Mibanco, a través del cual nuestros colaboradores ponen su talento y experiencia al servicio de la comunidad. Durante el año, realizamos diversas actividades enfocadas en la inclusión y el cuidado del ambiente, como educación financiera, acompañamiento en ollas comunes, acciones sociales, limpieza de playas y reforestación.



Compromiso con el ambiente

Como parte de nuestras acciones de sostenibilidad realizamos limpieza de playas en Ventanilla, en alianza con LOOP, y Siembra de árboles en Cieneguilla, promoviendo la reforestación.



Acción social en beneficio de la comunidad

Nuestros voluntarios promovieron y ejecutaron diversas iniciativas con impacto en la comunidad.

- ▶ **Vive la Olla.** Compartimos una jornada de trabajo con 5 ollas comunes, con la participación de 46 voluntarios de diversas áreas como Riesgos, Analítica, Transformación, Finanzas, Administración, GDH, Tecnología y Credicorp.
- ▶ **NaviDar.** Más de 116 voluntarios participaron en actividades navideñas, compartiendo con beneficiarios de ollas comunes y sus familias.
- ▶ **Kilómetros por la Alimentación.** Promovimos la participación en esta carrera organizada por el Banco de Alimentos del Perú.
- ▶ **Ferias La Ruta del Progreso.** Nos sumamos a ferias descentralizadas llevando educación financiera a la comunidad.
- ▶ **Abrigando una Ollita.** Realizamos una colecta de frazadas y ropa de abrigo, entregándolas a organizaciones sociales en Ate, Villa María del Triunfo y Lurigancho-Chosica.



Apoyo en el despliegue de programas

- ▶ Nuestros programas buscan desarrollar capacidades a través de la educación y promover la inclusión financiera. En este sentido, nuestros voluntarios desempeñaron un rol clave, capacitando y facilitando sesiones con aliados como **Mincetur y Alicorp**, abordando temas de **gestión del negocio, estrategias de marketing y educación financiera**.
- ▶ En el marco del programa **Miconsultor**, los voluntarios brindaron **charlas de capacitación a estudiantes**, compartiendo su experiencia para fortalecer su formación.

Comprometidos como estamos con la comunidad y el ambiente, a lo largo del año, 287 voluntarios contribuyeron con 6,578 horas de trabajo.

IP Mibanco - Iniciativa Munay - Programa Miconsultor

Indicadores Munay

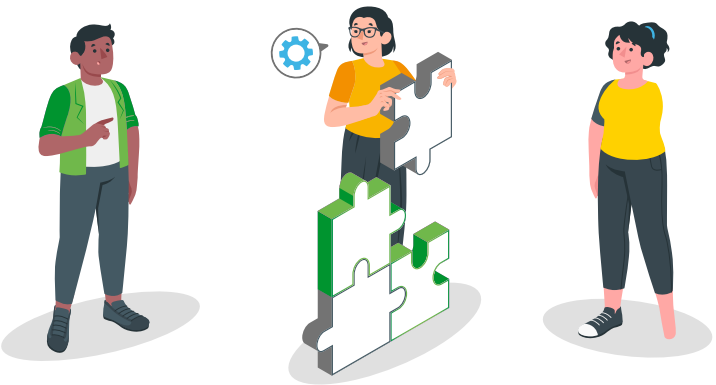
	N.º de voluntarios participantes	N.º de colaboradores participantes acumulados en total 2023	N.º de beneficiarios capacitados acumulado en total 2023-2024
2023	83	83	5,200
2024	287	370	16,187



3.6. Desarrollo de proveedores

3.6.1. Cadena de abastecimiento responsable

Nuestra Política de Proveedores guía nuestra gestión para prevenir impactos negativos, mejorar la eficiencia y garantizar operaciones transparentes. En 2024, desde el Área de Logística, fortalecimos la negociación centralizada, optimizamos el respaldo legal e incrementamos la transparencia en la información, asegurando la trazabilidad en la contratación de bienes y servicios.



Para consolidar un modelo de gobierno de proveedores eficiente y transparente, implementamos mejoras en 4 frentes clave.



Gestión de procesos adecuados y transparentes, estableciendo un umbral de S/ 35 000 para procesos descentralizados y centralizados.



Fortalecimiento contractual, asegurando que todos los servicios superiores a S/ 100 000 cuenten con contratos vigentes.



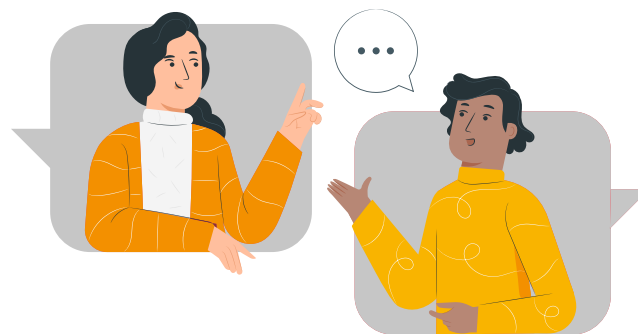
Evaluación y control de proveedores, con reevaluaciones cada 2 años para garantizar su adecuada reputación moral y financiera.



Monitoreo de desempeño, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) acordados.

Además, seguimos una política de *multisourcing* para mitigar riesgos en la provisión de bienes y evitar interrupciones en los servicios ante factores internos o externos. Establecemos cuotas de suministro y plazos de distribución con proveedores logísticos, garantizando una cobertura eficiente en todo el país.

Nuestra política asegura que trabajemos con proveedores homologados, promoviendo la transparencia y el cumplimiento de altos estándares de calidad, sostenibilidad y responsabilidad en toda nuestra cadena de suministro.



Resultados 2024: metas alcanzadas

Fortalecimos el apoyo a proveedores MYPE y locales



Logrando que más del 93 % de nuestros proveedores MYPE reciban pagos en menos de 15 días, asegurando su liquidez y reduciendo su necesidad de *factoring*.

Además, superamos nuestra meta al alcanzar un **90 %** de proveedores locales logrando **95 %**, impulsando la economía peruana y fomentando el desarrollo de empresas nacionales.

Optimizamos recursos y mejoramos la transparencia



Alcanzando una cobertura del **96 %** en gasto e inversión planificada. Implementamos un modelo de gobierno de proveedores, fortalecimos las compras corporativas y participamos activamente en el Vendor Credicorp, mejorando la eficiencia y la rendición de cuentas.

Digitalizamos y agilizamos procesos con entidades estatales

Incrementando los convenios digitales con entidades emisoras de retenciones, lo que permitió una **gestión más eficiente y reducción de tiempos administrativos**.

Impulsamos una gestión ambiental más responsable en la cadena de suministro,



priorizando la compra de productos con menor impacto ambiental, como equipos de aires acondicionados Inverter y *merchandising* con menor huella de carbono. Además, iniciamos la evaluación de criterios ambientales en el proceso de selección de proveedores para fortalecer nuestra gestión sostenible.

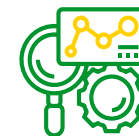
Garantizamos el cumplimiento de derechos humanos en nuestra cadena de suministro

Asegurando que todos nuestros proveedores cumplan con las normativas establecidas. No se registraron alertas de contratación de trabajo infantil, trabajo forzoso o condiciones laborales riesgosas para trabajadores jóvenes.

Con esta iniciativa, incentivamos a nuestros aliados comerciales a mejorar sus prácticas de sostenibilidad, alineándonos con nuestro objetivo de fomentar una cadena de suministro más responsable y alineada con nuestros estándares ambientales.

GRI 3-3 Suministro Responsable

Indicadores clave



Se ha generado pagos por **S/ 691 millones** millones aprox a **1,011 proveedores**



de los proveedores son nacionales

Para más información, diríjase al anexo 10.3.15 Proveedores.

10.3.15 Proveedores

GRI 2-8

GRI 204-3

Gestión de la comunicación en Proveedores

Mantenemos una comunicación constante con nuestros proveedores, tenemos un canal abierto y eficiente que atiende sugerencia, quejas o reclamos de nuestros proveedores, asegurando una respuesta ágil y efectiva. Toda incidencia reportada es recibida, canalizada y gestionada para cerrar brechas y, en caso necesario, aplicar las penalidades establecidas en los acuerdos de nivel de servicio (SLA) del contrato.

Desde el área de Logística, impulsamos encuestas dirigidas a nuestros proveedores, principalmente MYPEs, para conocer su experiencia y detectar oportunidades de mejora. La retroalimentación recopilada nos permite fortalecer nuestras relaciones comerciales y optimizar procesos, asegurando una colaboración más eficiente y alineada con los estándares de la organización.

GRI 2-25

3.6.2. Evaluación social y ambiental de los proveedores

3.6.2.1. Evaluación social de proveedores

Nos comprometemos a mantener relaciones comerciales éticas y libres de riesgos, asegurando que nuestros proveedores cumplan con estándares de integridad y responsabilidad. Nuestra meta es no establecer vínculos con proveedores que tengan deudas laborales o tributarias, ni denuncias relacionadas con lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT).

Para garantizarlo, incorporamos criterios sociales en nuestra evaluación de proveedores, abarcando 2 frentes:

Frente externo, donde evaluamos aspectos éticos y sociales, incluyendo:

Conducta ética y derechos humanos.

Prácticas anticorrupción y cumplimiento en PLAFT.

Compromiso con la responsabilidad social.

Frente interno, donde aplicamos filtros rigurosos para asegurar el cumplimiento normativo:

Filtro de cumplimiento: Evaluación de antecedentes en PLAFT.

Filtro Sentinel: Verificación de deudas tributarias y laborales.

Filtro OSCE: Identificación de impedimentos para contratar con el Estado peruano.

Adicionalmente, reforzamos estos criterios mediante comunicaciones y compromisos de cumplimiento a través del Código de Conducta de Proveedores, asegurando que todos nuestros socios comerciales operen bajo los principios de transparencia, legalidad y sostenibilidad.

GRI 3-3 Suministro Responsable

GRI 414-1

3.6.2.2. Evaluación ambiental de proveedores

Nos comprometemos a fortalecer la gestión ambiental dentro de nuestra cadena de suministro. En este sentido, establecimos metas progresivas para que 50 proveedores en el corto plazo, 75 en el mediano plazo y 100 en el largo plazo superen los 80 puntos en la evaluación ambiental dentro del proceso de homologación.

Mecanismos de gestión

El proceso de homologación de proveedores es nuestra principal herramienta para evaluar el compromiso ambiental de nuestros aliados estratégicos. A través de este proceso, identificamos proveedores con las siguientes características.

- ▶ Cuentan con una política o reglamento ambiental y un sistema de gestión ambiental.
- ▶ Capacitan a su personal en buenas prácticas ambientales.
- ▶ Implementan planes de respuesta ante emergencias ambientales.
- ▶ Aplican prácticas de reúso y reciclaje de papel.
- ▶ Optimizan el consumo de recursos mediante el uso de focos ahorradores y reducción del consumo de agua.
- ▶ Gestionan adecuadamente materiales peligrosos y residuos.

Este procedimiento considera 4 frentes clave:



Resultados 2024: metas alcanzadas

Sobre la base de 50 proveedores homologados logramos los siguientes resultados:



Básicos de operación:

96 % aprobados

Laborales y RRHH:

100 % aprobados

Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):

84 % aprobados

Criterios Ambientales:

46 % aprobados

Este avance suma a nuestros esfuerzos por desplegar una gestión ambiental más rigurosa dentro de nuestra cadena de valor, promoviendo prácticas sostenibles en nuestros proveedores.

GRI 308-1

GRI 3-3 Suministro Responsable

3.6.3. Derechos humanos en la cadena de suministro

Nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos establece los compromisos que deben cumplir nuestros proveedores, asegurando que operen en estricto cumplimiento de la normativa vigente en cada jurisdicción donde desarrollan sus actividades. Estos lineamientos se formalizan en nuestros contratos y en el Código de Conducta para Proveedores.

Promovemos que nuestros proveedores adopten sus propias políticas en materia de derechos humanos, impulsamos la difusión de sus buenas prácticas y los capacitamos en salud y seguridad en el trabajo, además de orientarlos en el uso de nuestra línea ética Alerta GenÉtica.

Durante el 2024 no se registraron alertas ni incidentes relacionados con la contratación de trabajo infantil, forzoso o vulneraciones a los derechos humanos en nuestra cadena de suministro.²²

GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1

Perspectivas al 2025

Para fortalecer nuestro modelo de compras responsables, en 2025 optimizaremos el proceso de negociación incorporando criterios de sostenibilidad en la evaluación de proveedores. Actualmente, la adjudicación de contratos considera evaluaciones técnicas y económicas. Este año, agregaremos un criterio específico de suministro sostenible, otorgando mayor puntaje a proveedores con un compromiso ambiental sólido.



²² Las prácticas citadas están totalmente prohibidas para los proveedores que brindan servicios y/o suministros a Mibanco (Manual de convocatoria y selección a proveedores) y Política de Contratación

Capítulo 4

NUESTROS CLIENTES



Capítulo 4

NUESTROS CLIENTES

4.1. Estrategia de comunicación con clientes

Creemos en el desarrollo inclusivo y trabajamos para ello desafiando las barreras que limitan el crecimiento del emprendedor peruano y destacando sus logros. Nuestras iniciativas sociales generaron un impacto positivo en la reputación corporativa, reflejado en mejoras claves, como las que se listan.



Gestión empresarial:

+6 pp.,
alcanzando 38 %



Compromiso con el bienestar social:

+5 pp.,
llegando a 37 %



Compromiso con la inclusión del país:

+5 pp.,
alcanzando 37 %



Además, implementamos una nueva estrategia de posicionamiento para consolidarnos como una opción atractiva para el ahorro, aprovechando nuestra confianza, seguridad y respaldo del Grupo Credicorp, junto con el desarrollo de promociones competitivas.

Estos resultados refuerzan nuestra misión de impulsar el progreso de los emprendedores y generar un impacto social positivo, consolidando nuestro liderazgo en inclusión financiera.

Campañas de comunicación 2024



Hijos emprendedores

En el Día de la Madre 2024, resaltamos el esfuerzo y los valores que las madres emprendedoras transmiten a sus hijos. A través del mensaje “Sin esfuerzo no hay recompensa”, destacamos cómo su dedicación y perseverancia inspiran a nuevas generaciones de emprendedores que hoy lideran sus propios negocios.

Esta campaña, enfocada en créditos, conectó con las familias peruanas que forman el corazón de nuestras comunidades. Estamos profundamente comprometidos con el desarrollo y crecimiento de los emprendedores.



Los bravos de la puntualidad

Lanzamos una campaña para premiar la puntualidad en los pagos de nuestros clientes, incentivando las buenas prácticas financieras y reforzando nuestra posición como un banco que valora la responsabilidad de los emprendedores.

A través de una dinámica única, realizamos 5 sorteos y entregamos un total de 500 premios, fortaleciendo la salud financiera de nuestros clientes y celebrando su compromiso con el crecimiento sostenible de sus negocios.



Adelanta tu campaña navideña con Mibanco

Facilitamos el acceso a créditos para abastecimiento de negocios antes de la temporada navideña, asegurando que nuestros clientes estuvieran preparados para maximizar sus ventas.

El lanzamiento incluyó una presentación especial de los Toribianitos en Gamarra, el mayor emporio textil de Sudamérica. Este ícono navideño generó una conexión emocional con emprendedores y familias peruanas, reforzando nuestra cercanía con la comunidad.

El impacto de la campaña fue notable, con un aumento en la intención de solicitar un préstamo con Mibanco, que alcanzó 81 % entre los clientes impactados, en comparación con 65 % en quienes no recibieron la campaña.



Con confianza ganamos todos

Trabajamos como una entidad confiable para quienes buscan rentabilizar su dinero y alcanzar sus metas financieras.

Nuestro spot publicitario destacó a íconos del emprendimiento peruano como José del Castillo (chef de Isolina), Marina Costa (fundadora de Renzo Costa) y Julio Garay (creador de Galletas Nutri H), cuyas historias reflejan la perseverancia, esfuerzo e impacto que define a los emprendedores del Perú.

Además, durante el año capitalizamos momentos clave con campañas tácticas para promocionar nuestros productos de ahorro, fortaleciendo nuestra propuesta de valor y cercanía con nuestros clientes.



Grandes Maestros

Lanzamos Grandes Maestros, una serie de 10 videos exclusivos para TikTok, alcanzando cerca de 30 millones de visualizaciones en 2024. A través de contenido dinámico, dimos visibilidad al talento y conocimiento de emprendedores peruanos, quienes compartieron valiosos tips y técnicas para potenciar sus negocios.

Desde dar nueva vida a un mueble viejo, perfeccionar un ceviche o crear amigurumis, esta iniciativa celebró la creatividad y esfuerzo de quienes transforman sus habilidades en oportunidades, inspirando a más personas a emprender.



Movimiento Regala emprendimiento

Impulsamos el movimiento para inspirar a más personas a comprar a emprendedores durante la Navidad, promoviendo el consumo local y el reconocimiento del esfuerzo detrás de cada negocio.

Desde su inicio en 2023, continuamos en 2024 visibilizando el trabajo de miles de emprendedores, fomentando la elección de regalos únicos, hechos con dedicación y pasión, respaldando así el crecimiento de quienes día a día sacan adelante sus negocios.

Estos esfuerzos promueven el desarrollo de los emprendedores peruanos, impulsando su crecimiento a través de iniciativas sociales y campañas que conectan con sus aspiraciones. De esta forma, reforzamos nuestra reputación y el vínculo que tenemos con nuestros clientes, colaboradores y líderes de opinión.

4.2. Experiencia del cliente

Se trata de un aspecto que siempre está en el centro de nuestras decisiones. Nuestro objetivo es brindar un servicio ágil, cercano y alineado con las necesidades de nuestros clientes, impulsando así el progreso y la inclusión financiera.

Administramos la experiencia del cliente desde 4 frentes estratégicos:

Canales físicos y digitales

Contamos con una red nacional de agencias y agentes, promoviendo el uso de canales digitales para facilitar operaciones y desembolsos de crédito de manera rápida y segura.

Programa Voz del Cliente

Recogemos el feedback de clientes y exclientes mediante encuestas y otros canales, asegurando una mejora continua en nuestro servicio.



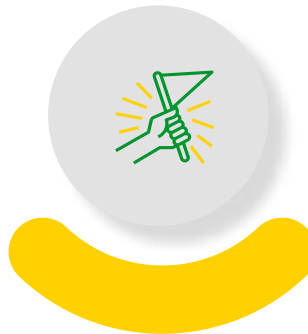
Propuesta de valor por tipo de cliente

Diseñamos modelos de atención específicos, asegurando asesoramiento y acompañamiento en su espiral de progreso.



Proceso de crédito eficiente

Garantizamos acceso ágil al sistema financiero, con un perfilamiento adecuado que preserve la sostenibilidad financiera de nuestros clientes.



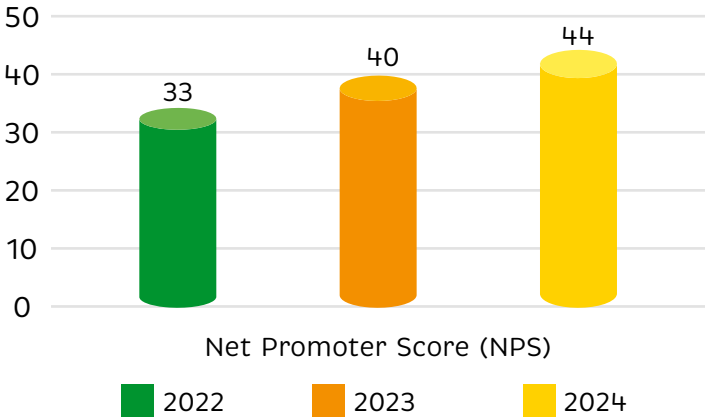
En 2024 lanzamos y desplegamos iniciativas clave para fortalecer la experiencia y satisfacción del cliente, enfocándonos en la medición, mejora de procesos y cercanía con nuestros usuarios.

- ▶ **Medición transaccional en Soporte Red de Agencias:** implementamos un sistema para evaluar la experiencia del cliente en ventanilla y plataforma, identificando oportunidades de mejora en la atención.
- ▶ **Optimización del proceso de Recuperaciones:** aplicamos coreografías diferenciadas según el tipo de cliente, mejorando la gestión y personalización del servicio.
- ▶ **Clínicas de experiencia unificadas:** realizamos sesiones bimestrales que integran Soporte Red de Agencias y Negocios, presentando casos reales para mejorar la atención.
- ▶ **Reconectando con el Sur:** diseñamos pilotos específicos para clientes del Sur, con el objetivo de fortalecer el relacionamiento y optimizar su experiencia.
- ▶ **Campaña Imparable NPS:** reconocimos a 27 equipos que superaron su meta en NPS, incentivando una mejora continua en la atención en agencias.
- ▶ **Comités de experiencia mensuales:** espacios de seguimiento con líderes de Red, donde analizamos resultados NPS y priorizamos acciones de mejora.
- ▶ **Mesas de trabajo colaborativas y multidisciplinarias:** implementamos un modelo de trabajo que reúne diferentes equipos para abordar desafíos específicos en la Experiencia del Cliente.
- ▶ **Visitas de Relacionamento 2.0:** transformamos nuestro modelo de visitas, incorporando la recopilación de data relacional para personalizar la oferta y mejorar el servicio.

Estas iniciativas consolidan nuestro compromiso con una atención cercana, eficiente y alineada a las necesidades de nuestros clientes. De ese modo, aseguramos una experiencia cada vez más ágil y satisfactoria.

IP Mibanco - Medición de la satisfacción del cliente

Satisfacción de clientes 2022-2024



Para más información sobre la medición de satisfacción de clientes, diríjase al anexo 10.3.17 Medición de satisfacción de clientes.

10.3.17 Medición de
satisfacción de clientes



Resultados 2024: metas alcanzadas

Nivel de recomendación de Mibanco (NPS Cliente)

44pts, +4pts vs. 2023, alcanzando el

60 % de clientes

promotores, la cifra más alta registrada.²³ Los principales motivos de recomendación son factores de servicio: destacando la relación con el asesor de negocios y la atención que brindamos en agencias



Reducción de agencias con NPS menor a 20p

Mejoramos el desempeño del

43 % de las agencias

cerrando con 40 % de agencias por debajo de este umbral

Participación de líderes



de líderes participaron en Clínicas de Experiencia Unificadas, fortaleciendo la cultura centrada en el cliente



Reducción de quejas y reclamos

Reducción del

50 % de quejas

de quejas en la categoría “Cobranzas”, pasando del segundo al quinto lugar entre los principales motivos de reclamo

Incorporación de la Experiencia del Cliente en talleres de onboarding

Con continuidad en

2025



Visitas de Relacionamento 2.0

Permitieron recopilar más de

220, 000 datos

para personalizar la experiencia de los clientes

Reconectando con el Sur

Logramos un 41 % de reenganche con clientes de esta región

²³ Nota acumulada del cuarto trimestre

Riesgos y oportunidades asociadas

En la gestión de la Experiencia del Cliente, identificamos riesgos y oportunidades clave que requieren acciones estratégicas para mitigar impactos y fortalecer nuestra competitividad.

Impacto, riesgo u oportunidad	Acción tomada / próximas acciones
<div>1.</div> <div>Caída de 4 puntos en NPS Cliente durante el primer trimestre, debido a la intensificación de la coreografía en la gestión de cobranzas.</div>	<div>Implementamos más de 10 coreografías diferenciadas según la criticidad y tipo de cliente durante 3 meses. Tras el análisis, definimos una coreografía final, logrando mitigar el impacto. Actualmente, la categoría “cobranzas” representa el ~9 % de clientes detractores, ubicándose en quinto lugar.</div>
<div>2.</div> <div>Incremento de clientes desertores por competencia agresiva en precios.</div>	<div>Realizamos un análisis integral de la oferta de tasas según rangos de deuda por cliente en los últimos 6 meses de 2024. Esto nos permitirá ofrecer la mejor relación oferta/tasa, reduciendo la desertión y fortaleciendo la retención de clientes.</div>

Estas acciones aseguran una gestión proactiva de riesgos, permitiéndonos mejorar la satisfacción del cliente y consolidar nuestra propuesta de valor en el mercado.

Perspectivas para el 2025

Continuaremos fortaleciendo la Experiencia del Cliente con iniciativas estratégicas que permitan optimizar nuestra gestión de manera ágil y eficiente, para así mejorar la interacción con nuestra clientela y consolidar una cultura centrada en sus necesidades.

- ▶ Despliegue de la nueva Plataforma de Gestión CX: implementaremos una plataforma a nivel nacional para todos los roles de Soporte de Red y Negocios, brindando mayor autonomía en el diseño de mediciones y dashboards personalizados, además de optimizar el seguimiento y control en la recuperación del servicio.
- ▶ Gestión de la experiencia por *journeys*: mapearemos el viaje del cliente desde el primer contacto, identificando y gestionando puntos de dolor para asegurar una experiencia positiva y fomentar la lealtad.
- ▶ Mesas de trabajo colaborativas: seguiremos impulsando la gestión de la experiencia a través de espacios con *stakeholders* clave, enfocándonos en la implementación de iniciativas estructurales alineadas a la estrategia de negocio.

- Foco Cliente céntrico en Modo Mibanco: desarrollaremos iniciativas que nos permitan acercarnos más a nuestros clientes, comprendiendo sus necesidades desde todos los roles en *staff* y red, reforzando así nuestra cultura organizacional centrada en el cliente.

4.3. Protección del cliente

El Rating Social y Ambiental mide el desempeño en esos 2 frentes, brindando una evaluación experta sobre la capacidad de una entidad para cumplir su misión y objetivos de desarrollo sin desviarse de su propósito. Esta herramienta alineada con la inclusión y la sostenibilidad es clave en la industria microfinanciera.

En la última evaluación realizada en 2023 por la calificadora internacional MicroFinanza Rating (MFR), Mibanco obtuvo la calificación A+, destacándose como la primera entidad de microfinanzas en el Perú en alcanzar este nivel. Esta es un reconocimiento a nuestros buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente, con una alta probabilidad de lograr su misión.

La evaluación, realizada cada 2 años, resaltó el desempeño del Banco en 4 dimensiones clave.



Sistemas de Gestión de Desempeño Social y Ambiental: sólido compromiso del Directorio y la alta dirección con la misión institucional.



Responsabilidad Social y Gestión Ambiental: buenos sistemas de protección al cliente, reflejados en la obtención del Nivel Oro en la Certificación de Protección al Cliente, además de una estrategia ambiental alineada con la sostenibilidad corporativa.



Alcance: amplia cobertura nacional, con presencia en zonas rurales y poblaciones vulnerables.



Calidad de los servicios: diversificada oferta de productos financieros digitales y programas de educación financiera.

De otro lado, Mibanco obtuvo por segunda vez la Certificación de Protección al Cliente - Nivel Oro. Se trata de un sello de confianza que valida la implementación efectiva de los 7 principios de protección al cliente: diseño adecuado de productos, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso, privacidad de datos y mecanismos de resolución de quejas.

Estos reconocimientos reafirman el liderazgo del Banco en la inclusión financiera con enfoque social y sostenible, garantizando prácticas responsables.

IP Mibanco - Protección al cliente

GRI 3-3 Protección del cliente



4.3.1. Transparencia de la información

Garantizamos una comunicación transparente y alineada con la normativa vigente, asegurando que todas las comunicaciones sobre nuestros productos sean aprobadas antes de su publicación. Cumplimos con los lineamientos de publicidad establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y los estándares de autorregulación del Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC, del cual somos adherentes y sujetos a evaluación mensual.

Nuestra estrategia de Conducta de Mercado se enfoca en establecer medidas preventivas que refuercen la transparencia de la información y promuevan buenas prácticas en la oferta de productos y servicios. En 2024, logramos una participación del 92 % en capacitaciones y evaluaciones dirigidas a colaboradores vinculados con el diseño y comercialización de productos. Además, monitoreamos las prácticas de venta en nuestras agencias y desarrollamos cursos especializados en Conducta de Mercado, asegurando que nuestros equipos tengan claridad sobre las normativas y los estándares éticos en la relación con nuestros clientes.

Desafíos y Gestión de Riesgos

Frente a un entorno financiero con regulaciones cada vez más estrictas, buscamos anticiparnos a una mayor presión regulatoria, requisitos de información más exigentes y una supervisión reforzada por parte de la SBS. Además, reconocemos el aumento de la transaccionalidad y la menor tolerancia del consumidor ante los cobros de tasas y comisiones, lo que nos impulsa a fortalecer nuestras prácticas de información y atención al cliente.

Para abordar estos desafíos, establecemos una matriz de riesgos en Conducta de Mercado, que nos permite identificar y gestionar aspectos críticos, prevenir observaciones regulatorias y mitigar sanciones. Asimismo, promovemos foros de interacción con áreas clave, como Reclamos, con el objetivo de mejorar nuestras prácticas y eliminar las causas raíz de los reclamos.

Todas nuestras comunicaciones sobre productos ya sean en medios o canales de atención, son aprobadas previamente por las áreas de Conducta de Mercado, Productos

y Legal, asegurando que la información que brindamos a nuestros clientes sea clara, precisa y alineada con nuestra cultura organizacional de transparencia y confianza.

GRI 417-1



Resultados 2024: metas alcanzadas

En el último año consolidamos nuestra estrategia de Conducta de Mercado, asegurando el cumplimiento normativo y la transparencia en nuestras operaciones. Fortalecimos la capacitación de nuestros colaboradores y optimizamos procesos clave para mejorar la experiencia del cliente y garantizar el cumplimiento de la regulación vigente.

Capacitación en Conducta de Mercado



Logramos capacitar al 97 % de nuestros colaboradores, superando la meta de formación regulatoria

Capacitamos a
1,974 nuevos colaboradores,
alcanzando un 86 % de cobertura en formación inicial



Mejoras en la Atención de Reclamos y Evaluación de Cumplimiento

- ▶ Desplegamos el video Despejando Dudas en la plataforma Mibanco Crece, acompañado de una evaluación sobre Conducta de Mercado. Alcanzamos 275 agencias, con un 97 % de participación y una calificación de “Satisfactorio”.
- ▶ Validamos que, entre junio y diciembre, no se detectaron créditos con tasas de interés compensatorio y moratorio superiores a los límites del BCRP, asegurando la correcta aplicación de nuestras políticas y procedimientos.
- ▶ Evaluamos el sistema Topaz y verificamos un 96.5 % de cumplimiento en la información sobre tasas, comisiones y gastos frente al Tarifario General.
- ▶ En diciembre, realizamos una auditoría al proceso de atención de reclamos, obteniendo un 81.2 % de cumplimiento y una calificación de “Aceptable”.



Optimización y Transparencia en Tarifas y Procesos

- ▶ En junio, deshabilitamos el cobro de comisión en ventanilla en el sistema transaccional TOPAZ para las cuentas Full Ahorro y Ahorro por un Sueño. En noviembre, extendimos esta medida a la cuenta Ahorro Fácil.
- ▶ Implementamos la afiliación masiva y centralizada al servicio de notificaciones para clientes con cuentas de ahorro.
- ▶ En noviembre, optimizamos la cancelación de seguros optativos, permitiendo a los clientes realizar la solicitud desde la Banca por Teléfono o la app Mibanco Móvil.



Estos logros son reflejo de una gestión transparente y responsable, que promueve de manera sostenible la confianza con nuestros clientes y asegura el cumplimiento normativo en todas nuestras operaciones.

Casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios

Tipo de casos de incumplimiento	N.º de casos 2023	N.º de casos 2024
Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones	0	5
Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias	0	0
Casos de incumplimiento de códigos voluntarios	0	5
N.º de casos totales	0	10

GRI 417-2

En el 2024, en la inspección anual de la SBS relacionada al cumplimiento del reglamento de conducta de mercado obtuvimos 5 observaciones, 2 que requieren atención prioritaria y 3 que requieren atención, las observaciones que requieren atención prioritaria están referidas a brindar al cliente el servicio de notificaciones por las operaciones en sus cuentas y sobre las deficiencias respecto al cobro de operaciones en ventanilla.

Asimismo, la Gerencia de Relaciones al Consumidor de ASBANC observó la publicidad del producto Línea de Crédito y Cuenta de Ahorro respecto al diseño de la franja de compromiso, no obstante, ello no impacta en temas regulatorios sino en el lineamiento de autorregulación bancaria.



Casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing

Tipo de casos de incumplimiento	N.º de casos del 2023 ²⁴	N.º de casos del 2024
Casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio	3	5
Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones	0	0
Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias	0	0
Casos de incumplimiento de códigos voluntarios	3	5
N.º de casos totales	3	5

GRI

GRI 417-3

En el 2024 hemos tenido 5 cartas de la Gerencia de Relaciones al Consumidor de ASBANC respecto a errores referidos a publicidad de la Línea de Crédito y Cuentas de ahorro, estas recomendaciones no impactan en temas regulatorios, sino en incumplimiento al lineamiento de autorregulación bancaria.

²⁴ En el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2023, hemos tenido 3 cartas de la Gerencia de Relaciones al Consumidor de ASBANC respecto a errores referidos a publicidad de la Cuenta a Plazo que no impactan en temas regulatorios, sino en incumplimiento al lineamiento de autorregulación bancaria.

Perspectivas para el 2025

Para garantizar un servicio más transparente, eficiente y alineado con las normativas del sector financiero, en 2025 implementaremos mejoras en nuestros procesos comerciales y de comunicación con los clientes. Estas iniciativas nos permitirán optimizar la gestión de información, fortalecer el cumplimiento normativo y mejorar la experiencia del cliente, asegurando que nuestras prácticas comerciales sean cada vez más responsables y sostenibles.

- ▶ Optimización de la base de datos CRM: validaremos la base de datos utilizada por el CRM para modificaciones unilaterales, asegurando que incluya únicamente a clientes con datos de contacto actualizados en las comunicaciones.
- ▶ Cumplimiento de plazos en modificaciones unilaterales: garantiremos que las comunicaciones ante modificaciones unilaterales sean notificadas con un mínimo de 45 días de anticipación.

- ▶ Monitoreo de cumplimiento normativo: a través del equipo 360°, validaremos que los nuevos productos y modificaciones importantes cumplan con todas las disposiciones establecidas en el Reglamento de Conducta de Mercado.
- ▶ Supervisión de prácticas comerciales: redireccionaremos los monitoreos de ventas para evaluar cómo los incentivos comerciales pueden estar influyendo en dichas prácticas.
- ▶ Validación del proceso de afiliación a notificaciones: revisaremos el proceso temporal de afiliación al servicio de notificaciones, asegurando su correcta implementación y cumplimiento normativo.

GRI 3-3 Simplicidad y Transparencia

4.3.2. Salud y seguridad del cliente

Nuestra gestión en seguridad física se rige por el Procedimiento de Seguridad Integral y el Manual de Seguridad Física de Mibanco, alineados con las normativas establecidas por la Superintendencia Nacional de Control de Servicio de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC) y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Fortalecemos la seguridad en nuestras operaciones a través de capacitaciones sobre brigadas de emergencia y auditorías de seguridad en agencias, así como la implementación de paneles de alarmas, cerraduras digitales y cámaras IP. Todas las agencias con manejo de efectivo cuentan con vigilancia y videovigilancia al 100 % a nivel nacional.

Actualmente, ejecutamos un proyecto de actualización tecnológica en videovigilancia para nuestra red de agencias y sede principal, asegurando el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos mediante la entrega de videos con difuminación de rostros.

Además, avanzamos en la implementación de tecnología de videovigilancia y control de acceso en los racks de comunicaciones de la red de agencias, alcanzando un 30 % de implementación. Esta iniciativa fortalece la Protección de Seguridad de Información (PSI) y garantiza un mayor control sobre la protección de datos en áreas sensibles del banco.

En el último año se registraron 16 sanciones pagadas a los reguladores, correspondientes a 13 casos y con un total pagado de S/ 286,168.75. Dichas sanciones fueron impuestas por Indecopi (por casos vinculados con reprogramaciones indebidas, métodos abusivos de cobranza, entre otros) e Indeci (por casos visitas inopinadas realizadas).

GRI 416-1

GRI 416-2

4.3.3. Sobreendeudamiento

Implementamos controles en todas las etapas del proceso crediticio para mitigar el riesgo de sobreendeudamiento, asegurando una gestión responsable del crédito y la estabilidad financiera de nuestros clientes.



Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con una gestión crediticia responsable, priorizando la estabilidad financiera de nuestros clientes y la sostenibilidad de su crecimiento económico.

IP Mibanco - Iniciativas para reducir el sobreendeudamiento

Etapa de Admisión de Créditos

- **Actualizamos nuestra metodología** para identificar clientes sobreendeudados o con alta probabilidad de deterioro, excluyéndolos del flujo crediticio. Este modelo ha sido aprobado por el **Gobierno de Modelos Credicorp**.
- **Establecemos topes de capacidad de pago** adaptados al perfil de riesgo del cliente al momento del otorgamiento del préstamo.
- **Monitoreamos las ventas e ingresos de clientes dependientes** según su rubro de negocio, ajustando las evaluaciones de riesgo para evitar préstamos excesivos.
- **Garantizamos transparencia en tasas y plazos**, con información accesible en nuestro catálogo de productos y servicios disponible en la web y oficinas.



Etapa de Cobranza

- **Actualizamos los estados financieros de los clientes en cobranza**, ajustando estrategias según su situación actual.
- **Priorizamos clientes sobreendeudados o en riesgo de sobreendeudamiento**, ofreciéndoles opciones de alivio para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones financieras.



Etapa de Seguimiento de Créditos

- **Realizamos seguimiento mensual interno y trimestral ante el Directorio** para monitorear clientes identificados con riesgo de sobreendeudamiento, asegurando una correcta gestión y prevención del deterioro financiero.



4.3.4. Protección de la información

4.3.4.1. Programa de Protección de Datos Personales

Este vela por la privacidad y seguridad de la información de clientes, colaboradores, proveedores y terceros (personas naturales, clientes o no del banco). Alineado con las políticas corporativas y procedimientos internos, el programa garantiza el cumplimiento normativo, la identificación de riesgos y controles, y promueve las mejores prácticas en el manejo de datos personales.

Contamos con 40 políticas y 43 lineamientos, diseñados para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Dentro de estos documentos, destacan los siguientes.

- ▶ Manual de Gestión de Incidentes, que establece los protocolos para la detección y respuesta ante filtraciones de datos.
- ▶ Manual de Gestión de Crisis, que define estrategias para mitigar impactos en la seguridad de la información y proteger la privacidad de los clientes.

Desde una línea corporativa, gestionamos la actualización de manuales y procedimientos internos, reforzando la cultura de prevención ante riesgos potenciales. Asimismo, realizamos monitoreos a procesos y unidades sensibles, permitiendo la implementación oportuna de controles lógicos, legales, organizacionales y de seguridad.

Resultados 2024: metas alcanzadas

En el último año fortalecimos la gestión de privacidad y protección de datos personales, garantizando el cumplimiento normativo y la transparencia en el manejo de la información. Como parte de estos esfuerzos destacamos las siguientes acciones.

Capacitamos al equipo de Post Venta Clientes, optimizando la atención de los derechos protegidos mediante una correcta identificación y gestión de las solicitudes de los titulares



Actualizamos la

clausula PDP

para usos adicionales, asegurando que los titulares comprendan de manera clara el tratamiento de su información, logrando un alto nivel de aceptación en relación con el volumen de nuevas contrataciones



Elaboramos la matriz de

riesgos PDP

bajo la metodología ARO5, permitiendo una mejor identificación y mitigación de riesgos en la gestión de datos personales



Publicamos la **Política de Privacidad y Protección de Datos Personales**, reforzando el marco normativo y la transparencia en el tratamiento de la información



0 incidentes de de seguridad relevantes, sin registros de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. Implementamos mejoras tecnológicas y monitoreos periódicos, reforzando la protección de la marca y la seguridad de la información



Principales acciones

- ▶ Implementamos el Gobierno de Datos en Mibanco, estableciendo lineamientos para garantizar el uso adecuado de la información.
- ▶ Definimos procedimientos para el intercambio de información entre empresas del Grupo Credicorp, asegurando controles legales y medidas de seguridad alineadas con las normativas vigentes.
- ▶ Ejecutamos una campaña de actualización de información y consentimiento, fortaleciendo la protección y gestión ética de los datos personales de colaboradores.
- ▶ Fortalecimos nuestros controles para superar las brechas observadas por parte de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales durante un proceso de fiscalización.

GRI

GRI 418-1

Estas acciones consolidaron nuestro compromiso con la seguridad, integridad y transparencia en el manejo de datos personales, asegurando una gestión alineada a las mejores prácticas del sector.

Riesgos y oportunidades asociadas

Impacto, riesgo u oportunidad	Acción tomada / próximas acciones
1. Posible uso de información no autorizada para fines comerciales.	Publicamos comunicados de refuerzo para promover el uso adecuado de la información, asegurando el cumplimiento de las normativas de privacidad.
2. Soporte al negocio en sus iniciativas.	Evaluamos el flujo propuesto para pilotos e iniciativas, identificando posibles escenarios de riesgo y asegurando medidas de control adecuadas antes de su implementación.

Perspectivas al 2025

Fortaleceremos la gestión de datos personales con iniciativas como las que se listan, enfocadas en la capacitación, actualización de normativas y mejora en la gestión del consentimiento de los clientes.

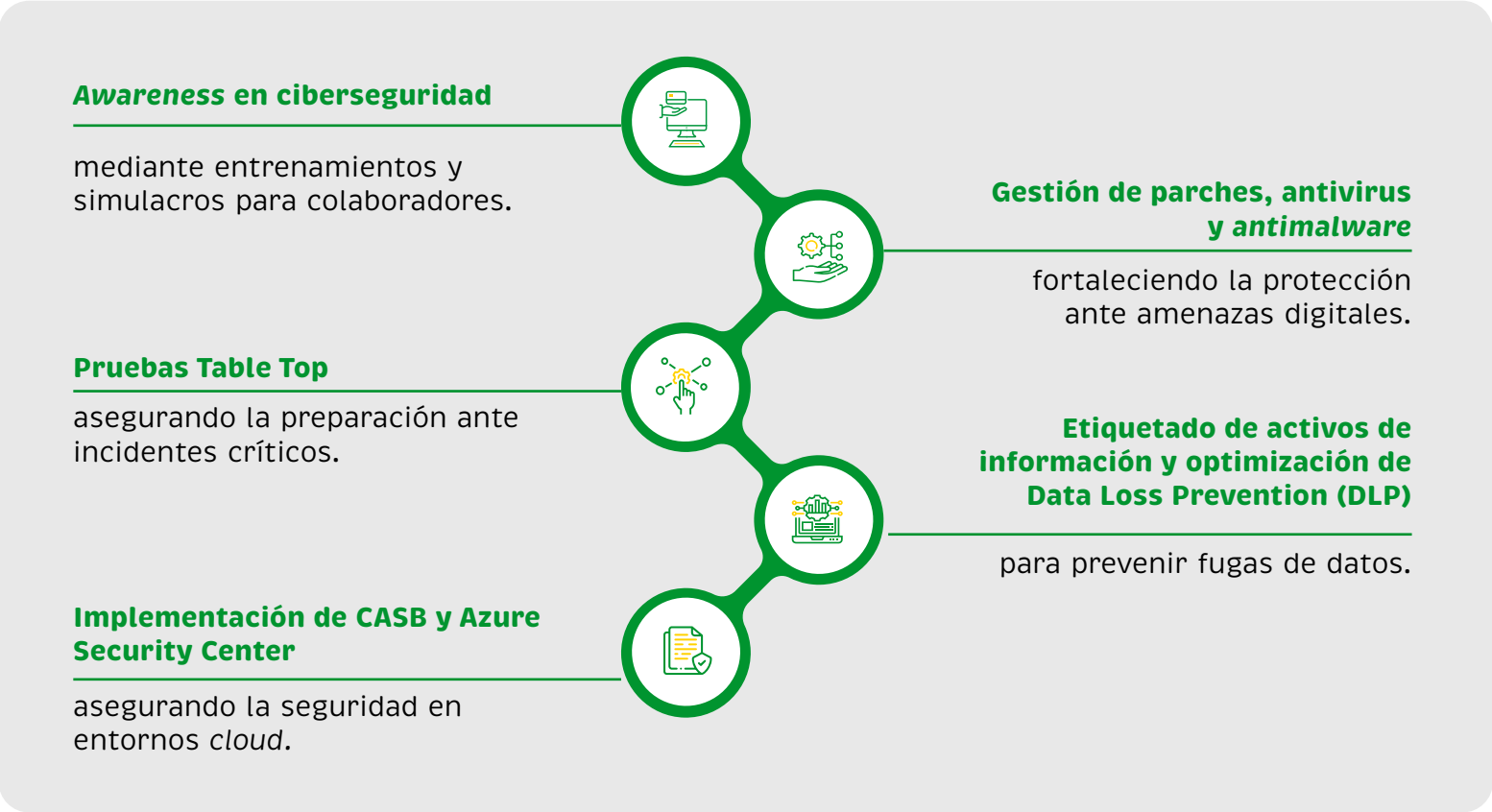
- ▶ Ampliación de espacios de capacitación dirigidos a unidades sensibles con acceso a bases de datos, generación de leads y manejo de información crítica.
- ▶ Promoción de iniciativas para la actualización de datos personales, garantizando la precisión y veracidad de la información de los clientes.
- ▶ Implementación de procesos de toma o renovación de consentimiento, asegurando el cumplimiento normativo y la transparencia en el tratamiento de datos personales.
- ▶ Actualización de la política y procedimientos internos, alineándolos con las nuevas disposiciones del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.

Estas acciones nos permitirán fortalecer la seguridad y transparencia en el uso de la información, garantizando el cumplimiento de las mejores prácticas en privacidad y protección de datos.

4.3.4.2. Programas de ciberseguridad

En 2024, fortalecimos nuestro Programa de Ciberseguridad, asegurando la protección de la información del banco y de nuestros clientes. Cumplimos con los estándares del FFIEC - CAT, el Framework Robusto de Ciberseguridad de Credicorp, la Norma 502 de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), la ISO 27001 (ISMS) y la Ley de Protección de Datos Personales.

Como parte del Programa de Ciberseguridad, implementamos y optimizamos tecnologías clave.



Gobierno de Ciberseguridad

Mantenemos un modelo de monitoreo y supervisión estructurado que incluye los siguientes mecanismos y acciones.



Comité de Ciberseguridad

Reportes trimestrales y auditorías internas y externas.



Revisiones de entidades reguladoras

Asegurando el cumplimiento de los programas de ciberseguridad.



Coordinación continua

Coordinación con el Comité de Administración de Riesgos, el Comité de Gestión de Riesgo Operativo y SteerCo Credicorp.



Plan de despliegue de nuevas tecnologías

Alineado con la evolución de las amenazas y los estándares del sector.

Mecanismos de gestión

En 2024 fortalecimos los mecanismos de gestión de ciberseguridad a través de controles periódicos, optimización de herramientas y mejoras en los procesos de detección y respuesta ante amenazas.

- ▶ Supervisión de proveedores y socios estratégicos: mediante controles de revisión periódica se logra garantizar que cumplan con los estándares de seguridad de la información. En tal sentido, identificamos oportunidades de mejora y trabajamos con ellos en la implementación de planes de remediación.
- ▶ Optimización del etiquetado automático de activos digitales: mejoramos las herramientas de Data Loss Prevention (DLP), reforzando la protección contra fugas de información.
- ▶ Fortalecimiento en la gestión de accesos: implementamos procesos para garantizar la adecuada asignación y control de accesos a los usuarios.
- ▶ Reestructuración en la atención de incidentes: optimizamos los protocolos de respuesta, asegurando una gestión más ágil y efectiva ante eventos de seguridad.
- ▶ Detección proactiva de vulnerabilidades: mejoramos las herramientas de identificación temprana de riesgos en nuevos productos y servicios, cambios estratégicos y en la infraestructura tecnológica.
- ▶ Programa de concientización en ciberseguridad: desplegamos simulacros periódicos para evaluar la preparación del personal encargado de gestionar incidentes, reforzando la cultura de seguridad dentro de la organización.

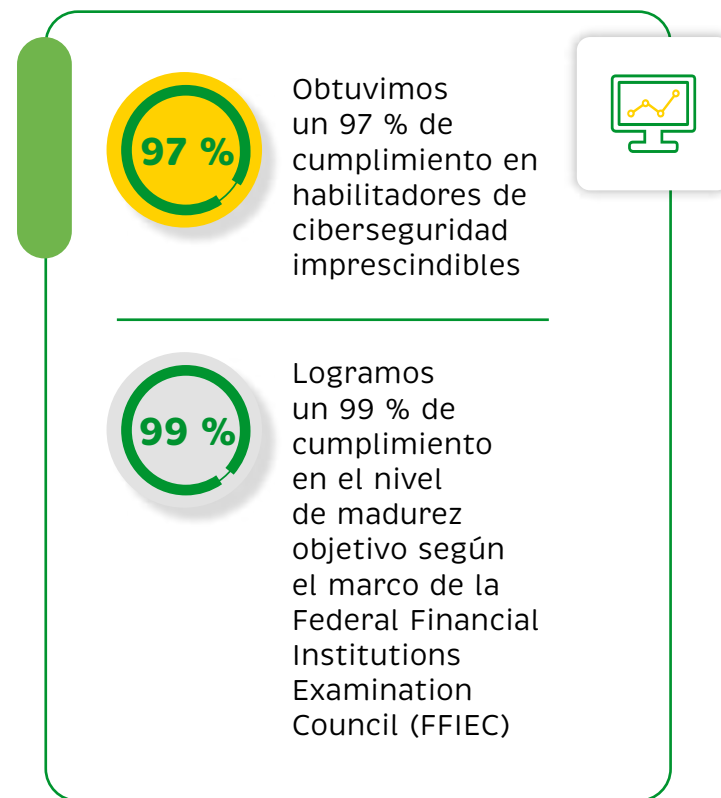
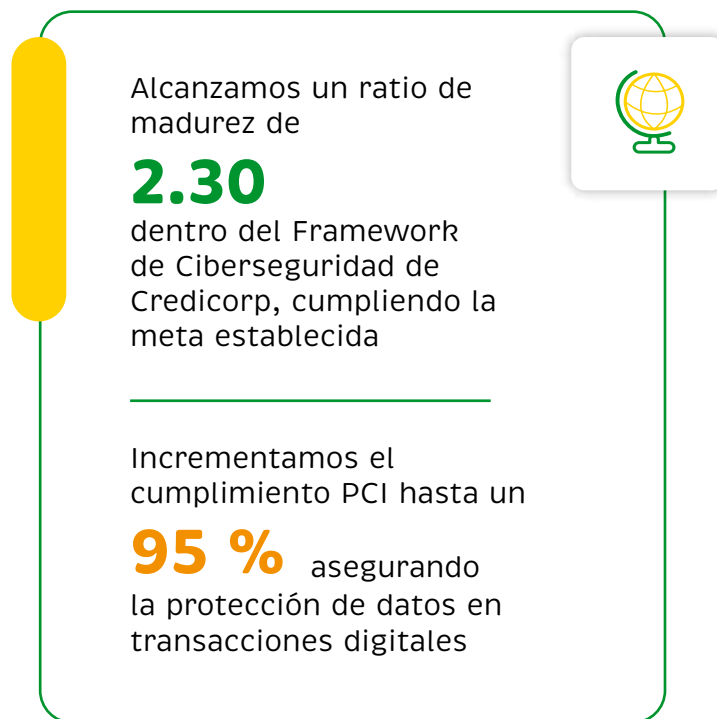
Principales acciones

- ▶ Doble factor de autenticación para colaboradores, reforzando la seguridad en accesos internos.
- ▶ Mejoras en el servicio DEL Centro de Operaciones de Seguridad (SOC, por sus siglas en inglés)para optimizar la detección y respuesta ante incidentes.
- ▶ Expansión del alcance de la herramienta de gestión de accesos privilegiados, fortaleciendo la administración de credenciales.
- ▶ Optimización del filtro de contenido y DLP, asegurando una mejor protección contra filtraciones de datos.
- ▶ Ampliación del enmascaramiento de datos, reduciendo la exposición de información sensible en nuestros sistemas.

Estos esfuerzos nos permitieron reducir riesgos, mejorar la capacidad de respuesta ante amenazas y fortalecer la seguridad de la información en todas nuestras operaciones.

Resultados 2024: metas alcanzadas

El fortalecimiento de nuestra estrategia de ciberseguridad asegura el cumplimiento de controles, la reducción de vulnerabilidades y la detección temprana de amenazas. Alcanzamos los objetivos establecidos en el marco de madurez de seguridad, reforzando nuestras capacidades y alineándonos con estándares internacionales.





Respecto de la Gestión de Vulnerabilidades y Seguridad, logramos las siguientes metas.

Reducimos de manera significativa las vulnerabilidades en activos tecnológicos, incluyendo servidores y estaciones de trabajo.

Implementamos un SIEM para la detección temprana de ataques de ciberseguridad, asegurando el monitoreo en tiempo real de actividades anómalas en nuestra infraestructura.

Establecimos procedimientos de seguimiento y remediación oportuna para vulnerabilidades identificadas.

Implementamos controles de alertamiento para evitar el uso no autorizado de la marca Mibanco en entornos digitales.

Riesgos y oportunidades asociadas

La protección de la información y la continuidad operativa son fundamentales para garantizar la confianza de nuestros clientes y la seguridad de nuestras operaciones. Implementamos estrategias y controles para mitigar riesgos, aprovechar oportunidades y fortalecer nuestra postura en ciberseguridad.

Impacto, riesgo u oportunidad		Acción tomada / próximas acciones
1.	Impacto: Vulnerabilidad del cliente ante la pérdida de información y datos bancarios sensibles por brechas de ciberseguridad.	Implementamos herramientas de seguridad que restringen el acceso a la información a colaboradores autorizados y prevenimos su extracción no autorizada. Realizamos pruebas permanentes para identificar vulnerabilidades y aseguramos su corrección oportuna.
2.	Oportunidad: Desarrollo de una estrategia de ciberseguridad como ventaja competitiva.	Diseñamos una estrategia de ciberseguridad con una proyección de 2 años, enfocada en el fortalecimiento de procesos y herramientas, alineada con la estrategia de negocio.
3.	Oportunidad: Programas de concientización y capacitación en ciberseguridad.	Desplegamos un programa corporativo de concientización para todos los colaboradores, que incluye capacitaciones, foros, pruebas controladas y simulaciones, asegurando una respuesta efectiva ante amenazas.
4.	Riesgo: Pérdida de clientes por inoperatividad de la banca online debido a brechas de seguridad.	Ejecutamos pruebas de continuidad en los canales clave a través de la Gerencia de Continuidad de Negocios, garantizando su reactivación en los tiempos establecidos. Contamos con protocolos de comunicación para grupos de interés en caso de incidentes que afecten la operatividad.
5.	Riesgo: Ataques a los sistemas de control que pueden generar fallas en los equipos, daños ambientales y otros peligros.	Fortalecimos nuestro equipo especializado en atención de incidentes de ciberseguridad, estableciendo protocolos específicos para diversos escenarios. Realizamos simulaciones periódicas para asegurar la preparación y respuesta ante eventos críticos.
6.	Dependencia excesiva de proveedores en la gestión de ciberseguridad.	Mantenemos un equipo interno dedicado a la gestión de ciberseguridad, representando la mayoría del personal asignado a esta función. Administramos y monitoreamos de manera permanente los servicios especializados contratados.

Estas acciones nos permiten garantizar una gestión proactiva de la ciberseguridad, alineada con las mejores prácticas y estándares de la industria, asegurando la protección de nuestros clientes y la continuidad de nuestras operaciones.

Gestión de Riesgos y Cumplimiento en Ciberseguridad

La Gerencia de Seguridad de la Información lideró la evaluación de riesgos de seguridad en procesos del Banco, cambios tecnológicos y nuevos productos. Aseguramos la gestión de vulnerabilidades mediante evaluaciones de *ethical hacking* corporativo y bajo demanda, junto con herramientas automatizadas como Qualys, Microsoft Defender y Fortify para la detección proactiva de amenazas.

Para medir la efectividad de nuestra estrategia realizamos el seguimiento de 11 frentes estratégicos.

- 1 Cumplimiento del marco FFIEC - CAT.
- 2 Framework Robusto de Ciberseguridad de Credicorp.
- 3 Gestión de vulnerabilidades.
- 4 Ciberseguridad en entornos ágiles.
- 5 Implementación de tecnologías de seguridad.



- 6 Reducción de riesgos en aplicaciones.
- 7 Monitoreo de seguridad en proveedores.
- 8 Medición ASA.
- 9 Medición PCI.
- 10 Cybersecurity Awareness.
- 11 Cumplimiento de la póliza Cyber Risk.

SASB FN-CB-230a.2

Alertas de seguridad

Entre enero y diciembre de 2024 recibimos 6,204²⁵ alertas de seguridad a través del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)²⁶, nuestro servicio especializado en la prevención, monitoreo y control de seguridad en redes e internet.



La categoría con mayor número de alertas fue Intentos de Intrusión, lo que refuerza la importancia de contar con protocolos de detección temprana y respuesta inmediata.

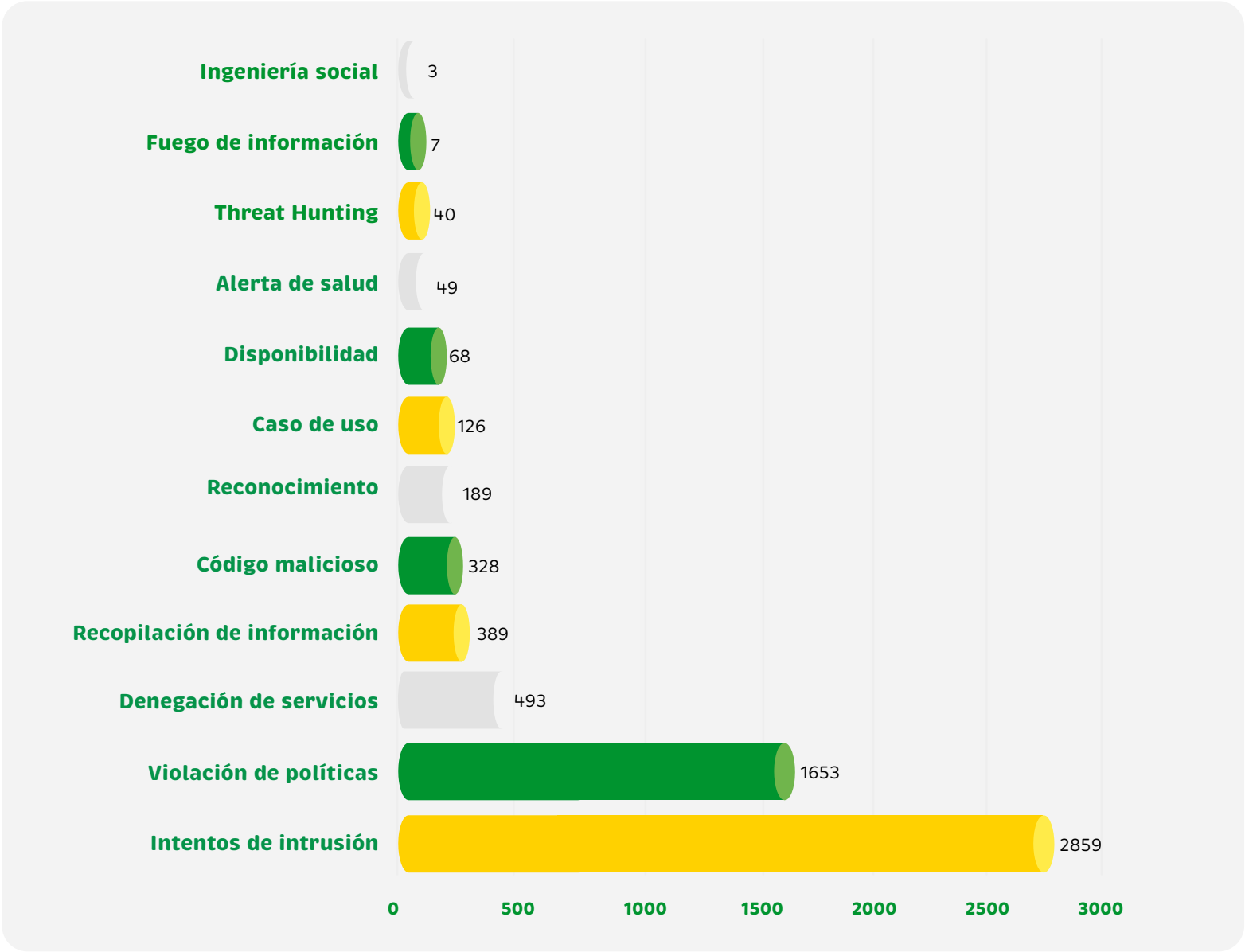


No se registraron incidentes de seguridad relevantes desde el SOC, reflejando la efectividad de nuestras medidas preventivas y de monitoreo continuo.

El monitoreo constante nos permitió anticiparnos a posibles amenazas, fortaleciendo la resiliencia operativa y garantizando la protección de nuestra infraestructura tecnológica. En el 2024 se presentaron 6,204 amenazas que detectamos y solucionamos de manera eficaz.

²⁵ Suma de los eventos de seguridad

²⁶ SOC: Security Operation Center o Centro de Operaciones de Seguridad, es una central de seguridad informática (servicio tercerizado) que previene, monitorea y controla la seguridad en las redes y en internet para proteger a la empresa ante posibles ataques que pueda recibir.



Análisis de esfuerzos en Seguridad de Datos y Gestión de Ciberamenazas

En 2024 fortalecimos nuestra estrategia de gestión de ciberamenazas, asegurando la protección de datos y la detección temprana de riesgos emergentes. Implementamos un sistema de monitoreo integral respaldado por 2 proveedores especializados con foco en 2 frentes.



Protección de marca, con la identificación y mitigación de dominios fraudulentos, intentos de phishing y cuentas en redes sociales no autorizadas.



Monitoreo de fuga de información, asegurando la detección de exposiciones de datos sensibles.

Adicionalmente, desarrollamos monitoreos internos para identificar casos de exposición de información dentro de nuestra infraestructura.

Entre enero y diciembre de 2024 gestionamos 8,618 alertas generadas por estos servicios. Todas fueron atendidas y escaladas a las áreas

resolutoras, asegurando la implementación oportuna de los planes de acción.

Estos esfuerzos nos permitieron fortalecer la seguridad de los datos y la resiliencia operativa, reduciendo riesgos asociados a ciberamenazas emergentes y mejorando nuestra capacidad de respuesta ante posibles incidentes.

SASB FN-CB-230a.2

Perspectivas al 2025

Fortaleceremos la gestión de ciberseguridad con iniciativas enfocadas en la mejora continua y la resiliencia digital.

- ▶ Incrementaremos el nivel de madurez en ciberseguridad, optimizando controles y procesos estratégicos.
- ▶ Fortaleceremos la respuesta ante incidentes, mejorando la capacidad de detección y gestión del SOC.
- ▶ Implementaremos nuevas soluciones de gestión de accesos y protección de datos, reduciendo riesgos en entornos críticos.
- ▶ Reforzaremos la cultura de ciberseguridad, ampliando el alcance del programa de concientización a toda la Organización.

4.3.5. Canales de reclamación

En Mibanco utilizamos los reclamos y pedidos de nuestros clientes como una oportunidad para la mejora continua. A través del análisis de la causa raíz de cada incidente, el equipo de Post Venta coordina con los responsables de cada área para implementar mejoras en procesos, servicios o productos, optimizando la experiencia del cliente.

Además, publicamos mensualmente en nuestra página web estadísticas sobre la cantidad de reclamos atendidos, plazos de respuesta y nivel de favorabilidad, asegurando transparencia en la gestión de reclamos.



Alerta Detractor: reducción de clientes insatisfechos



Durante el 2024, priorizamos la gestión de clientes detractores, con foco en los siguientes aspectos.

- ▶ Mayor visibilidad de oportunidades de mejora en la atención en agencia.
- ▶ Concientización sobre el impacto de recuperar la confianza de cada cliente.
- ▶ Gestión ágil y personalizada de cada alerta detractora.

Gracias al compromiso de los líderes de la Red de Agencias, logramos reducir en 23 % el número de clientes detractores al cierre del año.

Proceso de atención de reclamos



Nuestro proceso de atención de reclamos se realiza a través de 3 canales.

- ▶ Banca por teléfono: (01-319-9999 opción 6).
- ▶ Red de agencias.
- ▶ Medios digitales (web).

El procedimiento, por su parte, sigue 4 etapas.

- 1 Registro del reclamo:** se asigna un código de seguimiento y se informa el plazo de atención.
- 2 Análisis del caso:** se recopila la información necesaria para evaluar el reclamo.
- 3 Comunicación con el cliente:** se explica la situación mediante una carta formal.
- 4 Resolución y respuesta:** se notifica la solución a través del canal elegido por el cliente (agencia, correo electrónico o domicilio).

Es importante añadir que informamos trimestralmente a la Gerencia General sobre los principales motivos de reclamo, acciones correctivas implementadas e indicadores de gestión. De ese modo, aseguramos una gestión más eficiente.

Transparencia y canales de atención



Promovemos la transparencia en la atención de reclamos mediante diversos medios y mecanismos.

- ▶ Publicación mensual de reclamos atendidos y plazos de respuesta en nuestro sitio web.
- ▶ Afiches informativos en todas nuestras agencias a nivel nacional con detalles sobre cómo presentar un reclamo.
- ▶ Sistemas de seguimiento para garantizar el cumplimiento de plazos regulatorios y altos estándares de calidad.

Distribución de reclamos por canal



- ▶ Banca por teléfono:

61 %

- ▶ Red de agencias:

32 %

- ▶ Medios digitales (web):

7 %

Además, contamos con el canal Alerta Genética, disponible para denunciar comportamientos poco éticos o ilegales, reforzando nuestro compromiso con la ética y la integridad.

Libro de Reclamaciones

Ponemos a disposición de nuestros clientes el Libro de Reclamaciones en nuestras agencias, página web y banca por teléfono. Este permite registrar quejas, reclamos y requerimientos de manera accesible y eficiente.



Indicadores clave



Reclamos:

17,267 ingresos

Reclamos resueltos:

17,154 resueltos

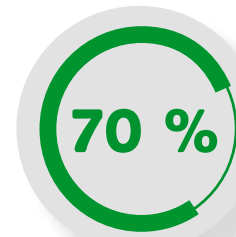

Requerimientos:

4,011 ingresados

Requerimientos resueltos:

4,000 ingresados

Quejas:

**362
ingresados**
**373
resueltos**

**Atención de reclamos
en 7 días útiles**


Total reclamos, requerimientos y quejas:

21,640 ingresados

y

21,527 resueltos

**Atención de reclamos
en 0 días útiles**

Atención de
reclamos en 15
días útiles:²⁷
98.44 %

IP Mibanco - Proceso de atención de reclamos de clientes

IP Mibanco - Canales de reclamación

²⁷ Plazo regulatorio

4.4. Financiamiento responsable

En Mibanco, integramos criterios de sostenibilidad ambiental, social y de gobernanza (ESG) en nuestro análisis crediticio y procesos de toma de decisiones. Nuestro enfoque busca garantizar que el financiamiento contribuya al desarrollo sostenible, fomentando la inclusión financiera y mitigando riesgos socioambientales. Para ello hemos establecido lineamientos normativos que restringen el otorgamiento de crédito en una serie de instancias específicas y a determinados actores.



Además, aplicamos requisitos documentarios adicionales a sectores regulados para garantizar el cumplimiento normativo. Por ejemplo, exigimos autorizaciones ambientales para actividades industriales y certificaciones regulatorias en rubros como farmacias, combustibles y agroindustria.

Evaluación de riesgos y exclusiones de financiamiento

Como parte de nuestra estrategia de mitigación de impactos negativos, no financiamos actividades económicas que incurran en prácticas como las que se describen a continuación.

- 1 Involucren trabajo infantil o explotación laboral.
- 2 Tengan impacto ambiental severo, como deforestación o contaminación masiva.
- 3 Estén relacionadas con tráfico de especies protegidas o pesca ilegal.
- 4 Incluyan producción y comercio de contaminantes orgánicos persistentes.
- 5 Desarrollen actividades que degraden áreas naturales protegidas.

Contamos, asimismo, con herramientas de evaluación de riesgos, como las que se listan a continuación.

- ▶ Cuestionario de Evaluación Ambiental, aplicado a créditos mayores a S/ 150,000.
- ▶ Supervisión de cumplimiento, a cargo del equipo de Contraloría, que garantiza la aplicación de las políticas crediticias.
- ▶ Capacitaciones periódicas a los asesores de negocio, asegurando la correcta identificación de riesgos ESG.

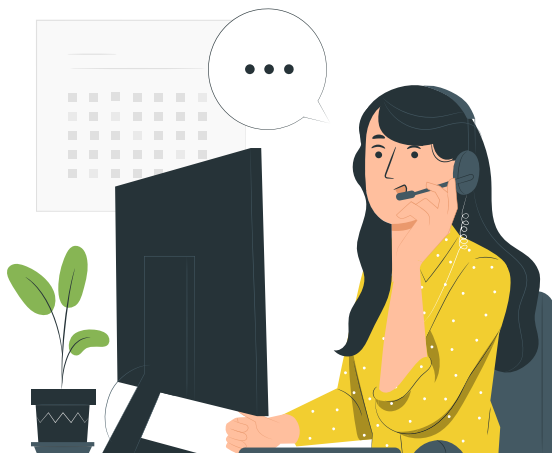
SASB FN-CB-410a.2

Productos y programas de inclusión financiera

Tomando como base nuestra estrategia de sostenibilidad, que prioriza 3 Objetivos de Desarrollo Sostenible (5, 10 y 13), desarrollamos productos que promueven el crecimiento de nuestros clientes, ya descritos en el capítulo anterior. Entre ellos, destacan: Crédito Mujer, Crediagua, Bancarización Responsable, Juniy, SIMI y la gestión y supervisión de la estrategia de sostenibilidad.

Para garantizar la aplicación efectiva de estos lineamientos, nuestra estructura de gobierno que supervisa la implementación y monitoreo de nuestras prácticas de sostenibilidad.

- ▶ El Comité de Desempeño Social y Ambiental y la Mesa de Inclusión Financiera evalúan el impacto de nuestras iniciativas y promueven mejoras continuas.
- ▶ El Directorio y el Comité de Gestión revisan periódicamente el avance de la estrategia de sostenibilidad e impulsan nuevas iniciativas.
- ▶ Gestión del Riesgo Climático y Financiamiento Responsable.



Durante el año 2024 implementamos medidas para mitigar los efectos de la recesión económica, eventos climáticos y factores sociopolíticos que afectaron a nuestros clientes. Entre estas acciones destacan la reprogramación de créditos y ajustes en la evaluación de riesgos, permitiendo proteger la estabilidad financiera de los emprendedores.

Asimismo, estamos en proceso de formalizar una operación con BID Invest, enfocada en fomentar la inclusión financiera de micro, pequeñas y medianas empresas, además de mujeres y otros grupos vulnerables. En paralelo, exploramos la adopción de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

Comprometidos con un financiamiento responsable y sostenible, alineamos sus operaciones con las mejores prácticas de sostenibilidad y siempre promoviendo el desarrollo económico con impacto positivo tanto a nivel social, como ambiental.

GRI 3-3 Financiación Responsable y Sostenible

4.4.1. Impacto en la vida de los clientes

Inclusión Sostenible es un pilar estratégico alineado con nuestra estrategia de sostenibilidad. Apostamos de manera decidida por el progreso de los emprendedores peruanos, impulsando la inclusión financiera, la equidad de género y la sostenibilidad ambiental, generando un impacto positivo en nuestros clientes y sus comunidades.

A través de la Evaluación de Impacto realizada en 2022, medimos la capacidad de Mibanco para generar un cambio en la vida de nuestros clientes, alineando nuestros sistemas de gestión de impacto con las mejores prácticas internacionales. Como resultado, obtuvimos un puntaje de 4/5, lo que indica una alta probabilidad de generar un impacto positivo en la vida de nuestros clientes.²⁸

IP Mibanco - Impacto en la vida de los clientes

81 % señala que obtuvo su primer crédito con Mibanco



Respecto a su Negocio

- **52 %** aumentó los ingresos de su negocio.
- **27 %** aumentó los activos de su negocio.
- **10 %** aumentó el número de sus trabajadores remunerados.



Resiliencia

- **43 %** no tuvo que disminuir sus gastos en alimentación para cubrir emergencias.
- **53 %** no tuvo que disminuir sus gastos en educación para cubrir emergencias.
- **19 %** tiene mayor capacidad para enfrentar imprevistos.



Respecto al hogar

- **53 %** realizó al menos una mejora en su vivienda (piso, baño, dormitorio)
- **44 %** adquirió algún activo para su hogar (TV, refrigeradora, cocina)
- **23 %** mejoró su sistema de saneamiento
- **11 %** de clientes cambiaron a una fuente de energía más limpia para cocinar.
- **45 %** de clientes aumentaron los ingresos del hogar.
- **27.4 %** de hogares han incrementado sus recursos económicos para impulsar el nivel educativo de sus hijos.

²⁸ Se analizó una base de más de 340,000 clientes activos de Mibanco (entre el 2018 y 2021). Se seleccionó una muestra de 180 clientes de 6 regiones del país. A ellos se les aplicó una encuesta para evaluar el impacto en el negocio, en el hogar, la resiliencia y el empoderamiento de género.



Otros datos relevantes

- El **42.9 %** de las clientes mujeres encuestadas reporta una mayor capacidad de contribuir económicamente en su hogar o negocio desde que se convirtieron en clientes del banco. Además, se registra que 19.9 % de las clientes mujeres encuestadas accedió a algún programa educativo.

Este último año, en un esfuerzo por dar seguimiento a las métricas de impacto y al desempeño social de Mibanco, participamos en el Índice de Microfinanzas, gestionado y monitoreado por 60 Decibeles. Este busca escuchar a los clientes de microfinanzas a gran escala y aplica un enfoque basado en la medición del impacto, permitiendo a los proveedores de servicios financieros, inversores y actores del sector evaluar, comprender y fortalecer su impacto en las personas que más importan: sus clientes.

El Índice de Microfinanzas se estructura en 6 dimensiones de análisis: acceso, impacto en el negocio, impacto en el hogar, protección al cliente, resiliencia y agencia. Como una profundización particular en la dimensión de acceso, Mibanco desarrolló un indicador adicional denominado Ratio de Inclusividad, basado en la proximidad del Índice de Probabilidad de Pobreza. Este indicador nos permitió comprender mejor el perfil de nuestros emprendedores y detectar oportunidades para seguir potenciando su espiral de progreso.

A partir del Índice de Microfinanzas 2024, identificamos los siguientes resultados.



Agencia

- **31 %** de clientes encuestados afirman que su confianza ha aumentado mucho gracias a Mibanco
- **28 %** de clientes encuestados mencionan que su capacidad para tomar decisiones ha aumentado mucho gracias a Mibanco.



Protección al cliente

- **89 %** de clientes encuestados afirman estar totalmente de acuerdo en que los agentes de Mibanco son justos y respetuosos.
- **92 %** de clientes encuestados comentan que nunca han tenido que hacer frente a gastos o comisiones inesperadas.
- **65 %** de clientes encuestados afirman que el reembolso de sus préstamos no es un problema.



Impacto en el negocio

- **72 %** de clientes encuestados mencionan que ha aumentado (mucho o poco) sus ingresos.



Acceso

- ▶ **49 %** de clientes encuestados accedieron a un préstamo por primera vez con el banco.
- ▶ **46 %** de clientes encuestados afirman que no podrán encontrar fácilmente una buena alternativa.



Resiliencia

- ▶ **22 %** de clientes encuestados afirman que su capacidad para gestionar las finanzas ha mejorado mucho.
- ▶ **10 %** de clientes encuestados mencionan que les resultaría muy difícil financiar un gasto de emergencia.
- ▶ **47 %** de clientes encuestados comentan que su capacidad para acceder a gastos de emergencia ha mejorado (mucho o poco).



Impacto en el hogar

- ▶ **28 %** de clientes encuestados afirman que su calidad de vida ha aumentado mucho.
- ▶ **46 %** de clientes encuestados comenta que el gasto en educación de sus hijos ha aumentado (mucho o poco).
- ▶ **45 %** de clientes encuestados afirman que el gasto en mejoras del hogar ha aumentado (mucho o poco).

Los resultados obtenidos destacan el performance de Mibanco en diversas dimensiones clave.

- ▶ **Acceso:** el 46 % de los microemprendedores entrevistados declaró que no podría encontrar fácilmente una buena alternativa financiera, frente al 40 % del *benchmark* LATAM.

- ▶ **Impacto en el hogar:** el 9 % de los microemprendedores indicó que el gasto en educación de sus hijos ha aumentado significativamente, superando el 8 % del *benchmark* LATAM.
- ▶ **Protección al cliente:** los indicadores de entendimiento del préstamo, claridad de derechos, trato justo, cargos, preocupación financiera y reducción de alimentos superan el 60 %, ubicándose por encima del *benchmark* LATAM.
- ▶ **Agencia:** Los indicadores relacionados con el rol del proveedor financiero en la confianza, toma de decisiones, objetivo financiero principal y meta financiera se encuentran por encima del *benchmark* LATAM.

Estos resultados se basan en 355 entrevistas a clientes, reafirmando el impacto positivo de Mibanco en la inclusión financiera y el desarrollo de los micro emprendedores.

IP Mibanco - Impacto en la vida de los clientes

GRI 3-3 Impactos en la vida de los clientes

Capítulo 5

NUESTROS **PRODUCTOS Y** SERVICIOS



Caja

TAUATATAUATATAUATA

Capítulo 5

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

5.1.Productos, servicios y canales

Sistema de préstamos

Tipo	Para el negocio
	Brindamos un portafolio de productos que satisfacen las diferentes necesidades financieras de nuestros clientes MYPE. Entre ellos destacan: capital de trabajo, línea de crédito, agropecuario, bienes muebles y locales comerciales.
Resultado 2023	1,515,653 operaciones. S/ 15,332,145,255 de desembolsos. 823,856 clientes con un saldo total de S/ 13,164,968,232.
Resultado 2024	1,403,873 operaciones. S/ 13,800,774,778 de desembolsos. 814,493 clientes del activo con un saldo total de S/ 12,546,596,961.

Tipo	Para proyectos comerciales
	Nuestros clientes (conglomerados de comerciantes) agrupados bajo la modalidad de asociaciones o sociedades, pueden cubrir 3 necesidades importantes para el desarrollo de sus negocios: comprar un inmueble con características de uso comercial, remodelar el que ya tienen o construir integralmente espacios comerciales, llámense Mercados, Galerías, Centros Comerciales, Almacenes, etc. En las 3 necesidades, el banco puede llegar a desembolsar hasta un 90 % de la inversión total de cada proyecto, dependerá de si la cobertura de las garantías de cada proyecto, respetan los requerimientos banco.
Resultado 2023	Desembolsamos S/ 14,793,671 en 35 operaciones.
Resultado 2024	Desembolsamos S/ 6,587,961 en 36 operaciones.

Tipo

Para las necesidades personales

Ofrecemos productos complementarios distintos de los vinculados a los negocios, pero orientados a impulsar su crecimiento. Considera créditos de consumo.

Resultado
2023

Logramos desembolsar S/ 247,009,546, correspondientes a 70,989 operaciones.

Resultado
2024

Logramos desembolsar S/ 259,009,546 correspondientes a 91,744 operaciones.

Tipo

Inclusivos

Crediagua

Promovemos créditos con el objetivo de facilitar las mejoras sanitarias y financiar baños, tanques, cisternas y lavatorios dentro de las viviendas de nuestros clientes. Además, este programa incluye estrategias con la comunidad en forma de charlas y ferias. También trabajamos con dirigentes de las zonas con más bajos niveles de saneamiento para incentivar la colocación de instalaciones sanitarias.

Resultado
2023

3.3.1.1. Crediagua



Resultado
2024

Logramos desembolsar 54,407 operaciones y S/ 871,142,003.

Crédito Mujer

Dado que más del 50 % de nuestros clientes son mujeres, pensamos en un producto crediticio dirigido a las dependientes e independientes, con ingresos complementarios del hogar y que deseen financiamiento hasta por 12 meses para capital de trabajo, activo fijo, vivienda y consumo personal. El monto mínimo es de S/ 300 y el máximo de S/ 7,000. Estos créditos proporcionan una real independencia financiera ya que no requiere la firma del cónyuge o conviviente.

Resultado
2023

3.3.4.1. Crédito Mujer



Resultado
2024

Logramos desembolsar 39,073 operaciones y S/ 88,153,065. Además, el 24 % de mujeres que ingresaron por primera vez al sistema financiero (bancarizadas) lo hicieron a través de Crédito Mujer.

Soporte de Red de Agencias

GRI 2-6

Encargado de la gestión del riesgo operacional en agencias, es un canal alternativo de colocación de líneas de crédito, como parte de esta estrategia se colocan líneas del rango de S/ 0 a 20,000. Es el canal alternativo con mayor número de colocación de créditos.

Resultados

Se desembolsaron S/ 1,700 millones en 470,000 créditos a través de líneas de crédito de segunda disposición (12 % en monto y 34 % en créditos del total banco). En términos del pasivo, el crecimiento de saldo estuvo alrededor de los S/ 144 millones, 29 % del crecimiento del banco.



Tipo

Banca por teléfono

Disponible las 24 horas del día los 365 días de año, con el fin de realizar consultas sobre servicios, productos u operaciones; así como, el registro de reclamos o solicitudes de desafiliación de seguros optativos. En caso de robo pueden solicitar el bloqueo de su tarjeta de débito y canales digitales (App). La atención son las 24 horas del día los 365 días del año.

Resultado 2023

226,837 clientes atendidos con un nivel de satisfacción de 74 pts. NPS.

Resultado 2024

Llamadas atendidas por asesor: 190,722
Llamadas auto atendidas (por audios o robot): 47,451
NPS Banca Telefónica: 72 pts.

Seguros		
Tipo	2023	2024
Obligatorios	1,054,941 pólizas en stock	943,603 pólizas en stock
Optativos	1,115,144 pólizas en stock	1,096,265 pólizas en stock

Tipo

Telemarketing

Canal alternativo de ventas de créditos a distancia.

Resultado 2023

44,136 ventas realizadas (+72 % vs 2022) generado desembolsos por S/ 205 millones (x3 veces más que el 2022).

Resultado 2024

El total de ventas que se realizó en el 2024 a nivel de unidades fue de 50,690 con un monto desembolsado de S/ 275,937,824.

El 97 % de nuestros desembolsos se realizaron directamente a las cuentas de ahorro de nuestros clientes y el 3 % se realizó en sinergia con nuestras agencias.



Tipo

Soporte de Red de Agencias - Ventana Ganadora

Canal alterno de colocación de líneas de crédito. Como parte de esta estrategia se colocan líneas del rango S/ 0-20,000. Es el canal alterno con mayor número de colocación de créditos.

Resultado 2023

S/ 1,381 millones en saldos pasivos, S/ 706 millones en el crecimiento de saldo del banco. Aportó el 31 % de colocaciones y 11 % del total del monto colocado.

Resultado 2024

Se desembolsaron S/ 1,700 millones en 470,000 créditos a través de líneas de crédito de segunda disposición (12 % en monto y 34 % en créditos del total banco).

En términos del pasivo, el crecimiento de saldo estuvo alrededor de los S/ 144 millones, 29 % del crecimiento del banco.

Tipo

APP Móvil Mibanco / Homebanking

Permite realizar operaciones desde cualquier lugar, al instante, de manera rápida y segura, sin cobro de comisiones.

Resultado 2023

816,930 usuarios afiliados
14,297,876 transacciones
194,451 desembolsos
6,775 aperturas de cuenta.

Resultado 2024

986,614 usuarios afiliados
18,029,187 transacciones
270,302 desembolsos
11,183 aperturas de cuenta
8,364 aperturas de DPF.

Tipo

Kasnet

Red de agentes corresponsales para realizar: Pago de cuotas, depósitos y retiros.

Tenemos 13,513 agentes Kasnet

Resultado 2023

3,644,388 transacciones realizadas

Resultado 2024

2,677,786 transacciones realizadas

5.2. Alianzas estratégicas y comerciales

Las alianzas comerciales físicas permiten ampliar nuestro alcance y acceder a nuevos mercados mediante la colaboración con socios estratégicos externos, lo que fortalece nuestra presencia en distintas regiones. A través de estas alianzas, incrementamos nuestra capilaridad, impulsamos los desembolsos y expandimos nuestra base de clientes. Además, generamos valor compartido, asegurando beneficios tanto para nuestros aliados como para Mibanco, consolidando así un crecimiento sostenible y acercando más oportunidades de financiamiento a los emprendedores peruanos. Nuestros principales aliados son:



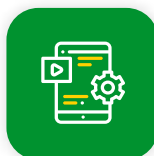
Hatun Sol

Capta prospectos con interés en financiamiento para compra de materiales de construcción y/o capital de trabajo, a través de su red de ferreterías afiliadas y otros canales de prospección.



Credicar

Intermediario dedicado a la venta de vehículos, a través de concesionarios que a nivel nacional ofrecen más de 14 marcas.



Strategic Partner

Capta prospectos con interés en financiamiento para capital de trabajo, a través de sus canales de prospección principalmente en la zona Sur.



Derco y DFSK

Ambas marcas gestionadas por Inchcape, realizan la venta de productos y servicios integrales de calidad en los rubros Automotriz y Maquinarias.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Incrementamos nuestro volumen de desembolsos a

S/204.5MM

(+14 % Vs 2023) en nuestra alianzas comerciales



Logramos

7,477

(+22 % Vs 2023) en nuestro volumen de operaciones, y de esto el 59 % son de no clientes e inactivos



Capítulo 6

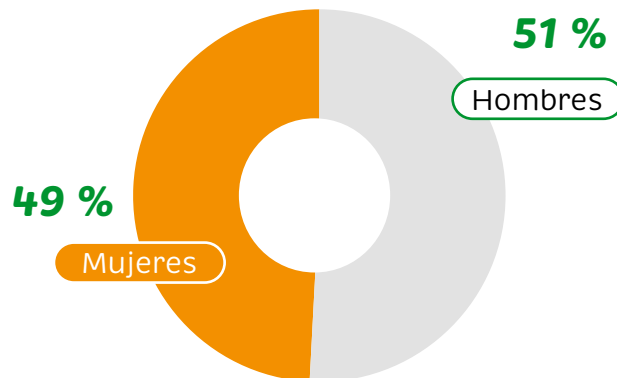
TALENTO **MIBANCO**



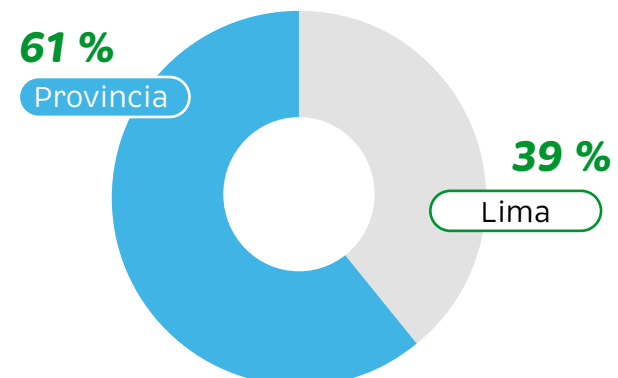
Capítulo 6

TALENTO
MIBANCO

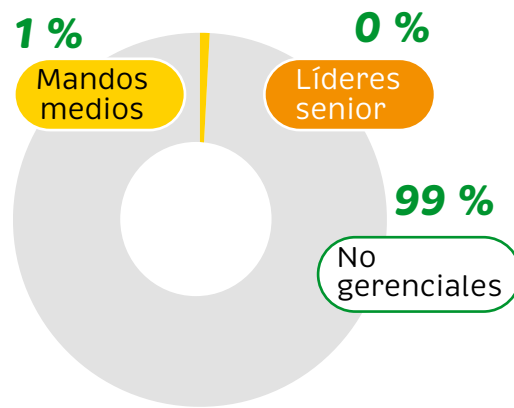
Total de colaboradores



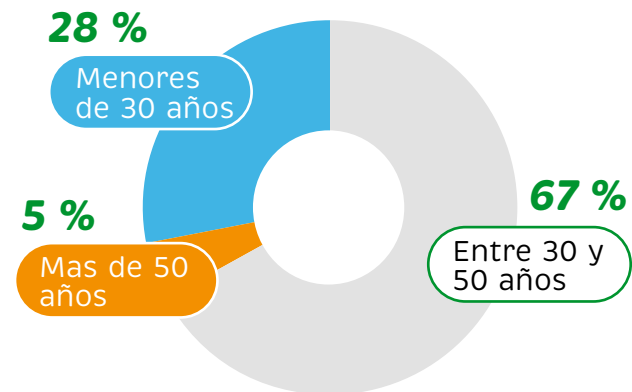
Colaboradores por procedencia



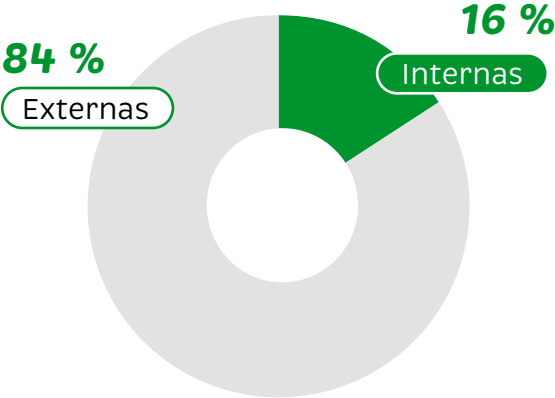
Colaboradores por categoría laboral



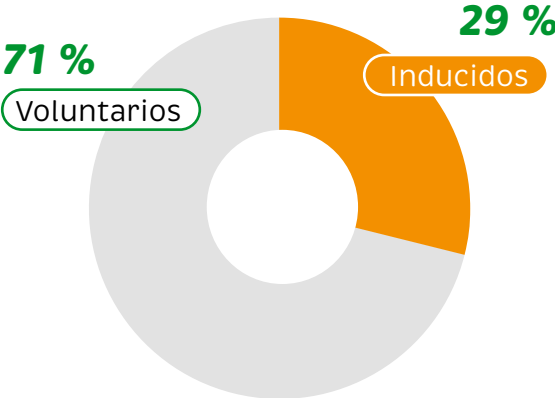
Colaboradores por edad



Nuevas contrataciones



Ceses



6.1. Experiencia del colaborador

Nuestra cultura se basa en un propósito: “Transformar la vida de las personas” y aspiramos a ganarnos el corazón y la confianza de quienes se atreven a progresar. Para lograrlo, nuestros principios culturales guían cada acción, asegurando que las personas estén en el centro de todas nuestras decisiones.

En tal sentido, la experiencia del colaborador es una de nuestras prioridades estratégicas. Para medirla, contamos con un sistema de medición constante basado en 4 palancas: cultura, compensaciones y beneficios, liderazgo y momentos de trabajo. Asimismo, comprende 7 viajes: mi reclutamiento, mi *onboarding*, mi desempeño, mi reconocimiento, mi día a día y mi salida.

A partir de estos resultados, desarrollamos planes de acción específicos en mesas de trabajo, asegurando una mejora continua. También gestionamos un sistema de alertas en conjunto con nuestros *business partners*, lo que nos permite actuar de manera oportuna y efectiva ante cualquier área de mejora. De esta manera, seguimos fortaleciendo nuestra Experiencia “YaNoYa Compañero”, garantizando un entorno de crecimiento y bienestar para todos.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Formación y desarrollo de talento

- ▶ Formamos a más de 750 colaboradores a través del programa Yachay.
- ▶ Desplegamos el programa Generación Futuro, para formar talento joven en posiciones de liderazgo.
- ▶ Reforzamos nuestra marca empleadora con participación en eventos clave como Datathon, Datatalks, Hackathon, CADE Universitario y Agility Summit Credicorp.
- ▶ Mejoramos la comunicación sobre políticas de compensación y remuneración variable, asegurando claridad y resolución de dudas.



Liderazgo y desempeño



Evaluamos a **653 líderes²⁹** en conductas clave, estableciendo planes de cierre de brechas, además de formarlos a en evaluación de desempeño, feedback y desarrollo de planes de acción. También capacitamos al equipo de Atracción de Talento para asegurar perfiles adecuados en ingresos y ascensos.

Gestión de rotación

Implementamos un plan de reducción de rotación de Asesores de Negocios (AdNs) con intervenciones en agencias de bajo NPS o alta rotación, optimización de herramientas y procesos, y conversatorios con líderes.

Cultura y bienestar



- ▶ Lanzamos la campaña Juntos por el corazón de los emprendedores, alineándonos con nuestra aspiración.
- ▶ Implementamos Mis Beneficios para mi Bienestar Integral, abordando el bienestar físico, emocional, laboral y financiero.
- ▶ Habilitamos una línea de soporte psicológico para todos los colaboradores.
- ▶ Centralizamos la información de colaboradores en el ERP Tinkuy, con acceso 24/7.

Reconocimiento y desarrollo



- ▶ Implementamos el reconocimiento mensual a la Mejor agencia del mes, con visitas sorpresa de la Gerencia General.
- ▶ Realizamos cenas cuatrimestrales para los mejores colaboradores a nivel nacional y mantuvimos el programa de viajes internacionales.
- ▶ Integración de Jefes de Banca de Servicios al bono cuatrimestral.
- ▶ Optimización del modelo de desempeño, alineándolo con la estrategia corporativa.

²⁹ El número es 653 líderes de la red, es decir de Negocios, Soporte red de Agencias y Recuperaciones. Son líderes evaluados al cierre del 2024 dentro del Proyecto Talento a Valor que busca “ubicar a la persona correcta, en el lugar correcto”, a través de la medición de sus competencias y el análisis de sus indicadores propios del rol.

Transformación y gestión del cambio



- ▶ Acompañamos al banco en su transformación ágil, fortaleciendo la cultura organizacional.
- ▶ Escuchamos a los colaboradores de la red de agencias para identificar mejoras en incentivos, procesos y políticas.
- ▶ Implementamos bonos y aceleradores, optimizando el rendimiento de la red.

Permiso parental

- ▶ De nuestros colaboradores, 526 se han acogido al permiso parental y 57.6 % son mujeres.
- ▶ 89 % tasa de regreso y 80 % tasa de retención por permiso parental.

Riesgos y oportunidades asociadas

Gestionamos de manera estratégica los riesgos asociados al talento y capitalizamos oportunidades para fortalecer nuestra propuesta de valor como empleador.

Impacto, riesgo u oportunidad

Acción tomada / próximas acciones

1.

Riesgo: Alta rotación y escasez de talento en el mercado
Menor permanencia de las nuevas generaciones y presión comercial que impacta la gestión del líder.

- ▶ Implementación de planes de acción en Experiencia y Rotación con un enfoque integral.
Fortalecimiento del rol del Business Partner para detectar necesidades en la red.
- ▶ Mayor profundidad en la gestión de salidas por decisión del banco.
- ▶ Maximización del desempeño y productividad de los colaboradores.
- ▶ Monitoreo del impacto de la RV, esquema remunerativo y metas.
- ▶ Ejecución de iniciativas como “Liderazgo que transforma vidas” (Líderes con bajo NPS, Talento a Valor, etc.).
- ▶ Refuerzo de la cultura de celebración y aseguramiento del equilibrio vida-trabajo.
- ▶ Implementación del Gobierno de Rotación Banco 2024 y rediseño de LC 2025.
- ▶ Posicionamiento de Mibanco como Marca Empleadora y creación de una propuesta de valor para posiciones clave.

Impacto, riesgo u oportunidad	Acción tomada / próximas acciones
<div>2.</div> <div>Riesgo: Déficit de profesionales en TI, Data & Analytics</div>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Desarrollo de capacidades internas y descentralización del conocimiento a través del Programa Yachay. ▶ Implementación de una propuesta de valor para perfiles digitales en Data, TI y Riesgos. ▶ Fortalecimiento de la marca empleadora con iniciativas como Datathon, presencia en universidades y foros especializados.
<div>3.</div> <div>Oportunidad: Cultura #ModoMibanco y desarrollo de talento interno</div>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Potenciar el propósito y cultura organizacional de Mibanco. ▶ Gestión del valor de las nuevas generaciones a través del programa Generación Futuro. ▶ Reforzamiento de Mibanco como Marca Empleadora.

Con estas acciones, aseguramos una estrategia de talento alineada con el negocio, impulsando la atracción, retención y desarrollo de nuestros colaboradores.

GRI

GRI 3-3 Empleo

Perspectivas al 2025

Reforzaremos nuestra estrategia de talento con el objetivo de mejorar la productividad, fortalecer el liderazgo y consolidar una cultura organizacional alineada con el crecimiento del negocio. Para ello, definiremos 4 palancas estratégicas con iniciativas clave.

Estas acciones nos permitirán consolidar un equipo más competitivo, ágil y alineado con los desafíos del negocio, asegurando un crecimiento sostenible y estratégico.

- ▶ **Productividad:** implementaremos el Modelo de Gestión de Personas en la red, optimizando reclutamiento, formación, desarrollo, desempeño y gestión de consecuencias. Potenciaremos el liderazgo en la red, cerrando brechas, y adoptaremos metodologías ágiles para impulsar la productividad.
- ▶ **Capacidades clave:** compensaremos con base en habilidades, posicionaremos la marca empleadora para atraer perfiles digitales y desarrollaremos roles especializados en Riesgos, Data y TI. Además, implementaremos la Comunidad de Aprendizaje Credicorp para TOP y Middle Management.

- **Liderazgo:** fortaleceremos el modelo de liderazgo en TOPs, Middle Management y Pos, aseguraremos sucesión en puestos clave y consolidaremos la propuesta de valor para el Middle Management. También impulsaremos el desarrollo y gestión del talento joven.
- **Cultura:** impulsaremos una cultura de riesgos sólida, fortaleceremos tradiciones y valores de Modo Mibanco e integraremos una cultura digital enfocada en ciberseguridad, uso de datos, agilidad y adaptabilidad.



6.1.1. Desarrollo del talento

El aprendizaje continuo es un pilar fundamental para el desarrollo de nuestros colaboradores y la mejora del servicio al cliente. Por ello fomentamos el crecimiento profesional a través de programas de formación que fortalecen habilidades técnicas, liderazgo y conocimiento del negocio. De ese modo aseguramos una mejor asesoría para clientes internos y externos.

Nuestra estrategia de capacitación respalda la gestión del cambio y la adopción de nuevos comportamientos, de modo que cada colaborador cuente con las herramientas necesarias para desempeñarse con excelencia. Por ello contamos con los siguientes programas.



- **Yachay:** un espacio de aprendizaje dirigido a colaboradores y practicantes, donde expertos internos comparten conocimientos clave para el negocio, como Data & Analytics. Fomenta, a su vez, el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades blandas, con el respaldo de docentes internos especialistas, fortaleciendo así la capacitación interna y la preparación del talento. Por ello ofrece programas de formación y aprendizaje para personal recién graduado o a punto de graduarse.
- **La Escuela de Microfinanzas:** es un programa de formación integral diseñado para preparar asesores de negocios en un período de 4 meses, con enfoque en gestión comercial y evaluación crediticia.

Se estructura en 2 programas.

- Programa de Relacionamento, que desarrolla técnicas de servicio, comunicación y estrategias para fortalecer relaciones a largo plazo con los clientes.
- Programa de Metodología, que capacita en el proceso integral de evaluación crediticia, el uso de herramientas para la medición de riesgos y la gestión de créditos.

- ▶ **Cursos Regulatorios:** capacitación en normativas esenciales del sistema financiero.
- ▶ **Programas de Liderazgo:** desarrollo de competencias para la gestión de equipos y reducción de brechas en liderazgo.
- ▶ **Programa de Ciberseguridad:** capacitación en detección y reporte de amenazas de phishing.
- ▶ **Programa Data-Driven:** formación en gestión y análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas.
- ▶ **Dinámica de Aceleración Comercial:** capacitación en el nuevo modelo de gestión comercial para la red de agencias.
- ▶ **Cultura de Riesgos:** formación enfocada en mejorar la calidad de originación de créditos.
- ▶ **Gestión Integral de Portafolios:** capacitación en productos financieros activos y pasivos.
- ▶ **Concursos de Aprendizaje**
 - **Ponte a Prueba:** competencia nacional de aprendizaje lúdico.
 - **Mentes Brillantes:** concurso sobre normativas y políticas para el equipo de Soporte Centralizado.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Programa Yachay

Se consolidó con más de
50 docentes
docentes y generó eficiencias por
S/ 200,000
a través de más de 20 temas de formación.



Programas de Liderazgo



Se logró un desempeño superior al 90 % en el programa de Gerentes de Agencia y JBS, además de desarrollar el Programa de Gobierno de Personas para líderes divisionales.

Escuela de Microfinanzas

Se formaron
1,020 Asistentes
de Negocios con una tasa de graduación del 75 %, manteniendo una rotación menor al 10 %. La formación se amplió en un mes adicional, asegurando una metodología crediticia más sólida. Además, se implementaron las Maratones del Saber por región y se retomaron las sustentaciones presenciales, logrando un mayor nivel de aprobación.



Programa Data-Driven

Se capacitó al 70 % de los colaboradores en gestión y análisis de datos.

Cursos Regulatorios



Se optimizó el número de cursos y se alcanzó una participación superior al 90 %.



Programa de Ciberseguridad

Se redujo al 5 % el número de colaboradores que caen en pruebas de phishing y se implementó el reporte de botón de *phishing*.

Dinámica de Aceleración Comercial

Se desplegó el nuevo modelo en Lima, logrando una adopción superior al 90 %.

Cultura de Riesgos y Gestión Integral de Portafolios



Más del 90 % de participación en despliegues, aprobación de evaluaciones y NPS Compañero superior a 68 pts.



Concursos de aprendizaje



El concurso Ponte a Prueba alcanzó un 86 % de participación en la red de agencias.

Como parte de la estrategia del negocio, además, se llevaron a cabo las siguientes acciones.

- ▶ Se lanzó a nivel nacional la Dinámica de Aceleración Comercial con la campaña *Yo la Rompo*.
- ▶ Se implementó el segundo Programa de Certificación de Riesgos para líderes.
- ▶ Se desarrolló un nuevo esquema de recuperación de autonomías.
- ▶ Se llevaron a cabo talleres de productos pasivos en Lima y provincias dentro de la estrategia de Gestión Integral de Portafolios.
- ▶ Se fortaleció la gestión de cobranzas con la nueva dinámica de Recuperaciones.
- ▶ Se continuó con el programa Potenciando el Perfil del Líder de la Red, reduciendo brechas en versatilidad, banquero y facilitador de propósito.
- ▶ Se habilitaron 2,000 licencias de capacitación virtual para el liderazgo.
- ▶ Se desarrollaron herramientas de aprendizaje para líderes con bajo NPS.

Riesgos y oportunidades asociadas

En Mibanco, gestionamos de manera proactiva los riesgos asociados a la formación y adoptamos nuevas oportunidades para fortalecer el aprendizaje continuo de nuestros colaboradores.

Impacto, riesgo u oportunidad	Acción tomada / próximas acciones
1. Alta rotación temprana	Identificación de perfiles de aprendizaje para diseñar canales de formación más efectivos, asegurando el desarrollo del conocimiento.
2. Impacto de la virtualidad en la efectividad del aprendizaje y adopción del conocimiento	Reintroducción de la formación presencial en temas clave, mejorando la retención y aplicación del conocimiento.
3. Nuevas formas no tradicionales de aprendizaje por avance tecnológico y cambio de comportamiento post-pandemia	Implementación de espacios de aprendizaje innovadores, enfocados en millennials y centennials, adaptando los contenidos a sus hábitos y necesidades

Estas acciones aseguran un modelo de capacitación dinámico, alineado con las necesidades del talento y la evolución del negocio.

Perspectivas al 2025

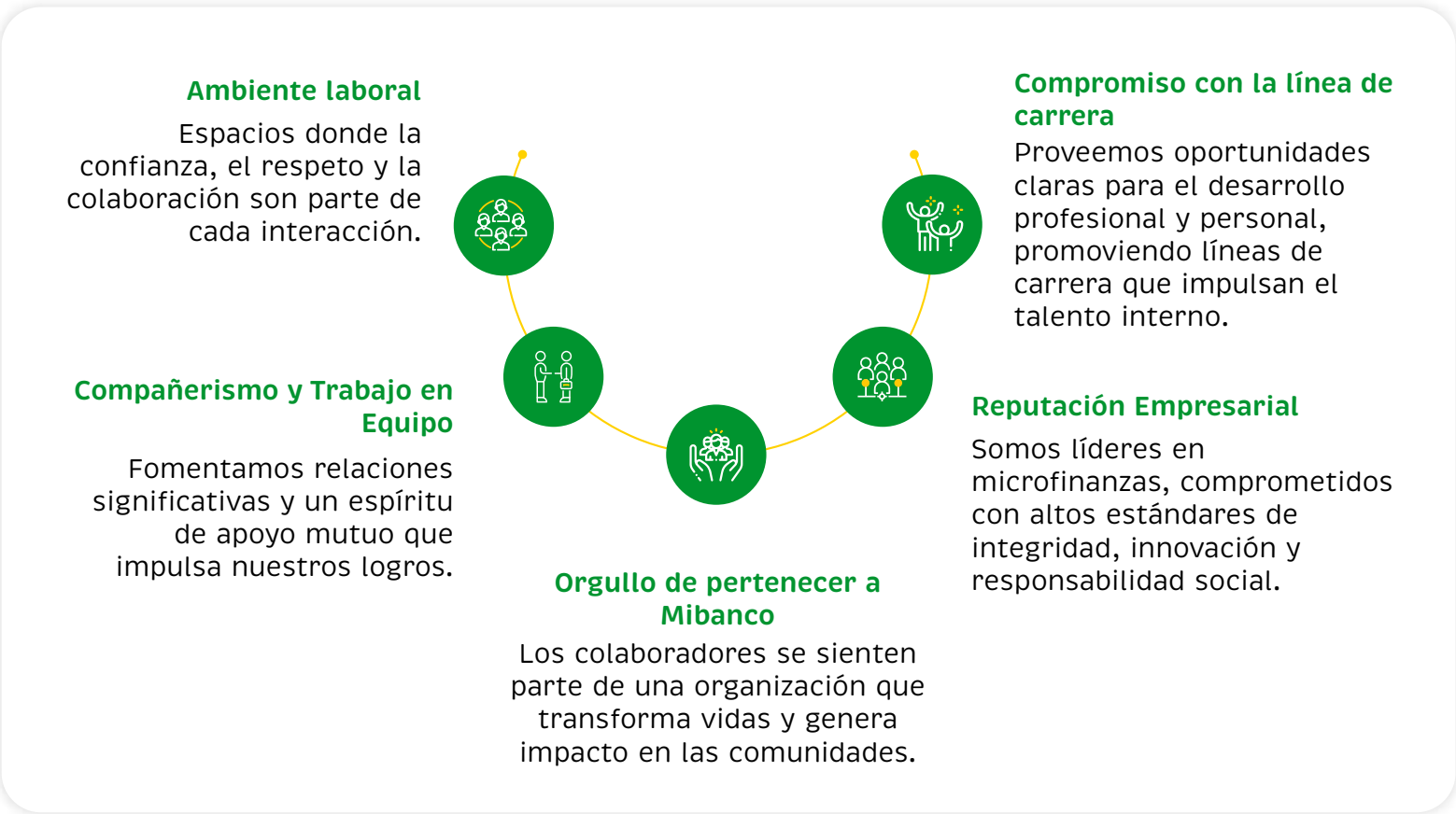
Seguiremos apostando por el desarrollo de nuestros colaboradores con iniciativas estratégicas que permitan optimizar un crecimiento centrado en sus necesidades.

- **Escuela de Microfinanzas:** Retomar la formación presencial en metodología crediticia, fortalecer la Oferta de Valor del Tutor e implementar la Ruta del Saber para mejorar la productividad de Asesores de Negocios graduados.
- **Aprendizaje en Staff y Red:** Consolidar el modelo de Asesores de Negocios capacitados y productivos, reforzar la Cultura de Riesgos en la originación de créditos, lanzar la Escuela de Liderazgo y fortalecer el concurso Mentes Brillantes para reforzar conocimientos normativos y políticas.
- **Dinámica de Aceleración Comercial:** Garantizar la adopción del modelo a nivel nacional.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con el desarrollo del talento, asegurando equipos altamente capacitados y preparados para afrontar los desafíos del negocio.

6.1.2. Gestión del clima y la satisfacción laboral

Estamos comprometidos con transformar vidas y construir historias de progreso. En tal sentido, creemos que una experiencia excepcional para nuestros colaboradores se traduce en un mejor servicio para nuestros clientes. Por ello, diseñamos la Experiencia YaNoYa Compañero, una propuesta de valor que fomenta un entorno laboral que inspira, motiva y desarrolla el talento, asegurando que cada colaborador se sienta valorado, empoderado y conectado con nuestro propósito.



Lo que nos hace fuertes

Escuchamos a nuestros colaboradores para identificar los aspectos que más valoran de su experiencia laboral. Por ello, el clima laboral refleja nuestra cultura y es clave para la efectividad organizacional. Valoramos un ambiente positivo que impulse el desarrollo personal y profesional del personal de Mibanco.

A través de la Encuesta de Clima Laboral, medimos anualmente la satisfacción del equipo y diseñamos planes estratégicos de mejora continua. Estos resultados se comparten de manera transparente, y cada líder actualiza sus planes de acción para responder ágilmente a las expectativas de los colaboradores, fomentando un entorno de inclusión, comunicación abierta y desarrollo continuo.

En 2024, bajo el liderazgo del Comité de Gestión de Estrategia de Personas, fortalecimos la satisfacción de nuestros colaboradores mediante iniciativas enfocadas en compensaciones, liderazgo, reconocimiento, bienestar y desarrollo profesional, impactando positivamente el clima laboral y la experiencia del equipo.

Principales iniciativas y logros en 2024

a. Compensaciones y desempeño



- ▶ Realizamos sesiones de escucha e ideación con colaboradores de la red de agencias para identificar mejoras en incentivos, procesos y políticas.
- ▶ Implementamos bonos, aceleradores y metodologías para optimizar el rendimiento de los equipos de negocios y recuperaciones.
- ▶ Reforzamos la comunicación sobre políticas de compensación y remuneración variable, asegurando claridad y transparencia.

Estas acciones incrementaron la satisfacción en compensaciones, pasando de 44 % a 58 % entre febrero y noviembre de 2024.

b. Liderazgo



- ▶ Acompañamos a nuestros líderes en la creación de planes de acción para fortalecer la experiencia de los colaboradores, promoviendo un liderazgo más cercano y efectivo.
- ▶ La satisfacción en liderazgo aumentó en 5 puntos, de 71 %³⁰ a 76 %³¹ en el mismo período.

d. Programas de bienestar



- ▶ Potenciamos el bienestar físico, mental y financiero, ofreciendo capacitaciones y una línea de apoyo psicológico para líderes y colaboradores de la red de agencias.

c. Reconocimiento



- ▶ Reforzamos el programa formal de reconocimiento, valorando tanto el desempeño como la colaboración diaria.
- ▶ Implementamos nuevas iniciativas, como el reconocimiento mensual a la “Mejor agencia del mes”, visitas sorpresa de la Gerencia General, cenas cuatrimestrales y el programa de viajes internacionales, donde 180 colaboradores viajaron como reconocimiento a su desempeño en 2023.
- ▶ Impulsamos nuestro propósito de “Transformar vidas”, incentivando a los colaboradores a compartir historias de éxito de nuestros clientes, generando orgullo y motivación.

Estas acciones fortalecieron la experiencia del viaje de reconocimiento, aumentando su impacto de 54 % a 68 %.

³⁰ Resultado noviembre 2023

³¹ Resultado noviembre 2024

e. Capacitación y desarrollo profesional



- ▶ Reforzamos nuestras iniciativas de formación, otorgando licencias de Coursera a colaboradores y fortaleciendo el programa “Yachay”, donde especialistas internos capacitan a sus compañeros en diversas áreas.

Con estas acciones, consolidamos un entorno de bienestar, reconocimiento y crecimiento, que promueve de manera activa el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

GRI GRI 3-3 NO GRI Satisfacción de colaboradores

10.3.11 Satisfacción de colaboradores



³² El eNPS (Employee Net Promoter Score) es una metodología que permite conocer de manera ágil la experiencia de los colaboradores dentro de su organización.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Encuesta de Clima Laboral



Alcanzamos un 90 % en la Encuesta de Clima Laboral de Korn Ferry, superando la meta de 88 %, reflejando un entorno donde los colaboradores se sienten valorados y motivados.



Reconocimiento externo

Obtuvimos el premio ABE por nuestra campaña de comunicación interna “Influencers que Nivelan la Cancha”, promoviendo inclusión, equidad de género y sostenibilidad dentro de nuestra cultura.

IP Mibanco - Satisfacción de empleados

ENPS³² Compañero



Logramos un ENPS de 71 pts., superando la meta de 60 pts., consolidándonos como referentes en experiencia del colaborador en microfinanzas. Para más información, diríjase al anexo 10.3.11 Satisfacción de colaboradores

Participación en mediciones

En la última medición de 2024, el ENPS contó con un 78 % de participación (6,552 colaboradores) y la Encuesta de Clima Laboral con un 82 %

8,091
colaboradores

Estos resultados reflejan nuestro compromiso con una experiencia de colaborador sólida, alineada con la cultura y visión de Mibanco.

6.2. Salud y Seguridad en el Trabajo

La salud y seguridad de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y visitantes es una prioridad. Por ello, alineamos nuestra gestión a la normativa legal vigente y a los estándares internacionales de ISO 45001, asegurando condiciones óptimas en todos nuestros espacios de trabajo.

Nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) establece lineamientos clave para la prevención de riesgos laborales, promoviendo un entorno seguro y saludable. Nos comprometemos a implementar medidas de control, capacitar de manera continua a nuestros equipos y garantizar el cumplimiento de protocolos que minimicen cualquier riesgo asociado a nuestras operaciones.

Asimismo, fomentamos una cultura de prevención y autocuidado, en la que la seguridad y bienestar sean parte del día a día de nuestra organización, reafirmando nuestro compromiso con la protección integral de todos quienes forman parte de Mibanco.



Gestión de riesgos

Identificar peligros y evaluar los riesgos asociados a todas las actividades y servicios.



Cultura de prevención

Promover una cultura de prevención de riesgos laborales que involucre a todas las partes implicadas.



Continuidad de negocio

Garantizar la protección de los colaboradores en todas sus actividades laborales, dentro y fuera de las instalaciones.



Provisión de recursos

Asignar los recursos necesarios para la implementación y sostenimiento del Plan y Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Cumplimiento normativo

Cumplir con la normativa legal vigente y los estándares internacionales en seguridad y salud en el trabajo.



Responsabilidad

Fomentar una actitud proactiva y responsable en seguridad y salud laboral.



Comunicación y participación

Fomentar una comunicación efectiva y la participación de los colaboradores y sus representantes en el sistema de gestión.



Mejora continua

Evaluar periódicamente el Sistema de Gestión y las condiciones laborales, implementando acciones correctivas y mejoras.

Gestionamos la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) mediante la Metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), asegurando una gestión integral y continua para la prevención de riesgos laborales.

La Gerencia de Cumplimiento y Ética, que reporta directamente al Gerente General, es responsable de la supervisión y cumplimiento de las normativas en esta materia. A su vez, la Subgerencia de SST, conformada por un equipo multidisciplinario especializado, brinda asesoría y soporte técnico al Comité de SST, garantizando la implementación de estrategias efectivas para el bienestar de nuestros colaboradores.



Resultados 2024: metas alcanzadas

Gestión de riesgos laborales



Identificamos y controlamos el 100 % de los peligros y riesgos en los puestos de trabajo, superando la meta en 25 %.



Cero enfermedades ocupacionales

Mantenemos cero casos de enfermedades profesionales entre nuestros colaboradores.

Reducción de accidentabilidad

Alcanzamos un indicador de accidentabilidad de 0.224, cumpliendo la meta establecida.

Compromiso de la Alta Dirección

Alcanzamos el 80 % de cumplimiento en los acuerdos de la Revisión por la Dirección, con un 20 % pendiente de atención en 2025. Seguimiento y mejora continua: Superamos la meta de monitoreo del Sistema de Gestión de SST con un 92 % de cumplimiento.



Prevención de impactos en la salud



Implementamos medidas preventivas, logrando un 93 % de efectividad en la reducción de riesgos laborales.

Monitoreo de higiene ocupacional



Cumplimos el 100 % de los monitoreos programados, asegurando condiciones seguras en el ambiente de trabajo.



Corrección de condiciones inseguras



Atendimos el 66 % de las condiciones de riesgo en nuestras instalaciones, superando la meta en 1 %.

Cultura preventiva

Promovimos la cultura de SST, alcanzando un 85 % de cumplimiento en iniciativas preventivas. Además, logramos un 94 % de participación en los cursos regulatorios de SST, superando la meta en 4 %.



Actos inseguros

Implementamos el envío de cartas de exhortación por actos inseguros.

Supervisión SST

Se aumentó en 455 % la cantidad de atenciones de SST a servicios de proveedores dentro de las instalaciones de Mibanco.

Seguimiento y mejora continua

Superamos la meta de monitoreo del Sistema de Gestión de SST con un

92 % de cumplimiento



Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Formalizamos la Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y establecimos requisitos para el uso de unidades móviles de Mibanco.

Los proyectos de Seguridad y Salud de los Colaboradores más resaltantes de este año fueron los siguientes.

Capacitación en manejo defensivo



- Implementamos un programa para conductores de vehículos de la empresa, alcanzando un 98 % de cumplimiento y ampliando su alcance a 102 conductores.

Supervisión de proveedores de alto riesgo



- Evaluamos 455 % más servicios en comparación con el 2023, fortaleciendo el control de SST en la subgerencia de Gestión de Inmuebles.

Gestión de seguridad para proveedores



- Desarrollamos el Manual de Gestión de SST para Proveedores y los Lineamientos de SST, estableciendo estándares claros para trabajos en nuestras instalaciones.

Inspecciones integradas



- Realizamos inspecciones conjuntas con el equipo de mantenimiento, cubriendo el 100 % de nuestras instalaciones.

Digitalización del SGSST



- Continuamos optimizando la gestión de SST con la digitalización de 2 módulos clave y la adecuación de 2 procesos adicionales.

Uso de unidades móviles



- Hemos implementado requisitos para el uso de las unidades móviles de Mibanco.

Riesgos y oportunidades asociadas

Impacto, riesgo u oportunidad	Acción tomada / próximas acciones
<div>1.</div> <div>Riesgo: Control de proveedores</div>	<div> <div>▶</div> <div>Establecimiento de políticas internas para la gestión de los proveedores, desde la contratación, y selección de actividades de alto riesgo en Lima y provincias.</div> </div> <div> <div>▶</div> <div>Ampliación del alcance de las atenciones de proveedores.</div> </div>
<div>2.</div> <div>Riesgo: itinerancia en la conducción de vehículos propiedad</div>	<div> <div>▶</div> <div>Establecimiento políticas internas para la conducción de vehículos de propiedad de Mibanco.</div> </div> <div> <div>▶</div> <div>Establecimiento de los requisitos de SST para el uso de las camionetas de Mibanco.</div> </div> <div> <div>▶</div> <div>Establecimiento del flujo de atenciones para accidentes con vehículos Mibanco.</div> </div>

Como parte de nuestras próximas acciones, mejoraremos los procesos de automatización del Sistema de Gestión de SST.

GRI

GRI 3-3 Salud y Seguridad de los colaboradores

6.2.1. Sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

Por convicción, promovemos entornos laborales seguros y saludables, alineados con nuestro propósito de contribuir al bienestar de nuestros colaboradores. Nuestro programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) prioriza la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales a través de una gestión efectiva de riesgos laborales, sensibilización y concientización de líderes, así como el fortalecimiento de la participación activa de nuestros equipos en iniciativas de SST.

Nuestra gestión se rige por el Sistema GenÉTICA de Credicorp, el cual fomenta la ética, la integridad y la responsabilidad social en todas nuestras operaciones. Además, cumplimos con la Ley 29783, su reglamento, el Decreto Supremo N°005-2012-TR, y sus modificatorias. También nos alineamos con la norma internacional ISO 45001, garantizando el cumplimiento de los más altos estándares en seguridad y salud ocupacional.

Para asegurar cumplimiento y una mejora continua desde ese frente, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) que se fundamenta en las siguientes políticas y procedimientos.

- ▶ Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus objetivos.
- ▶ Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ▶ Procedimiento de comunicación, participación y consulta en SST.
- ▶ Procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- ▶ Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ▶ Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Nuestras diferentes acciones nos permiten trabajar por ambientes laborales seguros y saludables, generando trabajo digno.

Composición laboral - colaboradores propios

GRI 403-1

Trabajadores		
Trabajadores	Actividades	Lugar de trabajo
1,475	Administrativo y/o supervisión	Oficina principal
8,581	Administrativo (presencial o remoto), supervisión, campo (visita de clientes)	321 instalaciones a nivel nacional
1,475	Administrativo	321 instalaciones a nivel nacional

Establecemos mecanismos claros de control, roles y comunicación para todos los terceros asociados a nuestras operaciones, desarrollando un monitoreo de su desempeño en SST, para un entorno laboral seguro en todas nuestras relaciones comerciales.

GRI 403-7



100 %

colaboradores propios
cubiertos por el sistema de
SST



66 %

contratista y proveedores
cubiertos por el sistema SST

Para más información, diríjase al anexo 10.3.8 Salud y seguridad en el trabajo.

10.3.8 Salud y seguridad en el trabajo



Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Promovemos la participación activa de nuestros colaboradores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) a través del Comité de SST y diversos mecanismos de consulta y comunicación. Estas herramientas nos permiten mantener un entorno de trabajo seguro y fomentar la mejora continua en materia de seguridad y salud ocupacional.

Para garantizar una comunicación efectiva entre nuestros grupos de interés internos y externos, contamos con el Manual de Procedimientos de Comunicación, Participación y Consulta de SST, el cual establece lineamientos y mecanismos para mantener un canal de diálogo permanente.

Mecanismos de participación y consulta

Disponemos de diversas herramientas para que nuestros colaboradores puedan expresar sus inquietudes, realizar consultas y reportar hallazgos en materia de SST.



Intranet:

proporciona acceso a documentos formales del SGSST, asegurando que todos los colaboradores cuenten con información actualizada sobre normas, procedimientos y lineamientos en seguridad y salud en el trabajo.



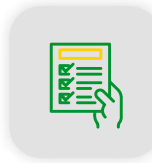
Workplace:

plataforma de comunicación interna que facilita la difusión de temas relacionados con el SGSST y permite recibir consultas y sugerencias de los colaboradores de manera ágil y sencilla.



Correo de Consultas y Comunicaciones (cumplimiento@mibanco.com.pe):

gestionado por la Gerencia de Cumplimiento y Ética, este canal permite reportar hallazgos, oportunidades de mejora, observaciones y sugerencias en SST en tiempo real.



Mesa de Ayuda Jira:

herramienta digital que facilita la notificación de eventos no deseados de manera oportuna, asegurando una interacción ágil con el reportante durante el proceso de investigación.

Estos canales garantizan que los colaboradores puedan reportar condiciones inseguras, sugerir mejoras y resolver dudas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Además, en el caso de reportes de denuncias, Mibanco asegura protección al denunciante ante posibles represalias, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de SST.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se trata de un órgano clave en la gestión de la seguridad y salud en Mibanco. Está conformado por 12 miembros, con una representación equitativa de 6 representantes del empleador y 6 representantes de los trabajadores, quienes son elegidos mediante votación secreta y directa. Este comité tiene como función principal velar por la seguridad de todos los colaboradores y garantizar el cumplimiento de los objetivos del SGSST.

Funciones del Comité de SST

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Sesiones mensuales para evaluar el avance del Plan Anual de SST y revisar el cumplimiento de los objetivos. 2 Toma de decisiones en materia de SST para la organización. 3 Supervisión periódica del desarrollo del Programa Anual de SST. 4 Investigación de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales con el fin de identificar causas y establecer medidas correctivas. 5 Monitoreo mensual de los indicadores de accidentabilidad y su evolución. | <ol style="list-style-type: none"> 6 Seguimiento de hallazgos en inspecciones de SST, asegurando la implementación de planes de acción correctivos. 7 Elaboración, revisión y aprobación de documentos internos de SST, como el Reglamento Interno de SST, la matriz IPERC, el mapa de riesgos, el Plan Anual y Programa de SST, y el Programa de Capacitación SST. 8 Reporte a la Gerencia General en caso de accidentes mortales, así como la elaboración de informes trimestrales y anuales sobre la gestión del SGSST. |
|---|---|

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, promoviendo una cultura de prevención y mejora continua en todas nuestras operaciones.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

La prevención de riesgos laborales es un pilar fundamental de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). En virtud de ello, identificamos los peligros y evaluamos los riesgos en todas las actividades laborales con el objetivo de establecer controles que minimicen su impacto. Este proceso se encuentra alineado con nuestro Manual de Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos, Determinación de Controles y Gestión de Mapas de Riesgo.

Como resultado de esta gestión, elaboramos más de 4,000 matrices IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles), que se publican en todas nuestras instalaciones a nivel nacional. Con esto aseguramos que cada colaborador conozca los riesgos asociados a sus actividades y aplique los controles necesarios para prevenir accidentes y enfermedades laborales.

De acuerdo con nuestro Reglamento Interno de SST, todos los colaboradores y terceros

que trabajan para Mibanco tienen el derecho de retirarse de cualquier área de trabajo cuando detecten un peligro inminente para su seguridad. En estos casos, deben coordinar con su jefatura inmediata la paralización de actividades, sin que esto genere perjuicio económico para el colaborador. Además, es obligatorio reportar la situación al buzón de cumplimiento, permitiendo que el Comité de SST realice la investigación correspondiente y establezca planes de acción.

Vale recalcar que todos los colaboradores están protegidos contra cualquier tipo de represalias al ejercer este derecho, conforme a lo estipulado en nuestro Reglamento Interno de SST.

Mecanismos de reporte y gestión de riesgos

Para fortalecer la gestión de riesgos, cualquier colaborador o tercero puede reportar peligros o riesgos laborales a través del buzón de cumplimiento. Estos reportes son evaluados por el Comité de SST, que se encarga de desarrollar investigaciones y definir planes de acción cuando sea necesario.

Además, contamos con el Manual de Procedimiento de Gestión de Siniestros, que establece la metodología utilizada en el proceso de investigación de eventos no deseados. Este procedimiento abarca desde el reporte inicial hasta la clasificación del evento y la determinación de las acciones correctivas.

Como parte de las medidas de mejora, el Comité de SST revisa constantemente la matriz IPERC. En caso de cambios en los controles establecidos, estos son actualizados siguiendo la jerarquía de controles, conforme a lo dispuesto en el Manual de Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos, Determinación de Controles y Gestión de Mapas de Riesgo.

Estamos comprometidos con la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, por lo que trabajamos activamente en generar ambientes de trabajo más seguros y sostenibles.

Gestión de peligros laborales

Seguimos una metodología estructurada que evalúa tanto factores internos como externos a la Organización, incluyendo riesgos fuera de nuestro control, como vehículos en movimiento, caídas y agresiones de terceros.

Para mitigar estos riesgos, aplicamos la jerarquía de controles, priorizando la eliminación o sustitución del peligro cuando es posible. Además, implementamos medidas como la capacitación y sensibilización de colaboradores, el uso obligatorio de Equipos de Protección Personal (EPP) y la mejora continua de nuestros protocolos de seguridad.

La retroalimentación a través de lecciones aprendidas y la difusión de prácticas seguras fortalecen nuestra cultura de seguridad y contribuyen a la prevención de accidentes.

Controles implementados

Contamos con los siguientes mecanismos de control para reducir la exposición a riesgos laborales.

- 1 Evaluación de riesgos SST en iniciativas del negocio para establecer condiciones de trabajo seguro.
- 2 Señalización de recomendaciones SST en los diferentes ambientes laborales.
- 3 Identificación y monitoreo constante de peligros y riesgos laborales, con determinación de controles específicos.
- 4 Actualización periódica de lineamientos para garantizar condiciones seguras en el trabajo.
- 5 Capacitación y sensibilización continua en prevención de riesgos laborales.
- 6 Entrega de Equipos de Protección Personal (EPP) a colaboradores expuestos a condiciones climáticas adversas o temperaturas extremas.

- 7 Soporte psicológico para colaboradores afectados por eventos externos que puedan impactar su bienestar.
- 8 Difusión de lecciones aprendidas, promoviendo una cultura de mejora continua en seguridad y salud en el trabajo.

Indicadores estadísticos

Calculamos nuestros índices estadísticos mediante la recopilación de información y datos específicos.



Número de colaboradores y horas hombre trabajadas, proporcionados por Gestión y Desarrollo Humano (GDH).



Registro de incidentes y accidentes laborales, para analizar tendencias y mejorar los protocolos de prevención.

Este sistema de medición nos permite garantizar que el 100 % de los colaboradores participen en la recopilación de datos, asegurando una evaluación integral y la implementación de medidas preventivas efectivas. Todos los peligros se identifican y evalúan a través del monitoreo de higiene por puesto, la metodología usada en la matriz IPERC.

GRI 403-9

GRI 403-10



Principales tipos de lesiones por accidente laboral:

Contusiones y fracturas

34 lesiones
registrables
(TIR)

0 enfermedades
ocupacionales



0 fallecimientos
por enfermedades
ocupacionales

6.2.2. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Comprometidos con la prevención de riesgos laborales, ejecutamos el programa anual de Capacitación y Sensibilización en SST, asegurando que todos los colaboradores reciban formación alineada a los riesgos laborales a los que están expuestos.

En el 2024 impartimos 52,987 horas de capacitación en prevención de riesgos laborales a más de 10,000 colaboradores, incluyendo cursos regulatorios obligatorios y 3 capacitaciones adicionales para riesgos elevados.

Para garantizar la efectividad del programa, implementamos evaluaciones en cada curso, obteniendo un 100 % de aprobación, lo que refleja el compromiso de nuestros equipos con la seguridad y el cumplimiento normativo.

GRI 403-5

6.2.3. Programas de Salud

En 2024, fortalecimos nuestro compromiso con la salud y bienestar integral de nuestros colaboradores, abordando los ejes físico, emocional, financiero y laboral. A través de diversos programas y beneficios, buscamos no solo mejorar su calidad de vida en el trabajo, sino también impactar positivamente en sus familias.



Cuidando el Bienestar Emocional

- ▶ Charlas y contenidos sobre salud emocional, abordando temas como manejo del estrés, resiliencia y bienestar psicológico.
- ▶ Línea psicológica anónima, ofreciendo soporte gratuito en situaciones emocionales complejas.
- ▶ Acompañamiento personalizado a través de gestores de bienestar, para colaboradores que atraviesan dificultades físicas o emocionales.



Cuidamos el bienestar físico:

- ▶ Evaluaciones médicas ocupacionales para la detección temprana de riesgos en la salud.
- ▶ Promoción de hábitos saludables, fomentando una alimentación nutritiva, actividad física y prevención de enfermedades.
- ▶ Programa Contigo en la Dulce Espera, dirigido a gestantes y padres de niños menores de un año, brindando asesoría en gestación, lactancia y crianza.
- ▶ Campañas de salud en oficinas y agencias, con acceso a consultas de diversas especialidades médicas.
- ▶ Seguros de salud y oncológicos para colaboradores y familiares.
- ▶ Programa Vivo Activo, enfocado en promover hábitos saludables en casos de sobrepeso y altos niveles de grasa en sangre.

GRI 403-3 GRI 403-6



Cuidado del Bienestar Financiero y Laboral

- ▶ Campaña **Ponte las Pilas Compañero**, con información sobre gestión financiera, control de gastos y fomento del ahorro.
- ▶ Tasas preferenciales en productos financieros de Mibanco y BCP para colaboradores.
- ▶ Préstamo de rescate, permitiendo la consolidación de deudas para colaboradores con buen desempeño y dificultades crediticias.
- ▶ Préstamos administrativos para emergencias de salud o desastres naturales.
- ▶ Monitoreo de la calidad de los servicios de salud, mediante selección rigurosa de proveedores y encuestas de satisfacción

GRI 403-3

6.3. Diversidad y Equidad de género

6.3.1. Programa de Equidad de Género

El principal objetivo del programa es promover la igualdad de género en las empresas de la corporación. Está estructurado en 4 frentes estratégicos con metas para el año 2028.



Balance de género, con una meta del 50 % de hombres y de mujeres en la fuerza laboral.



Reducción de la brecha salarial a un máximo del +/-3 %.



Implementación de tolerancia cero ante el hostigamiento sexual laboral.



Promoción de la conciliación laboral, familiar y personal, con el objetivo de que hombres y mujeres puedan equilibrar su tiempo por igual.

La finalidad es garantizar la igualdad de oportunidades, el respeto y la equidad en el entorno laboral, promoviendo un ambiente donde hombres y mujeres puedan desarrollarse profesional y personalmente de manera equitativa.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Balance de acuerdo al sexo de los colaboradores

- Proporción de balance: 51 % mujeres y 49 % hombres.
- Cumplimiento global en lineamientos de selección.
- La guía de equidad para líderes y la guía de entrevista libre de sesgos recibieron alta aceptación, con porcentaje por encima del 90 %.



Conciliación laboral, familiar y personal

- Alto uso de beneficios de paternidad y maternidad. 98 % de madres y padres hace uso de los programas.
- Alta puntuación en la encuesta de clima laboral sobre equilibrio vida personal-laboral, sin brecha de género.



Brecha salarial

El análisis del 2024 dio como resultado -5.7 % para el indicador el *equal pay gap*.³³

Ello significa que las mujeres tienen una compensación total anual 5.7 % por debajo de los hombres, en promedio, por cada grado. Esto se da por motivos no vinculados al género, como por ejemplo contratación de posiciones especializadas que en el mercado son mayoritariamente ocupadas por hombres y el tiempo de servicio en el puesto donde los hombres tienen mayor tiempo que las mujeres.



³³ El indicador “equal pay gap” permite comparar en el mismo grado salarial las brechas de pago entre hombres y mujeres.

Hostigamiento Sexual Laboral

- Mantenemos nivel de madurez intermedio alto en 76.7 % lo que refleja el avance en la prevención del acoso sexual laboral, ubicándonos 5 puntos por encima del *benchmark* regional.
- Niveles de entendimiento HSL aumentó de 77 % (2023) a 79 % (2024), 13 puntos encima del promedio del *benchmark* regional.
- Más de 9,000 compañeros han sido capacitados en temas de HSL y acoso.
- Los colaboradores manifiestan que Mibanco realiza investigaciones imparciales independientemente a pertenecer o no a la plana gerencial.



Transversales



- Plan de comunicación con percepción positiva.
- Espacios de *networking* femenino con 100 % de satisfacción.
- Talleres de sensibilización en sesgos inconscientes, barreras y estereotipos con más de 93 % de satisfacción.

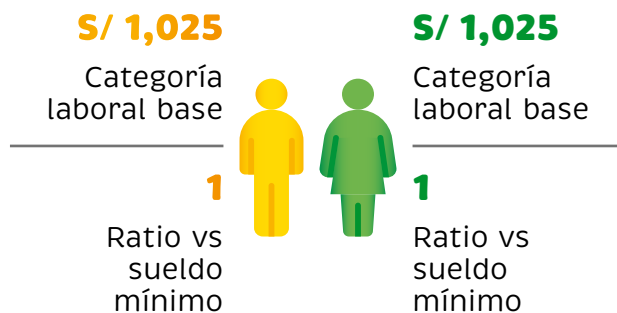
GRI GRI 3-3 Diversidad y equidad de género

IP Mibanco - Programa de equidad de género Credicorp



6.3.2. Gestión de la remuneración

Ratio salarial Mibanco vs. sueldo mínimo local 2024



GRI GRI 202-1

GRI GRI 405-2



6.4. Derechos humanos

Reafirmamos nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los derechos fundamentales, contribuyendo a la construcción de una sociedad más equitativa y justa. Este principio guía nuestra política corporativa de Derechos Humanos y nuestro Reglamento Interno de Trabajo, asegurando que todas nuestras actividades y relaciones se desarrollen bajo estándares que garanticen el respeto a los derechos humanos.

Todos nuestros colaboradores reciben capacitación en el Código Corporativo de Ética durante su proceso de inducción, donde también se les informa sobre los canales de integridad disponibles para reportar cualquier irregularidad. Fomentamos una cultura organizacional basada en la transparencia y responsabilidad, alentando a nuestros colaboradores a comunicar cualquier situación que vulnere nuestras políticas internas.

Asimismo, garantizamos el reconocimiento y pago del trabajo en sobretiempo bajo los lineamientos legales vigentes. No hemos

identificado riesgos en este aspecto, ni dentro de nuestra Organización ni en nuestra cadena de suministro.

Del mismo modo, no hemos detectado riesgos materiales ni potenciales relacionados con el trabajo infantil. En cumplimiento de la legislación laboral, promovemos el acceso a empleo formal para personas mayores de 18 años y mantenemos un estricto control en nuestra selección de proveedores, asegurando que no vulneren derechos fundamentales. Esta evaluación forma parte de nuestros procesos de selección y contratación, reforzando nuestro compromiso con el respeto a los derechos humanos en todas nuestras operaciones.

GRI 407-1

GRI 408-1

GRI 409-1

GRI 2-29

6.4.1. Libertad de asociación y negociación colectiva

Respetamos el derecho de afiliación sindical de nuestros colaboradores, garantizando que no sean objeto de discriminación por esta ni ninguna otra razón, en cumplimiento de la legislación peruana. Asimismo, valoramos la organización sindical y fomentamos un diálogo continuo con sus representantes a través del Área de Gestión Laboral, promoviendo relaciones armoniosas y constructivas.

Contamos con 200 colaboradores afiliados a un sindicato, lo que representa el 2 % de nuestra población laboral. Los convenios colectivos no son extensivos a los colaboradores no afiliados. El Área de Compensaciones revisa periódicamente el sistema de remuneraciones y beneficios de todos los colaboradores, incluidos los que están sindicalizados.

En el 2024 iniciamos una nueva negociación colectiva con el sindicato, lo cual evidencia el diálogo permanente que mantenemos con la organización sindical.

GRI 2-30

GRI 407-1

GRI 3-3 Derechos Humanos - Colaboradores

Capítulo 7

DESEMPEÑO **FINANCIERO Y** RESULTADOS



Capítulo 7

DESEMPEÑO FINANCIERO Y RESULTADOS

7.1. Contexto macroeconómico

Al 31 diciembre de 2024, la economía peruana creció un estimado de 3.3 %, impulsada por la reducción de la inflación, la disminución de las tasas de interés empresariales y la recuperación del gasto privado. Esta recuperación económica ocurre luego del decrecimiento registrado en el 2023 (0.4 %) como consecuencia de la crisis política, factores sociales y medioambientales.

Por otro lado, la inflación anual terminó en un estimado de 2.0 %, siendo menor al 3.2 % registrado en el 2023, y se mantuvo dentro del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú (2 % +/- 1 %). El tipo de cambio contable cerró el año 2024 en S/ 3.76 por dólar, según cifras de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), lo que significó la apreciación de nuestra moneda en 1.3 % respecto del 2023 (año en el que alcanzó S/ 3.71 por dólar). De ese modo, se continuó la tendencia de la apreciación de la moneda local.

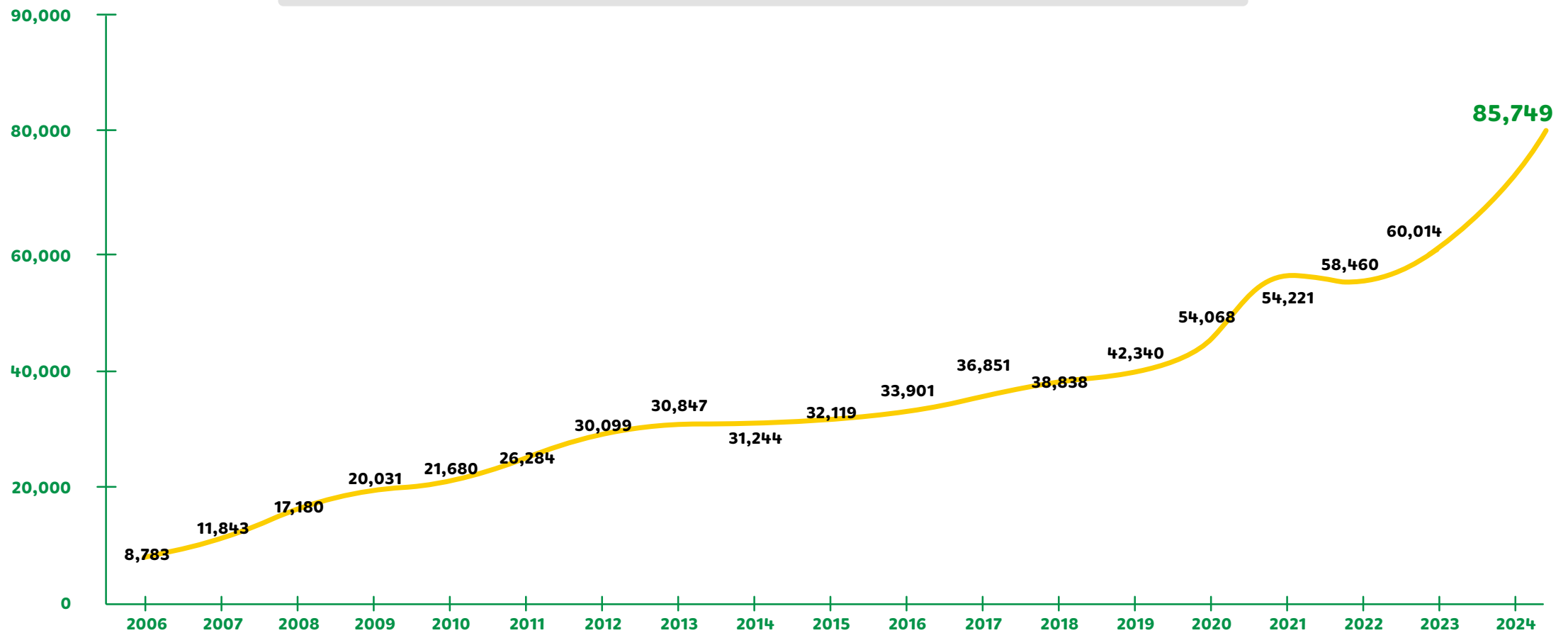
Por otro lado, a diciembre de 2024 el saldo de colocaciones del sistema bancario creció a S/ 350,462 millones, monto 0.2 % mayor al observado al cierre del 2023. La utilidad neta acumulada de la banca múltiple a diciembre de 2024, incluyendo sucursales en el exterior, incrementó a S/ 10,325 millones, cifra 11.9 % mayor que la registrada en similar periodo del 2023, que fue de S/ 9,226 millones, principalmente por mayor margen financiero.

En cuanto a la calidad de la cartera de colocaciones del sistema bancario, el ratio de créditos atrasados (créditos vencidos y en cobranza judicial) entre créditos directos fue de 3.8 % a diciembre 2024, cifra menor a la registrada en el año anterior (4.3 %). Asimismo, la cartera refinanciada y reestructurada, como porcentaje de los créditos, disminuyó a 2.0 %, cifra menor a la del 2023 (2.1 %).

7.2. Contexto microfinanzas

El sistema de microfinanzas evolucionó de la siguiente manera.

a. Saldo de colocaciones totales en millones de soles.



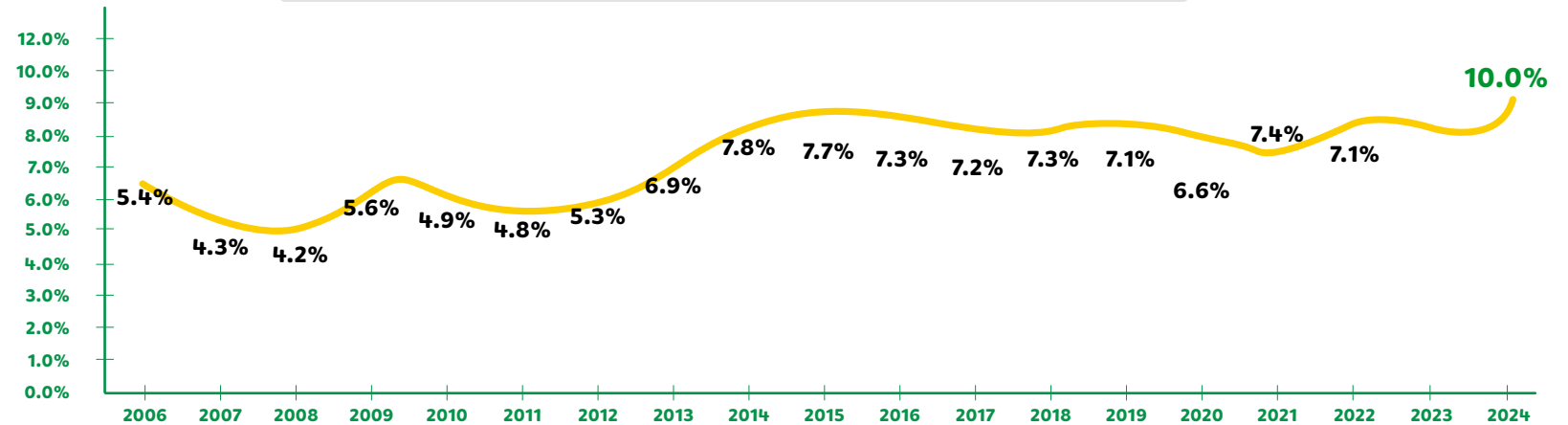
Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran crédito microempresa y comercial hasta S/ 300,000.³⁴

Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran crédito microempresa y comercial hasta S/ 300,000.³⁵

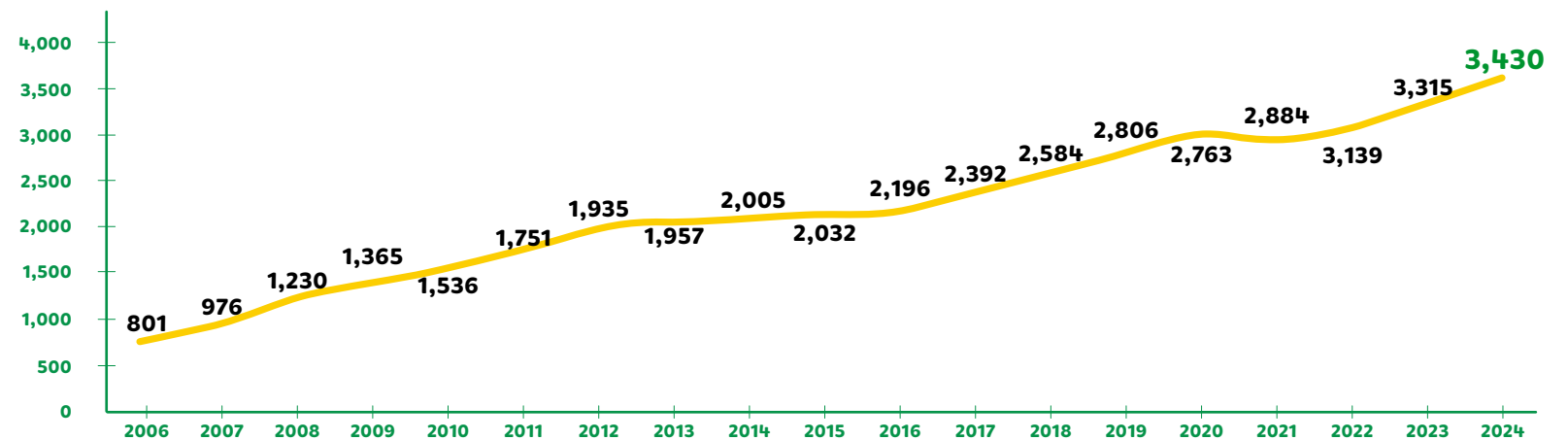
³⁴ En 2024 se registra un aumento en colocaciones por migración de mediana empresa por nueva definición de clasificación SBS desde octubre del 2024 (se estima una migración de S/ 28,937 MM).

³⁵ Se estima que sin la migración de saldo vencido de mediana empresa en octubre del 2024 el saldo de colocaciones vencidas sería 9.3 % (se estima S/ 3,743MM provenientes de la migración).

b. Saldo de colocaciones vencidas en %



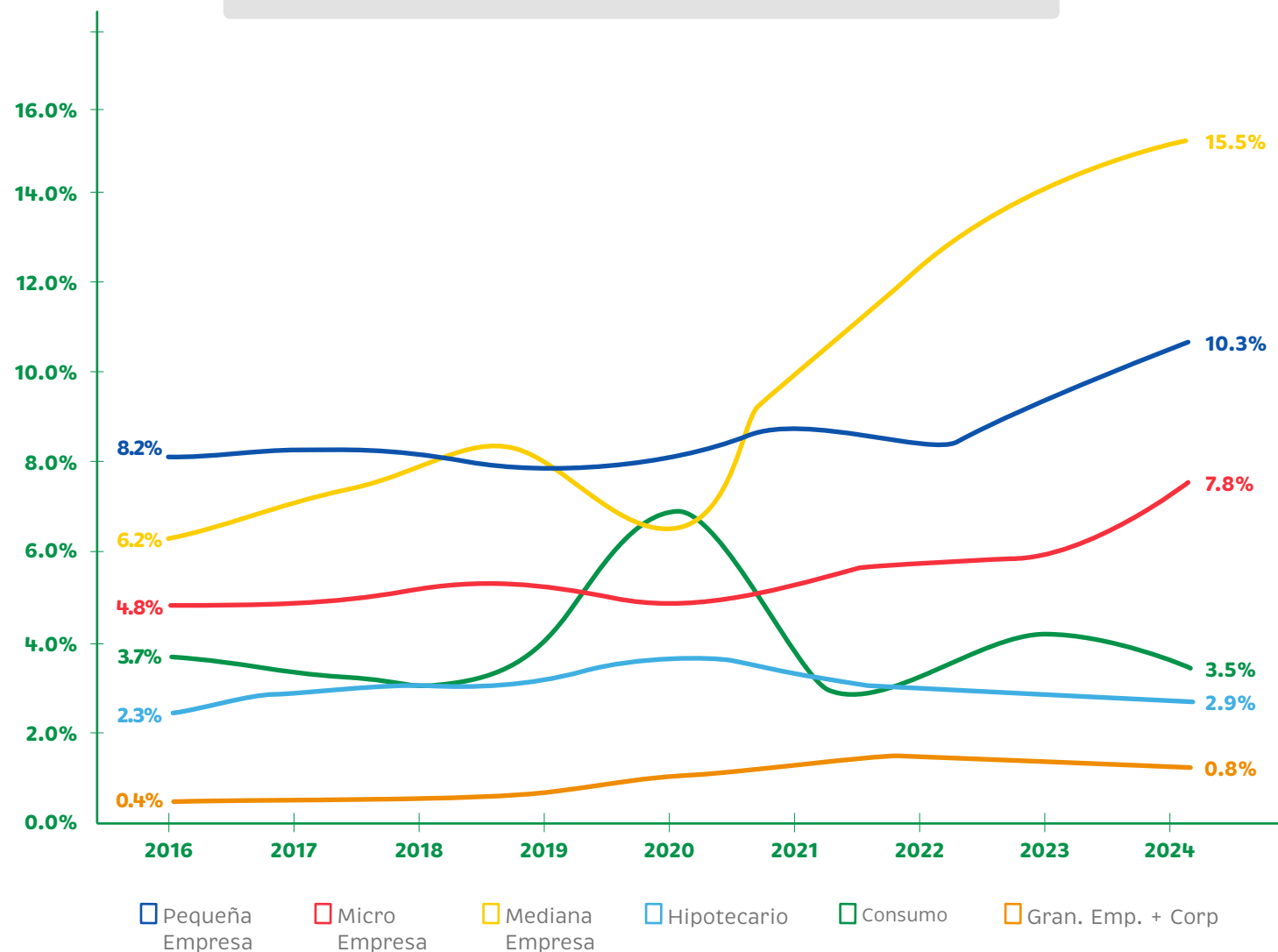
c. Número de clientes del sistema micro financiero del Perú (reporte de clientes)



Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran crédito microempresa y comercial hasta S/ 300,000.



d. Evolución de la cartera vencida del sistema financiero



7.2.1. Nuestros resultados en microfinanzas



814,493 clientes del activo

74 % de provincia y
26 % de Lima



47.1 % de nuestros clientes pertenece al
sector Comercio, 33.2 % a Servicios, el 8.7 % a Producción
y el 11.1 % a sectores varios



Gestionamos 1,048,552

operaciones crediticias en 5 categorías³⁶: Microempresa, Pequeña Empresa, Mediana Empresa, Consumo e Hipotecario



1,374,022 clientes del pasivos

64 % de provincia
y 36 % de Lima

Para más información, diríjase al anexo 10.2.3 Resultados en microfinanzas.

10.2.3 Resultados en microfinanzas



7.3. Bancarización a nivel nacional

Durante el 2024, fortalecimos nuestro compromiso con la inclusión financiera, ampliando nuestras operaciones a nivel nacional y priorizando el acceso al crédito para micro y pequeñas empresas. Bancarizamos a 58,375 personas, quienes ingresaron por primera vez al sistema financiero a través de Mibanco.

Para más información, diríjase al anexo 10.2.2 Bancarización a nivel nacional.

10.2.2 Bancarización a nivel nacional



7.4. Gestión económico-financiera

7.4.1. Negocios y participación de mercado

En el 2024 la economía peruana empezó a recuperarse de la contracción del año previo, que respondió a choques climatológicos adversos, protestas sociales y una disminución en la confianza empresarial. Se estima una recuperación de la economía en 3.3 % para el 2024. La recuperación se explica por la una mejora en la confianza, precios de las exportaciones mineras más favorables, un impulso fiscal asociado al crecimiento de la inversión pública, además de un relajamiento de las condiciones monetarias por parte del Banco Central, luego de que la inflación volviera al rango meta.

A diciembre del 2024, nuestra participación de mercado en el segmento objetivo de la micro y pequeña empresa (segmento que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 150,000) alcanzó 20.2 % respecto al 22.1 % obtenido al cierre del 2023. A diciembre del 2024, las colocaciones brutas de Mibanco

³⁶ Cartera stock SBS.

ascendieron a S/ 12,132 millones (5.2 % de programas del gobierno Reactiva e Impulso Myperu), registrando un decrecimiento de S/ 1,033 millones (7.8 %) respecto del mismo periodo del 2023 dada una política prudente de otorgamiento de créditos y un mayor enfoque en créditos más pequeños con mayor rentabilidad. Adicionalmente, la mora contable de Mibanco se situó en 6.6 % al cierre del 2024, 28 puntos básicos (pbs) por encima del nivel registrado al cierre del 2023 (6.3 %) en medio de un entorno de lenta recuperación económica principalmente impulsado por la recuperación del gasto privado. El nivel de mora contable vino acompañado de una amplia cobertura de la cartera atrasada, situándose en 126.2 % en el 2024.

Asimismo, nos ubicamos como la institución de microfinanzas con el segundo mayor número de clientes del sector micro y pequeña empresa en el rango de colocaciones entre S/ 0 a S/ 150,000 al alcanzar los 636,382 clientes a diciembre del 2024 registrando un crecimiento de 6,551 clientes en el último año.

7.4.2. Activos

El 93.6 % de nuestra cartera, que representa S/ 11,356 millones, se encuentra en el sector de la micro y pequeña empresa, debido a que mantenemos nuestro foco en los microcréditos, así como en los créditos a la pequeña empresa. Nuestros activos totales incrementaron en S/ 80 millones respecto del 2023 hasta alcanzar S/ 16,664 millones en diciembre del 2024, principalmente por el crecimiento de inversiones en activos líquidos para aprovechar tasas altas en el mercado que compensaron el decrecimiento del segmento pequeña y mediana empresa por un enfoque en créditos microempresa de menor *ticket* pero con mayor rentabilidad.

GRI 3-3 Desempeño Económico y financiero

7.4.3. Pasivos y obligaciones

Cubrimos nuestras necesidades de fondeo mediante la captación del público y de inversionistas institucionales, la participación activa en el mercado de capitales y las líneas directas de endeudamiento (locales y del exterior).

Así, durante el 2024, los pasivos totales incrementaron en S/ 405 millones respecto del 2023 en línea con la estrategia de inversiones para aprovechar escenario de tasas altas, el decrecimiento de la cartera dado el enfoque en tickets más pequeños y el reparto de dividendos. Dicha cifra fue producto de una optimización de la estructura y costo de fondeo con el incremento de ahorros en S/ 441 millones de personas naturales y depósitos institucionales en S/ 825 millones que excedió la disminución en depósitos a plazo de personas naturales en S/ 116 millones, emisiones en S/ 302 millones y adeudos en S/ 350 millones. De esta manera, los pasivos totales alcanzaron los S/ 14,124 millones al cierre del 2024.

7.4.4. Solvencia y adecuación del capital

Presentamos un ratio de capital global superior al promedio del sistema bancario. De esta manera garantizamos que contamos con suficiente patrimonio para continuar y ampliar nuestras operaciones comerciales. Así, al cierre del 2024 nuestro patrimonio efectivo asciende a S/ 2,577 millones, cifra que nos permite obtener un ratio de capital global de 19.4 %.

GRI 3-3 Desempeño Económico y financiero

7.4.5. Resultado de las operaciones

El proceso de recuperación de la economía peruana en el 2024 fue impulsado por la recuperación del gasto privado y mayor gasto público incrementando el déficit fiscal. En ese sentido, como banco, actuamos con prudencia y fuimos más cautos que nuestros competidores hasta el primer semestre 2024.

Es recién durante el segundo semestre que empezamos a impulsar el crecimiento de la cartera, en especial en *tickets* pequeños de mayor rentabilidad, menores a S/ 20,000. Algunas señales más claras de recuperación económica en ese momento fueron la mejora en la confianza, precios de las exportaciones mineras más favorables y relajamiento de las condiciones monetarias por parte del Banco Central luego de que la inflación volviera al rango meta.

De esta manera en el 2024, alcanzamos una utilidad neta de S/ 311.97 millones, superando los S/ 265.94 millones obtenidos el año anterior, y obtuvimos una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 12.07 % y sobre los activos (ROA) de 1.87 %.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 3,065.9 millones a diciembre del 2024, lo que implica una reducción de S/ 22.8 millones con respecto al año anterior. Este resultado se explica principalmente por menor volumen ante un crecimiento prudente de la cartera de créditos siendo compensado por una mejor gestión de precios en los nuevos desembolsos, mayor proporción de *tickets* pequeños en la cartera, menor cartera atrasada y mayor volumen de inversiones liquidadas para aprovechar coyuntura de tasas altas.

Por otro lado, los gastos financieros alcanzaron los S/ 816.4 millones, S/ 89.5 millones menos que el año anterior. El principal motivo fue el menor costo de los fondos producto de las menores tasas en tesorería y *retail* por estrategia de duraciones cortas que permitió aprovechar la disminución en la tasa de referencia y la mejor estructura de fondeo por el crecimiento de ahorros *retail*.

El costo de provisión neto a diciembre del 2024 fue de S/ 725.82 millones, lo que representó una disminución de S/ 93.14

millones respecto al 2023. Esto se debe, principalmente, a un menor deterioro de la calificación crediticia de nuestros clientes, dada la recuperación económica que mejoró su capacidad de pago. También influyó la aplicación de políticas de crédito más conservadoras, tales como una originación más estricta en segmentos vulnerables y el reperfilamiento de clientes. A ello se le suma una estrategia diferenciada de cobranza temprana y atrasada, además de una visión integral de riesgo y rentabilidad.

En cuanto a los ingresos no financieros, estos ascendieron a S/ 102.80 millones, lo cual refleja un decrecimiento en S/ 1.83 millones, principalmente por menores ingresos de comisiones de seguros en línea con los menores desembolsos y reversión de provisiones de impuestos en el 2023 por periodos prescritos.

Por otro lado, los gastos operativos sumaron S/ 1,227.58 millones, monto que representó un incremento de S/ 33.93 millones, debido a la ejecución de iniciativas estratégicas y mayores gastos profesionales para mejorar el desempeño comercial y financiero.

Resultados económico-financieros (millones de soles)

Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos netos por intereses	1,697.13	1,840.64	2,173.89	2,182.86	2,249.55
Provisión de créditos	-726.25	-446.65	-488.17	-818.96	-725.82
Ingresos no financieros	13.12	-28.1	73.83	104.63	102.80
Gastos operativos	-1,014.55	-1,087.02	-1,165.93	-1,193.65	-1,227.58
Impuesto a la Renta	-4.66	-99.72	-155.26	-8.94	-86.98
Utilidad neta	-35.2	179.15	438.35	265.94	311.97
Crecimiento Cartera A/A (%)	22.15	3.44	3.98	-5.74	-7.85
NIM (%)	12.01	11.42	13.17	13.5	14.01
ROE (%)	-1.74	8.27	17.82	9.64	12.07
ROA (%)	-0.25	1.16	2.61	1.59	1.87
Costo de riesgo (%)	6.31	3.49	3.55	5.94	5.81
Cost to income (%)	58.14	58.68	51.4	52.57	53.07
Cobertura cartera deteriorada (%)	142.86	125.88	126.89	116.83	111.21
PdM 0-150M (%)	25.9	25.1	24.09	22.09	20.24

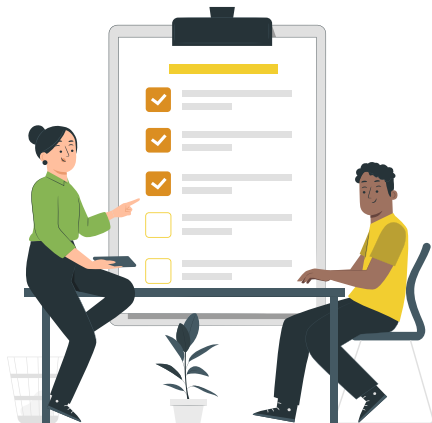
Fuente: Información tomada de los Estados Financieros auditados al 31 de diciembre de 2024



7.4.6. Fondeo

Durante el 2024, continuamos incrementando nuestra base de fondeo a través de una mejor estructura, *retail* creció S/ 324 millones respecto al cierre de 2023, impulsado principalmente por el mayores ahorros en S/ 441 millones, parcialmente compensado por menores depósitos a plazo, que disminuyeron en S/ 116 millones.

Asimismo, fortalecimos nuestra posición de liquidez, incrementando su participación dentro del total de activos en S/ 1,072 millones respecto a 2023. Este crecimiento en activos líquidos respalda nuestra estrategia de inversiones, orientada a la rentabilización del fondeo.



7.4.7. Clasificación de riesgo

A nivel local, mantuvimos la clasificación categoría A otorgada tanto por la empresa Apoyo & Asociados Internacionales (asociada a Fitch Ratings) como por la empresa Equilibrium (afiliada a Moody's). A nivel internacional, la empresa Standard & Poor's rebajó en abril 2024 la calificación a BBB- (Grado de Inversión) por alineamiento a la rebaja del soberano país considerando a Mibanco como subsidiaria clave para Credicorp.

GRI 3-3 Desempeño Económico y financiero

7.4.8. Mecanismos de evaluación de la gestión económico-financiera

Contamos con distintos órganos de control y evaluación de la gestión que garantizan la transparencia de los procesos y el éxito de los resultados: Directorio, Comités (Eficiencia, Gestión, CFO's, Pricing, Rentabilidad, Administración de Riesgos, Gestión de Balance), Auditoría Interna, Externa (EY) y Credicorp (revisión de controles SOX).

GRI 3-3 Desempeño Económico y financiero



7.4.9. Mercado de capitales y mercado de valores

Renta variable

				Cotizaciones 2024				Precio Promedio S/
Código ISIN		Neumónico	Año - Mes	Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
1	PEP133001003	MIBANC1	2024-01	-	-	-	-	-
2	PEP133001003	MIBANC1	2024-02	-	-	-	-	-
3	PEP133001003	MIBANC1	2024-03	-	-	-	-	-
4	PEP133001003	MIBANC1	2024-04	-	-	-	-	-
5	PEP133001003	MIBANC1	2024-05	-	-	-	-	-
6	PEP133001003	MIBANC1	2024-06	-	-	-	-	-
7	PEP133001003	MIBANC1	2024-07	-	-	-	-	-
8	PEP133001003	MIBANC1	2024-08	-	-	-	-	-
9	PEP133001003	MIBANC1	2024-09	1.76	1.76	1.76	1.76	1.76
10	PEP133001003	MIBANC1	2024-10	-	-	-	-	-
11	PEP133001003	MIBANC1	2024-11	-	-	-	-	-
12	PEP133001003	MIBANC1	2024-12	-	-	-	-	-

Renta fija

				Cotizaciones 2024				Precio Promedio S/
Código ISIN		Neumónico	Año - Mes	Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
1	PEP13300D073	MIBAN2BS1B	2024-07	99.3449	99.3449	99.3449	99.3449	99.3449
2	PEP13300Q372	MIBAN4CD2E	2024-01	99.3449	99.3449	99.7935	99.3449	99.7935
3	PEP13300Q380	MIBAN4CD2F	2024-01	98.4685	98.4685	98.4685	98.4685	98.4685
	PEP13300Q380	MIBAN4CD2F	2024-03	99.7898	99.7898	99.7898	99.7898	99.7898
4	PEP13300Q414	MIBAN4CD2I	2024-07	95.3655	95.3655	95.3655	95.3655	95.3655

7.4.10. Política de inversiones

Nuestras inversiones acompañaron la evolución de nuestro modelo híbrido, basado en la capacidad de preaprobar créditos de manera centralizada para luego distribuirlos a través de canales alternativos, tanto físicos como digitales. Actualmente, buscamos fortalecer la relación con nuestros clientes a través de una propuesta de valor integral, que combine velocidad y conveniencia en la atención, garantizando un banco más resiliente y rentable. Para ello, nos apalancamos en 3 habilitadores: (i) inteligencia centralizada, (ii) gestión de canales y (iii) ejecución impecable.

Para consolidar este enfoque, reforzamos nuestros equipos de modelamiento, validación y gestión de modelos crediticios, además de fortalecer el gobierno de datos y la metodología comercial, con el objetivo de potenciar el uso de la inteligencia centralizada. Esto nos ha permitido impulsar modelos crediticios dinámicos, mejorar la evaluación de no clientes, ampliar las ofertas crediticias para personas no bancarizadas y fortalecer la cobranza a través de canales no presenciales. Asimismo, hemos desarrollado capacidades para implementar modelos de

riesgo más preventivos y con un seguimiento más granular del comportamiento del portafolio.

En cuanto a los canales digitales, seguimos enfocados en asegurar la estabilidad operativa de la app Mibanco Móvil, implementando mejoras funcionales, desarrollando nuevos productos digitales y consolidando nuestra oferta multicanal, con el propósito de mejorar la experiencia del usuario y soportar el crecimiento de nuestra base de clientes. En este proceso, suministramos a nuestros

asesores herramientas que optimizan el enrutamiento inteligente de solicitudes de crédito directamente en campo. A nuestros clientes les brindamos soluciones para digitalizar sus consultas, procesos y pagos, impulsando así el crecimiento de sus negocios.

Paralelamente, fortalecemos la ciberseguridad en todas nuestras operaciones, con el objetivo de ofrecer una propuesta de valor integral que no solo optimice la oferta de créditos, sino que también diversifique nuestras fuentes de ingreso a través de productos pasivos y servicios transaccionales, con la inteligencia centralizada como eje clave de nuestra estrategia.

Nuestras inversiones acompañaron la evolución de nuestro modelo híbrido, basado en la capacidad de preaprobar créditos de manera centralizada para luego distribuirlos a través de canales alternativos, tanto físicos como digitales. Actualmente, buscamos fortalecer la relación con nuestros clientes a través de una propuesta de valor integral, que combine velocidad y conveniencia en la atención, garantizando un banco más resiliente y rentable. Para ello, nos apalancamos en 3 habilitadores: (i) inteligencia centralizada, (ii) gestión de canales y (iii) ejecución impecable.

7.4.11. Relación económica con otras empresas

Préstamos recibidos relevantes. Al cierre del 2024, Mibanco ya no mantiene líneas con los programas gubernamentales Reactiva y FAE-MYPE, mediante los cuales se otorgaron créditos con fondos y garantía del Gobierno. Sin embargo, es importante mencionar la participación de Mibanco en el programa Impulso Myperu que, al cierre del 2024 otorgó por S/ 650 millones, si bien son financiados por recursos propios, tienen la garantía del Estado en caso de incumplimiento. Así también, mantenemos una posición importante (S/ 685 millones) en la línea con nuestra matriz BCP.

Por otro lado, no se presentaron inversiones o créditos otorgados de mayor cuantía al desarrollo normal de nuestras actividades.






7.4.12. Situación tributaria

Conforme al artículo 2 inciso r de la Ley del Impuesto General a las Ventas (IGV), los servicios de créditos no están gravados con el IGV. Este inciso fue incorporado por el artículo 1º del Decreto Legislativo N° 965, publicado el 24 de diciembre del 2006 y vigente a partir del 1 de enero del 2007.



7.5. Gestión integral de riesgos

La Gestión Integral de Riesgos (GIR) es clave para garantizar la solvencia y crecimiento de Mibanco en un entorno volátil. Su enfoque permite una visión holística de los riesgos apoyada en 3 principios básicos.

-  Anticiparse y adaptarse a escenarios adversos.
-  Garantizar el cumplimiento de objetivos estratégicos.
-  Optimizar la rentabilidad mediante una gestión eficiente del riesgo.

El principal objetivo es establecer un apetito de riesgo que delimite la tolerancia a variaciones en indicadores financieros, asegurando que cualquier impacto potencial no comprometa la estabilidad del banco ante escenarios de estrés económico severo.

Gestión y Monitoreo

Para gestionar la GIR, contamos con un Tablero de Apetito de Riesgo, actualizado anualmente con las principales métricas de riesgo, crecimiento y rentabilidad. Este tablero es monitoreado mensualmente en el Comité de Administración de Riesgos, donde se analizan variaciones y, en caso de exceder los límites establecidos, se implementan planes de acción correctivos.




Toda la gestión de riesgos está alineada con el Gobierno Corporativo de Gestión Global de Riesgos de Credicorp, asegurando el cumplimiento de los estándares y mejores prácticas a nivel corporativo.

GRI 3-3 Gestión Integral de Riesgos

IP Mibanco - Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en el análisis crediticio

7.5.1. Riesgo de crédito

Como hemos comentado, en el 2024 se tuvo un incremento del riesgo de crédito debido al contexto de mayor deterioro de la industria de microfinanzas producto de una economía recesiva y los rezagos de los conflictos sociales y climáticos del 2023. Es por ello que la gestión de riesgo de crédito se enfocó en los siguientes objetivos clave.

-  Retornar a los límites aprobados en los indicadores de riesgo de crédito.
-  Ser el mejor aliado y guía del negocio, generando los habilitadores para crecer dentro del apetito de riesgo.
-  Gestionar el riesgo con un enfoque de rentabilidad.

Para el logro de estos objetivos se adoptaron las siguientes acciones en 4 frentes.



Origenación

- a. Actualización de puntos de corte.
- b. Incorporación de modelos preventivos recogiendo variables más tempranas.
- c. Mayor granularidad de filtros en las campañas para mitigar el riesgo.
- d. Campañas de refuerzo de cultura de riesgo que promueven la buena origenación.



Modelos

- a. Ajustes de calibración por monto a los modelos de origenación .
- b. Incorporación de variables tempranas.
- c. Cambios en puntos de corte.
- d. Reconstrucción del modelo comportamental.



Seguimiento

- a. Mayor granularidad en la identificación de alertas tempranas y gestionar acciones de pre-mora.
- b. Generar un mayor volumen de aperturas e incorporar vistas adicionales a nivel sistema financiero.
- c. Brindar ayudas financieras a clientes con dificultades de pago afectados por el contexto macroeconómico.
- d. Ajustes en la remuneración variable acorde al contexto económico.



Recuperaciones

- a. Nuevos productos de ayuda como reprogramaciones con baja de tasa.
- b. Cambios en asignación de cartera (clientes más complejos gestionados por nuestro canal más efectivo).
- c. Implementación de nuevas metodologías y *playbooks* de gestión en nuestros Canales de cobranza.
- d. Nuevos protocolos de gestión según perfil de cliente.
- e. Posicionamiento de yape como canal de pago (segundo lugar luego de agencia).
- f. Campañas de premiación a nuestros clientes que pagan al día.
- g. Campañas de aceleración de cobranzas en tramos avanzados y Feria de Castigo.
- h. Fortalecimiento de habilitadores y herramientas para la gestión del Canal de Campo.
- i. Capacitación a nuestros clientes en temas relacionados a mejorar la cultura de pago.

Las acciones indicadas en el punto anterior nos permitieron lograr recuperar los niveles de cosechas de mora dentro de los apetitos aprobados manteniendo los desembolsos por encima de S/ 1,200 millones y en el portafolio recuperar los niveles de cobranza mejores a prepandemia.

Indicadores estratégicos 2024

Indicador	Apetito	Línea base	Meta	Resultado ³⁷
Cosecha 3M	0.31 %	0.45 %	0.31 %	0.25 %
Cosecha 6M	1.49 %	1.99 %	1.49 %	1.33 %
Desembolsos S/	-	1,097 millones	1,200 millones	1,216 millones
Resolución 0 días	-	97.4 %	98.3 %	98.6 %

IP Mibanco - Crédito de riesgo



³⁷ Promedio últimos 3 resultados.

7.5.2. Recuperaciones

Durante el 2024 fortalecimos nuestra estrategia de cobranzas con soluciones de pago personalizadas, alineadas a los perfiles de riesgo de nuestros clientes, con el objetivo de maximizar el ahorro en provisión mediante una gestión eficiente y efectiva de nuestros canales de cobranza. En ese sentido, desarrollamos las siguientes acciones.

- **Modelo predictivo de contactabilidad.** Optimizamos la intensidad y efectividad de los canales de cobranza, ajustando la estrategia según los niveles de riesgo de cada cliente.
- **Metodología de Gestión Integral en campo.** Implementamos un enfoque basado en cercanía, orden, frecuencia y habilitadores, permitiendo una mejor alineación entre iniciativas y ejecución, priorización eficiente de la gestión, optimización de visitas y estandarización del seguimiento.
- **Experiencia del Cliente en cobranzas.** Rediseñamos lineamientos para la gestión CX y desarrollamos nuevas coreografías de contacto, equilibrando experiencia e intensidad de interacción con los clientes.

- **Monitoreo de calidad con Speech Analytics.** Mejoramos la supervisión de los proveedores de cobranzas, fortaleciendo la gestión y optimizando los resultados en el canal de Call Centers.
- **Optimización del modelo de datos.** Migramos los Sandbox de Recuperaciones a Exploration Datawarehouse, mejorando la eficiencia y estructuración de la información en la gestión de cobranzas.

Estas iniciativas nos permitieron fortalecer la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente y optimizar el desempeño de nuestros canales de cobranza, alineados con nuestros objetivos estratégicos.

IP Mibanco - Tipo de riesgos: Recuperaciones



7.5.3. Riesgo operacional, continuidad del negocio, seguridad de la información y prevención e investigación de fraudes

Fortalecimos la gestión de riesgos y seguridad con acciones estratégicas que garantizaron el cumplimiento normativo, la optimización de procesos y la mitigación de riesgos operacionales. A continuación, el detalle.

- **Cumplimiento normativo en riesgo operacional.** Alcanzamos un 100 % de cumplimiento en la evaluación de un auditor externo sobre el uso del Método Estándar Alternativo (ASA) para el cálculo del patrimonio efectivo por riesgo operacional. Adicionalmente, logramos subsanar el 84 % de las observaciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) en 2023.
- **Optimización en la gestión del riesgo operativo.** Implementamos una nueva herramienta de gestión del riesgo operativo GRC, reemplazando el sistema WARO, con un enfoque más eficiente y alineado a las mejores prácticas.
- **Mejoras en continuidad del negocio.** Fortalecimos las contingencias tecnológicas, actualizamos los planes de continuidad y realizamos evaluaciones de riesgo para garantizar la resiliencia operativa.
- **Avances en ciberseguridad.** Alcanzamos un 99 % de cumplimiento en el nivel de madurez objetivo según el marco de la Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC), gracias a la ejecución de 19 proyectos de mejora.
- **Fortalecimiento del cumplimiento PCI-DSS.** Avanzamos con la implementación del estándar PCI-DSS, trabajando en 26 proyectos estratégicos, alcanzando un 95 % de cumplimiento.
- **Prevención e investigación de fraudes.** Reforzamos los controles en agencias tras la revisión de los principales procesos y avanzamos en la implementación de una nueva herramienta de monitoreo de fraudes, diseñada para los nuevos canales digitales que proyectamos poner en producción en 2025.

Estas acciones nos permitieron fortalecer la gestión de riesgos y seguridad, asegurando una operación resiliente y alineada con los más altos estándares del sector financiero.

IP Mibanco - Riesgo operacional

7.5.4. Riesgos de tesorería

Reforzamos la gestión del riesgo de tesorería mediante la implementación de estrategias enfocadas en la gestión de liquidez, riesgo de mercado y cumplimiento normativo, asegurando una administración eficiente de nuestros activos y pasivos.

Principales acciones implementadas

Estas acciones nos permitieron consolidar un enfoque de gestión de tesorería sólido y alineado con las mejores prácticas del sector financiero, asegurando resiliencia operativa y estabilidad en la administración de recursos.

- 1 Adecuación al nuevo Reglamento de Gestión de Riesgo de Modelo, optimizando los modelos de riesgo de mercado y liquidez.
- 2 Implementación del nuevo ratio de financiación neta estable regulatorio, alineando nuestra gestión financiera a los estándares internacionales.
- 3 Actualización de castigos de inversiones utilizados en el cálculo del Ratio de Cobertura de Liquidez (RCL)

IP Mibanco - Riesgo de tesorería

y el Ratio de Fondeo Neto Estable (RFNE) corporativos, fortaleciendo la estabilidad financiera.

- 4 Definición e implementación de indicadores de alertas tempranas, mejorando la capacidad de respuesta ante escenarios de estrés de liquidez.
- 5 Ejecución de una prueba de activación del plan de contingencia de liquidez, obteniendo resultados satisfactorios que validan la efectividad de nuestras estrategias de mitigación de riesgos.
- 6 Optimización de reportes de gestión de la cartera de negociación y mejoras en la generación de información para el monitoreo de riesgo de mercado y liquidez, garantizando mayor precisión en la toma de decisiones.
- 7 Evaluación y cumplimiento del 100 % en auditoría interna, validando la efectividad de nuestros procesos en:
 - Inversiones financieras y derivados
 - Administración de riesgo de liquidez y gestión de activos y pasivos.

7.6. Gestión de soporte centralizado

En el último año alineamos nuestras acciones con los objetivos estratégicos de transformación tecnológica, priorizando la potenciación de capacidades, protección de la inversión, adopción de servicios en la nube y desarrollo de agilidad.

Para lograrlo, implementamos las siguientes iniciativas clave.

- Evaluación de una nueva plataforma de banca digital, diseñada para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. La plataforma será escalable y adaptable, permitiendo la expansión de servicios según las necesidades del negocio. Actualmente, nos encontramos en la fase de comparación de arquitecturas y soluciones dentro de la industria.
- Fortalecimiento de capacidades tecnológicas mediante la adopción del Framework COBIT, asegurando un modelo de gobernanza que optimiza la gestión de recursos, minimiza riesgos y garantiza la entrega de beneficios con transparencia.

- Monitoreo continuo de cambios regulatorios y tendencias del mercado, asegurando la adopción de soluciones innovadoras que nos permitan mantenernos competitivos y alineados con las mejores prácticas del sector financiero.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Potenciar estrategia de negocios



- Lanzamiento del RFP del nuevo core bancario como solución integral para la gestión de productos y servicios.
- Redefinición y priorización de soluciones complementarias al nuevo core.
- ~5 % en desviación en tiempos de proyectos estratégicos que permitieron habilitar soluciones requeridas por canales digitales y aseguramiento de ingresos.

Excelencia tecnológica



- S/ 4.3 millones de eficiencias en planilla por Rightsizing y S/ 1.8 millones en el Q4 y un total anual de S/ 5.4 millones por eficiencias en infraestructura (onpremise y cloud) y licencias.
- 82.5 % pruebas de regresión están automatizadas para NCD.
- Adopción de Estimador de Esfuerzos para todos los proyectos y requerimientos de negocio.
- Alineamiento de 25 procesos al estándar de gobierno COBIT.

Modernización tecnológica



- 600 activos identificados con potencial de migración a la nube y con un ahorro estimado de S/ 1.5 millones anuales.
- Nueva FIC con disponibilidad al 100 % durante el Q4.
- 100 % hitos técnicos de continuidad ejecutados correctamente.

Estas acciones nos permiten consolidar una infraestructura tecnológica sólida, ágil y preparada para responder a los desafíos del futuro.

IP Mibanco - Gestión de soporte centralizado

7.7. Innovación y transformación

Durante el 2024 consolidamos modelos de negocio disruptivos con el objetivo de contribuir con el 10 % del total de ingresos hacia 2033, priorizando la experiencia del cliente y la eficiencia en costos de venta. La estrategia se enfocó en la experimentación rápida, alianzas con *fintechs* y *startups*, y la adopción de soluciones digitales, alineadas con los lineamientos de la Mesa de Innovación de Credicorp.

Definimos el ciclo de vida de los proyectos como *framework* de trabajo, lo que nos permitió reducir la incertidumbre, generar resultados en el corto plazo y optimizar la inversión. Aplicamos un enfoque ágil basado en la premisa de fallar rápido, en pequeño y con bajo costo, asegurando que cada iniciativa agregue valor con el *triple check*: bueno para el cliente, el colaborador y la Organización.

Minimizamos el desarrollo tecnológico para acelerar pruebas y reducir costos, garantizando el cumplimiento de protocolos de ciberseguridad y *software* seguro. Implementamos pruebas de *ethical hacking* previas al lanzamiento de cualquier producto o servicio digital, reforzando nuestra seguridad operativa.

El Sistema de Innovación Descentralizado (SID) se consolidó como una herramienta clave para la identificación y solución de desafíos estratégicos. Realizamos sesiones de ideación con asesores y jefes de negocio, gerentes de agencia, ejecutivos de recuperaciones y clientes, lo que nos permitió generar soluciones accionables con impacto inmediato.

También ampliamos nuestra red de coaches de innovación a 86 especialistas, fortaleciendo la capacidad de facilitar procesos de transformación. Además, establecimos sinergias con subsidiarias de Credicorp, adoptando buenas prácticas y contribuyendo con el conocimiento adquirido en innovación.

Gobierno de la innovación

Para estructurar la gestión de innovación se implementaron distintos niveles de gobierno.

Comité de Transformación

Define la estrategia, evalúa iniciativas y aprueba avances en cada etapa del ciclo de vida del proyecto.

La Torre de Transformación

Proporciona lineamientos, metodologías y monitorea la evolución de iniciativas disruptivas.

El Comité Interno de Transformación

Supervisa ideas innovadoras y hallazgos de *open innovation*, proponiendo nuevos proyectos.

Comité de Disrupción

Conformado por un equipo multidisciplinario, desafía iniciativas en desarrollo y potencia soluciones orientadas a la disrupción.

Gestión de la Transformación

Desde 2019, la transformación organizacional ha estado enfocada en innovación digital, cambio de mentalidad y adopción de metodologías ágiles.

En 2024, avanzamos en 2 frentes.

Innovación disruptiva

- Exploramos y validamos nuevos modelos de negocio, asegurando su escalabilidad mediante pruebas en entornos controlados. La Oficina de Transformación supervisó estos proyectos, manteniendo los lineamientos por etapa y liderando los Comités de Transformación.



Innovación incremental

- Fortalecimos el SID, sustentado en el Premio Espiral de Innovación, la red de coaches de innovación y la conexión con el ecosistema de Open Innovation.



En paralelo, seguimos ampliando nuestra capacidad interna para fomentar la innovación. Es por ello que formamos más colaboradores como coaches de innovación y fortalecimos la especialidad de diseño estratégico, proporcionando soporte a diversos proyectos.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Minimización de desarrollos tecnológicos

Permitiendo pruebas rápidas y de bajo costo, optimizando tiempo e inversión.



Cumplimiento de protocolos de ciberseguridad y software seguro

Garantizando *Ethical Hacking* previo al lanzamiento de nuevos productos o servicios digitales.

Expansión de la red de coaches de innovación

Alcanzando 86 coaches que acompañan procesos de transformación en distintas áreas.



Sinergias con subsidiarias de Credicorp

Adoptando buenas prácticas y evaluando el rendimiento en innovación.

Desarrollo de especialidades en diseño estratégico

Ofreciendo soporte a distintos proyectos de la Organización.

Consolidación del Sistema de Innovación Descentralizado (SID)

Permitiendo la intervención en desafíos clave mediante sesiones de ideación con asesores y jefes de Negocio, gerentes de agencia, ejecutivos de recuperaciones y clientes.



Iniciativas y proyectos de innovación

En el 2024 desarrollamos 5 proyectos.

a. Cartera Centralizada Digital.

Se implementó un modelo de gestión de clientes en el segmento Micro, utilizando herramientas digitales como *chatbots* y correo electrónico, beneficiando a más de 2,000 clientes. Se desarrollaron 4 flujos clave: Carterización, Relacionamento Digital, Reenganche de Créditos y Cobranza.

c. MibancoLab.

Plataforma para incubar proyectos transformacionales que puedan ser fácilmente migrados al banco. En el 2024 se desarrollaron los siguientes:

- Programa de Puntos Seguros
- Landing de Remesas y Juntas
- Programa de Recomendados
- Academia del Progreso

b. Soluciones Financieras Digitales.

Avanzamos en la creación de soluciones digitales para fortalecer el modelo híbrido apalancándonos en tecnología de vanguardia con recursos como los que se listan:

- Tag de validación de vivienda como política de riesgos altos.
- IA para lectura de documentos, cálculo de inventario y detección de objetos.
- Pilotos para validación de capacidad de pago y exploración de sinergias con proveedores.

Estas iniciativas reflejan un avance significativo en la transformación digital, optimización de procesos y desarrollo de soluciones innovadoras para fortalecer el modelo de negocio.

d. Nuevos Productos – Remesas.

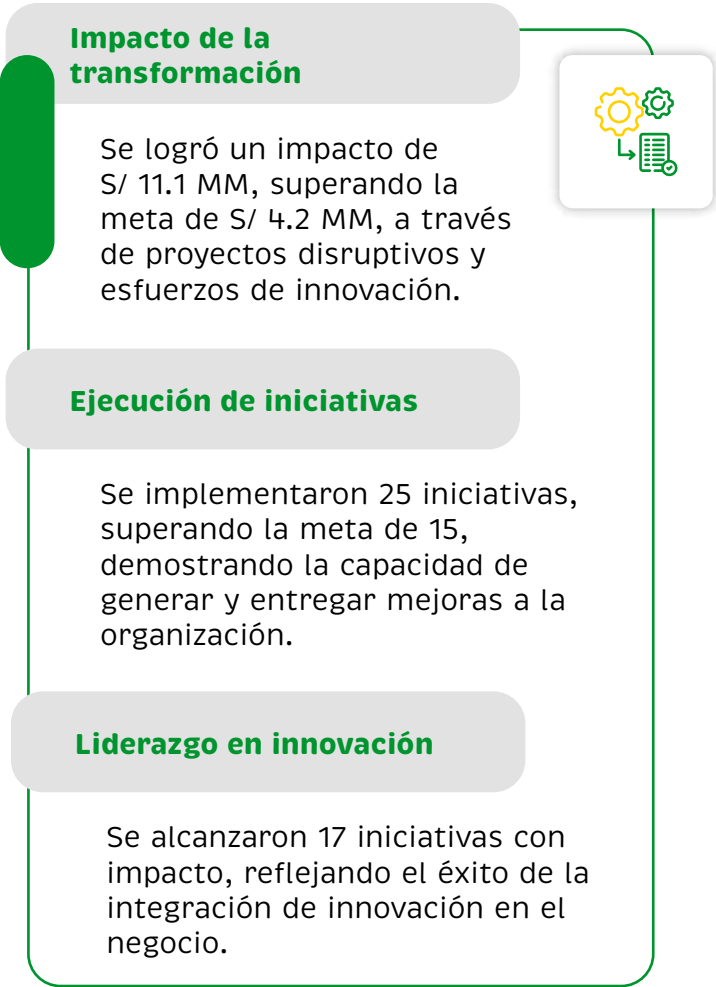
Se diseñó una estrategia para ingresar al mercado de remesas, ayudando al usuario remesador a enviar y recibir dinero aprovechando las fortalezas de Mibanco, impactando en el KR de Ingresos no financieros del banco permitiendo realizar 1,384 transacciones en remesas en alianza con Western Union, validando el prototipo funcional en la etapa de incubación a PMF.

e. Juntas (Junta por un Crédito):

Se creó una *app* en colaboración con la *startup* Sommos, digitalizando y simulando la experiencia de una junta de ahorro (al pagar puntualmente todos los números de la junta y demostrar capacidad de pago, se puede acceder a un crédito). Hasta el momento, 250 clientes iniciaron una junta y realizaron su primer pago, y 20 clientes completaron sus pagos y accedieron al crédito hasta la fecha.

Resultados 2024: metas alcanzadas

En 2024, se consolidaron iniciativas clave en transformación digital, innovación y nuevos productos, generando impactos significativos en eficiencia y nuevos ingresos.



Riesgos y oportunidades asociadas

El cumplimiento de normativas y la promoción de una competencia justa son esenciales para mitigar riesgos, fortalecer la reputación y garantizar un crecimiento sostenible.

Impacto, riesgo u oportunidad		Acción tomada / próximas acciones
1.	Riesgo: Participación en acuerdos de fijación de precios o asignación de clientes, con posibles sanciones regulatorias, pérdida de confianza del consumidor y daño reputacional.	Implementamos un control de riesgos operativos, probamos en ambientes controlados con un tamaño acotado de usuarios y minimizamos exposiciones.
2.	Oportunidad: Promoción de una competencia justa y transparente, diferenciando a la organización como un actor ético y atrayendo clientes y socios comerciales alineados con prácticas responsables.	Aplicamos un control de riesgos en proyectos, establecimos filtros para garantizar que clientes y proveedores cumplan con estándares éticos y reforzamos nuestras políticas de transparencia.
3.	Impacto positivo: Desarrollo de un mercado competitivo y equitativo, impulsando innovación y crecimiento, beneficiando a los consumidores con mejores opciones y precios.	Diseñamos proyectos alineados con las necesidades de segmentos específicos, aseguramos que la propuesta de valor responda a las expectativas del usuario e impulsamos iniciativas que fomentan la innovación en el sector.
4.	Impacto negativo: Posible percepción negativa del mercado, afectando la confianza del consumidor y reduciendo la base de clientes.	Gestión preventiva con procesos alineados a principios de transparencia y cumplimiento normativo, mitigando riesgos de asociación con prácticas anticompetitivas.

Estas acciones aseguran una gestión proactiva de riesgos, permitiéndonos mejorar la satisfacción del cliente y consolidar nuestra propuesta de valor en el mercado.

GRI 3-3 Innovación y Transformación Digital

Perspectivas al 2025

En el 2025 continuaremos trabajando en la eficiencia operativa desde distintos frentes. Estas acciones permitirán consolidar un modelo de transformación eficiente, alineado con el crecimiento sostenible de la Organización.

- ▶ Se fortalecerá la innovación disruptiva con nuevos modelos de negocio, asegurando experimentación y validación en entornos controlados.
- ▶ Se consolidará el SID, expandiendo la participación de colaboradores y clientes en la búsqueda de soluciones innovadoras.
- ▶ Se ampliará la red de coaches de innovación, formando nuevos especialistas para facilitar procesos de ideación y diseño estratégico.
- ▶ Se continuará con la integración de metodologías ágiles y se reforzará la conexión con el ecosistema de innovación y Open Innovation.

Por otra parte, se implementarán acciones estratégicas para optimizar la gestión digital y fortalecer la innovación, como se detalla a continuación.

- ▶ **Cartera Digital:** se gestionará la cartera de clientes con una experiencia digital centralizada y un *chatbot* para consultas y gestiones en línea.
- ▶ **Remesas:** se originarán y distribuirán remesas a través de las agencias, consolidando el modelo según la aceptación del usuario en agencias estratégicas.
- ▶ **Juntas por un Crédito:** se lanzará una plataforma donde los clientes podrán participar en juntas simuladas, acumulando ahorros y accediendo a un préstamo al cierre.
- ▶ **Integración de la Innovación:** se implementarán herramientas y metodologías innovadoras en proyectos estratégicos y en la gestión diaria del negocio.

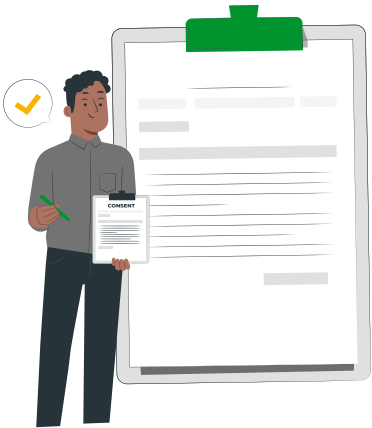
Además, se abordarán desafíos clave para mejorar la productividad y agilidad.

- ▶ Reducción de tiempos en originación de productos financieros, asegurando mayor velocidad en los procesos.
- ▶ Mantenimiento de un backlog de iniciativas testeadas, listas para su implementación por los *squads*.
- ▶ Creación de un equipo de Originación, enfocado en desarrollar modelos de negocio innovadores que generen nuevos ingresos.
- ▶ Consolidación de la transferencia de soluciones a los equipos, garantizando su adopción y aceleración.
- ▶ Integración de la innovación en proyectos estratégicos, optimizando procesos y mejorando la eficiencia operativa.

Estas acciones permitirán fortalecer la transformación digital, acelerar la innovación y consolidar la eficiencia en la gestión, asegurando una operación más ágil y competitiva.

7.8. Gestión de control interno

La División de Auditoría Interna (DAI) ha desarrollado el Plan Estratégico 2025-2027, alineado con los 4 frentes estratégicos de Credicorp: Posicionamiento del Rol, Optimización de la Gestión, Transformación Digital y Cultura y Talento. Para garantizar la ejecución del Plan Estratégico 2025-2027, la División de Auditoría Interna (DAI) ha definido indicadores estratégicos clave (Key Results - KR) alineados con los 4 frentes estratégicos de Credicorp.



Indicadores estratégicos claves 2024

Frente estratégico	Acción tomada / próximas acciones
Optimizar el proceso de auditoría para entregar valor	KR1: Lograr un índice de satisfacción del Comité de Auditoría mayor de 4.5
	KR2: Tener un >10 % de consultorías al año
Optimización de la gestión	KR1: Lograr un Indicador de Satisfacción del Auditado de 4.5 en todas las unidades
	KR2: Lograr que un 60 % de observaciones AC (Altas o Criticas) sean subsanadas antes del plazo
Transformación digital	KR1: Conseguir >13 % objetivo de uso de scripts, algoritmos de inteligencia artificial y robots por unidad y/o proceso.
	KR2: Alcanzar, dentro de las pruebas de Data Analytics, 2 pruebas de nivel 2 y 3
	KR3: Lograr auditorías continuas o en tiempo real en procesos críticos
	KR4: Ser expositores 5 veces al año en foros de auditoría, riesgos: nacional o internacional
Cultura y talento	KR1: Alcanzar un indicador de clima en el quintil superior
	KR2: El 100% de nuevos auditores pasen por un filtro de capacidades digitales y de TI
	KR3: Conseguir que la nueva malla de formación esté alineada al perfil del auditor digital

Con estos indicadores, reafirmamos nuestro compromiso con la innovación, la excelencia operativa y el fortalecimiento del talento, asegurando una auditoría interna alineada con las mejores prácticas del sector.

En 2024, alcanzamos un 97.83 % de cumplimiento en nuestro Plan Anual de Auditoría, evaluando 183 agencias (63 % del total). Aplicamos un enfoque basado en riesgos, abarcando riesgo de mercado y liquidez, riesgo operacional, riesgo crediticio y riesgo tecnológico.

Optimizamos recursos mediante auditorías colaborativas con data analítica y auditoría de modelos. Las principales evaluaciones incluyeron controles SOX, ciberseguridad, incidentes de TI, administración de la red y modelos de admisión y comportamiento crediticio.

Estas auditorías cubrieron captaciones en agencias, parametrización de comisiones y operaciones activas, gestión de recuperaciones y otorgamiento de líneas de crédito y leads, asegurando un control eficiente y alineado con los estándares del banco.

7.8.1. Mecanismos de control operativo

Para garantizar la eficacia y eficiencia en la gestión de riesgos, control y gobierno corporativo, así como para proteger el valor de la corporación mediante aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos, la División de Auditoría Interna (DAI) cuenta con la siguiente estructura:

- Gerencias y subgerencias especializadas³⁸ y un equipo especializado:
 - **50 colaboradores** al 31 de diciembre de 2024, con un equipo multidisciplinario y altamente capacitado.
 - **18 % del personal** cuenta con estudios de maestría.
 - **33 auditores** poseen 90 certificaciones internacionales en total.

El Comité de Auditoría, conforme al Reglamento del Directorio, supervisa de manera independiente el control interno de Credicorp y sus subsidiarias, incluyendo Mibanco. La G. de Auditoría Interna evalúa los controles internos, asegurando la protección de activos, la correcta autorización y registro de transacciones, y el cumplimiento de recomendaciones de auditoría interna, externa y reguladores. Además, realizamos la Evaluación del Sistema de Control Interno en el nivel entidad (ELC), que impacta de manera generalizada en la organización y sus objetivos estratégicos. La evaluación del control interno en Mibanco es un proceso continuo, cuya revisión anual es presentada al Comité de Auditoría de Credicorp.

³⁸ G. de División de Auditoría, G. de Servicio de Procesos y Planeamiento, G. de Procesos, SG. de Procesos SOX y Riesgos Financieros, G. de Servicios de TI y Ciberseguridad, SG. de Auditoría de Ciberseguridad, G. de Riesgo de Crédito, SG. de Modelos, G. y SG. de Auditoría de Agencias, G. de Auditoría de Aseguramiento de la Calidad y G. de Auditoría Analítica Avanzada y Monitoreo.

Informes de auditoria realizados en el 2024

IP Mibanco - Mecanismos de control - Auditoría Interna

Tipo de evaluación	2024
Evaluaciones a Agencias y Oficinas especiales	183
Requeridas por la SBS	20
Evaluación de Procesos	20
Evaluación de Procesos Informáticos	2
Total	225

La firma responsable de la evaluación financiera es Tanaka, Valdivia & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada Al 31 de diciembre de 2024, el honorario de auditoría y de servicios de no auditoría con la sociedad auditora ascendió a S/ 1,262,653.

IP Mibanco - Auditoría Externa

7.8.2. Información de auditoría externa

Honorarios de auditores externos 2021 - 2024

	2021		2022		2023		2024	
	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%
Auditoría	1,433,069	98	1,447,313	98	1,157,737	97	1,214,685	96
Relacionados a la auditoría	-	-	-	-	-	-	-	-
Impuestos	31,860	2	31,860	2	30,479	3	47,968	4
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	1,464,929	100	1,479,173	100	1,188,216	100	1,262,653	100

Capítulo 8

DESEMPEÑO **AMBIENTAL**



Capítulo 8

DESEMPEÑO
AMBIENTAL

En un entorno de crecientes desafíos sociales y ambientales, asumimos nuestro rol como agentes de cambio, impulsando una economía más sostenible e inclusiva. A través de nuestra estrategia ambiental, buscamos minimizar riesgos y aprovechar oportunidades, contribuyendo al desarrollo económico de manera responsable y colocando siempre a las personas en el centro de nuestras decisiones.

Nuestra Política Ambiental establece el marco de referencia para la planificación e implementación de acciones orientadas a la mejora continua de nuestro desempeño y la gestión de nuestros impactos.


Gestión Ambiental y
Gobernanza


El **Plan de Gestión Ambiental** contempla iniciativas con focos diversos.

- ▶ **Promover la concientización ambiental** en el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad.
- ▶ **Monitorear y ejecutar el plan de gestión ambiental**, asegurando el cumplimiento de nuestros compromisos.
- ▶ **Fortalecer la gestión de residuos y la cultura ambiental**, fomentando prácticas responsables en nuestras operaciones.
- ▶ **Medir, reducir y compensar nuestra huella de carbono**, contribuyendo a la mitigación del cambio climático.

A través de estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, generando soluciones que equilibren el crecimiento económico con la preservación del entorno y el bienestar de las comunidades. Para más información sobre nuestro enfoque estratégico, se puede consultar nuestra Política Ambiental.




Capacitación y Sensibilización Ambiental

Como parte de nuestra gestión ambiental, impulsamos la formación y concientización de nuestros colaboradores a través de iniciativas estratégicas.

Durante la Semana de la Educación Ambiental, celebrada en octubre, realizamos un ciclo de talleres dirigido a los colaboradores de la red de agencias y oficina principal, fomentando el aprendizaje y la adopción de prácticas sostenibles.

Asimismo, en noviembre, organizamos una reciclación, promoviendo la gestión responsable de residuos y la participación activa de nuestros equipos en iniciativas ambientales.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con una cultura ambiental sólida, incentivando la responsabilidad y el impacto positivo dentro y fuera de la organización.

 GRI 3-3 Materiales

8.1. Ecoeficiencia institucional

8.1.1. Consumo de energía

El consumo de energía representa la segunda fuente de emisiones con mayor impacto en nuestra huella de carbono corporativa, por lo que su gestión y control eficiente mediante distintos mecanismos son prioritarios.



Monitoreo mensual del consumo energético, con seguimiento de variaciones significativas. En caso de detectar anomalías, el equipo de mantenimiento investiga la causa raíz y ejecuta acciones correctivas si es necesario.



Análisis en agencias con medición en tiempo real, a través de informes detallados de consumo eléctrico proporcionados por un proveedor especializado. Ante irregularidades, se implementan ajustes correctivos inmediatos.

Estas acciones aseguran una gestión energética eficiente, contribuyendo a la reducción de emisiones y al uso responsable de los recursos.

Resultados 2024: metas alcanzadas

Renovamos 106 aires acondicionados tradicionales por tecnología inverter, mejorando la eficiencia energética y reduciendo el consumo eléctrico.

Abastecimos nuestra oficina principal con energía renovable, reforzando nuestro compromiso con el uso de fuentes limpias. Además 44 agencias cuentan con paneles fotovoltaicos.

Cerramos 11 agencias priorizadas, contribuyendo a la reducción del consumo eléctrico en nuestra red.

Instalamos luminarias LED en 17 agencias priorizadas optimizando el consumo de energía y mejorando la iluminación eficiente en nuestras operaciones.

Reducción del consumo eléctrico de la red de agencias en 15 % vs. 2023

Estos logros consolidan nuestro compromiso con una operación más sostenible y eficiente, alineada con nuestra estrategia ambiental.

Para más información, diríjase al anexo 10.4.1 Energía.

Indicadores clave

GRI 302-1

5,548.62 GJ

de consumo de combustible procedente de fuentes no renovables

-88 % vs 2023

35,336.4 GJ

de consumo de combustible procedente de fuentes no renovables

+513 % vs 2023

40,885 GJ

de consumo total de energía³⁹

-9 % vs 2023

10.4.1 Energía

³⁹ En 2024, el consumo energético fue de 9,402 kWh

Riesgos y oportunidades asociadas

En la gestión de energía identificamos riesgos y oportunidades clave que requieren acciones estratégicas para mitigar posibles impactos:

Impacto, riesgo u oportunidad	Acción tomada / próximas acciones
<div>1.</div> <div>Riesgo: Dependencia de fuentes de energía no renovables y fluctuaciones en precios, aumentando costos y exposición a regulaciones.</div>	<div>Implementamos la renovación de equipos eléctricos por tecnologías de alta eficiencia energética, reduciendo costos y emisiones.</div>
<div>2.</div> <div>Oportunidad: Implementación de energías renovables para reducir emisiones y costos a largo plazo.</div>	<div>En el concurso de cliente libre de la oficina principal, establecimos como requisito que el proveedor suministre energía 100 % renovable, certificada mediante I-REC's.</div>
<div>3.</div> <div>Impacto positivo: Reducción de la huella de carbono y mejora en sostenibilidad ambiental.</div>	<div>Para cumplir con nuestra meta de reducir en 20 % la huella de carbono, adquiriremos I-REC's para cubrir el consumo energético de la red de agencias y datacenter.</div>
<div>4.</div> <div>Impacto negativo: Aumento de contaminación y emisiones al depender de energía no renovable.</div>	<div>La renovación de aires acondicionados con tecnología <i>inverter</i> reemplazó el refrigerante R22 por R401A, reduciendo el impacto ambiental.</div>

Perspectivas al 2025

Continuaremos fortaleciendo nuestra gestión ambiental con iniciativas que optimicen el uso de recursos y reduzcan nuestro impacto ambiental. Destacamos 3 proyectos en particular.

- ▶ Expansión de aires acondicionados *inverter*, priorizando equipos de alta eficiencia energética para reducir el consumo eléctrico.
- ▶ Implementación de una política de renovación programada en sistemas de climatización, asegurando un mantenimiento eficiente y sostenible.
- ▶ Ampliación del parque de agencias con luminarias 100 % LED, promoviendo el ahorro energético y la reducción de nuestra huella de carbono.

Estas acciones refuerzan el alineamiento de nuestras operaciones con las mejores prácticas ambientales.



8.1.2. Consumo de agua

Gestionamos el consumo de agua en nuestras operaciones a nivel nacional a través de un monitoreo mensual, permitiendo identificar variaciones significativas y tomar medidas correctivas oportunas. En caso de detectar anomalías en el consumo, el equipo de mantenimiento realiza una investigación para determinar la causa raíz y, de ser necesario, ejecutar acciones correctivas. En las agencias que cuentan con dispositivos de medición en tiempo real, cualquier variación atípica es reportada de inmediato para su revisión y resolución.

El agua utilizada en nuestras oficinas y agencias se destina exclusivamente a gestiones administrativas. Si bien no contamos con un proceso específico para identificar impactos ambientales relacionados con el agua, hemos establecido un mecanismo interno de control que permite monitorear patrones de consumo y mitigar posibles fugas o desperdicios. Además, definimos anualmente la meta de pérdida de agua asociada a fugas durante la planificación del presupuesto del siguiente

año, un proceso que generalmente se desarrolla en el último trimestre del año. Esta gestión busca optimizar el uso del recurso, reducir costos operativos y reforzar nuestro compromiso con la eficiencia hídrica.

Resultados 2024: metas alcanzadas


En 2024, avanzamos en la optimización de nuestras operaciones con acciones enfocadas en eficiencia hídrica.

Implementamos el sistema de eficiencia hídrica con equipos certificados bajo estándares LEED/EDGE en 3 agencias priorizadas.

Instalamos sensores de agua en 3 agencias, optimizando el consumo y promoviendo el uso responsable del recurso.




Indicadores clave



117,339.73 m³

de consumo total de agua

+4 % vs 2023



11.71 m³

de consumo de agua por colaborador

+13 % vs 2023

10.4.2 Agua



Para más información, diríjase al anexo 10.4.2 Agua.

Riesgos y oportunidades asociadas

En la gestión hídrica identificamos riesgos y oportunidades clave que requieren acciones estratégicas para mitigar posibles impactos:

Impacto, riesgo u oportunidad	Acción tomada / próximas acciones
1. Riesgo: Escasez de agua en zonas donde operamos, afectando nuestras operaciones y generando tensiones con comunidades locales.	Implementamos un plan de abastecimiento de agua mediante cisternas en agencias afectadas, gestionado por el equipo de inmuebles para garantizar la continuidad operativa.
2. Oportunidad: Implementación de sistemas de reciclaje y reutilización de agua para reducir consumo y costos operativos.	En la oficina principal, contamos con jardines secos, minimizando el uso de agua para riego y promoviendo la eficiencia hídrica.

GRI

GRI 3-3 Agua y efluentes

Perspectivas al 2025

Avanzaremos en la gestión eficiente del agua con iniciativas clave para reducir el impacto hídrico en nuestras operaciones.

- Expansión del sistema de eficiencia hídrica en agencias, implementando equipos con certificaciones LEED/EDGE para optimizar el consumo de agua.

- Medición de la huella hídrica en la oficina principal, permitiendo identificar oportunidades de reducción y mejora en el uso del recurso.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la gestión responsable del agua, alineando nuestras operaciones con estándares de sostenibilidad.

8.1.3. Generación de residuos

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, gestionamos residuos orgánicos, inorgánicos y sanitarios generados en nuestras oficinas y agencias bancarias. Implementamos estrategias de prevención, gestión y monitoreo para minimizar nuestro impacto ambiental y fomentar prácticas responsables.

Para reducir la generación de residuos, implementamos medidas enfocadas en la concientización y reducción de plásticos.



Desplegamos capacitaciones virtuales dirigidas a colaboradores sobre gestión responsable de residuos.



Establecimos lineamientos para la reducción del uso de plástico en el servicio de concesionario del comedor.



Eliminamos la comercialización de botellas plásticas de agua en 5 pisos de la oficina principal.

Respecto del tratamiento de los residuos reciclables (papel, cartón y plástico) generados en la oficina principal y agencias en Lima son gestionados a través de organizaciones de recicladores. Mientras que, los residuos no reciclables son recolectados y gestionados por la municipalidad.

Indicadores clave



133.17 t

de total residuos generados

+1.1 % vs 2023



89.52 t

de total residuos no peligrosos generados

+0.9 % vs 2023

Para más información, diríjase al anexo 10.4.3 Residuos

10.4.3 Residuos



GRI 306-1

GRI 306-2

GRI 306-3

GRI 306-4



43.66 t

de total residuos peligrosos generados

+1.4 % vs 2023



37.16 t

de total residuos no peligrosos reciclados

+12.4 % vs 2023

Para más información, diríjase al anexo 10.4.4 Materiales

10.4.4 Materiales



8.1.4. Consumo de materiales

En la gestión de materiales, la compra de papel representa un aspecto clave. Anualmente, planificamos la adquisición de papel de oficina y papel higiénico, alineándonos con las proyecciones de consumo en oficinas y agencias, optimizando el uso de recursos y promoviendo la eficiencia operativa.

Resultados 2024: metas alcanzadas

En 2024, avanzamos en la optimización de nuestras operaciones con acciones enfocadas en la reducción del uso de materiales:

Optimizamos el uso de papel, manteniendo un ratio promedio de 34 hojas por desembolso y por agencia.



Implementamos un piloto de merchandising ecológico, reutilizando 72 uniformes descontinuados para la creación de nuevos productos sostenibles.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la eficiencia en el uso de recursos y la reducción del impacto ambiental.

Riesgos y oportunidades asociadas

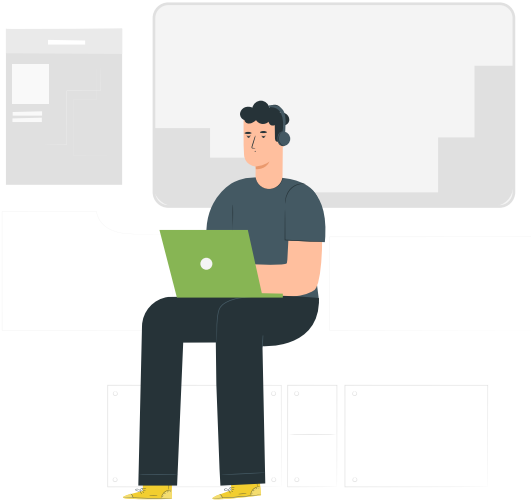
En la gestión materiales identificamos riesgos y oportunidades clave que requieren acciones estratégicas para mitigar posibles impactos:

Impacto, riesgo u oportunidad	Acción tomada / próximas acciones
1. Riesgo: Dependencia de materiales no renovables y fluctuaciones en el suministro y precios.	Impulsamos la digitalización de documentos para reducir el consumo de papel bond. Optimizamos el uso de papel toalla e higiénico mediante una mejor gestión de recursos.
2. Oportunidad: Implementación de prácticas de reciclaje y reutilización para minimizar costos y dependencia de materiales vírgenes.	Contamos con un modelo de gestión de residuos reciclables en la oficina principal y agencias en Lima. En 2025, ampliaremos esta iniciativa a agencias priorizadas en provincia.
3. Impacto positivo: Reducción de la huella ambiental mediante el uso de insumos reciclados y materiales renovables.	Exploramos alternativas sostenibles como el papel de bagazo de caña de azúcar, aunque no se concretó su implementación por factores de costos internacionales y compatibilidad con impresoras.
4. Impacto negativo: Contaminación y generación de desechos por falta de una gestión adecuada de	Aseguramos la reducción del impacto ambiental mediante la gestión de residuos en alianza con ONG y asociaciones de recicladores.

Esta estrategia refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad, impulsando la reducción de residuos y la optimización del uso de recursos en nuestras operaciones.

Perspectivas al 2025

Ampliaremos la gestión de residuos reciclables a agencias priorizadas en provincia, fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad y promoviendo prácticas responsables en la disposición y reutilización de materiales.



8.2. Generación de emisiones (huella de carbono)

Nos comprometemos a alcanzar la carbono neutralidad para 2032, identificando y reduciendo nuestras emisiones clave, además de compensarlas mediante la compra de certificados de energía renovable. Para ello, realizamos mediciones internas y auditorías anuales alineadas a los estándares ISO 14064-1, el Protocolo GHG y los lineamientos de Huella de Carbono Perú.



Gestión y monitoreo de emisiones



A lo largo del año, recopilamos información de las principales fuentes de emisiones y realizamos mediciones internas trimestrales de nuestra huella de carbono.

- ▶ Finalizamos la medición de la huella de carbono del año anterior, con verificación de una tercera parte aprobada por el Ministerio del Ambiente. Asimismo, diseñamos y aprobamos el Plan de Gestión Ambiental (PGA) del año vigente.
- ▶ Implementamos las iniciativas definidas en el PGA y realizamos un seguimiento constante de los resultados.
- ▶ Evaluamos el impacto de las acciones ejecutadas e iniciamos la medición del año vigente con una consultora especializada en cambio climático.

A través de este enfoque estructurado, garantizamos un control eficiente de nuestras emisiones y avanzamos con determinación hacia nuestra meta de carbono neutralidad para 2032.

Resultados 2024: metas alcanzadas

En 2024, avanzamos en la optimización de nuestras operaciones con acciones enfocadas en eficiencia energética y sostenibilidad.

Reducimos en 20 % la huella de carbono *market-based* respecto a la línea base, cumpliendo la meta mediante estrategias de mitigación de emisiones y compra de IRECS.⁴⁰



Implementamos el sistema de eficiencia hídrica (equipos cumplen LEED/EDGE) en 03 agencias priorizadas.

⁴⁰ International Renewable Energy Certificates (IRECs)

Alcanzamos el máximo nivel en la plataforma Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente por segundo año consecutivo (2022 y 2023).



Recibimos la 4ta estrella por 2da vez. Máximo reconocimiento del MINAM por la gestión en la reducción de emisiones de GEI.

Renovamos 106 aires acondicionados tradicionales por tecnología inverter, mejorando la eficiencia energética y reduciendo el consumo eléctrico

Abastecimos la oficina principal con energía 100 % renovable, reduciendo el impacto ambiental.



Promovimos el reciclaje y reaprovechamiento de residuos orgánicos en la oficina principal, fomentando la economía circular.

Para más información, diríjase al anexo 10.4.5 Emisiones.

10.4.5 Emisiones



Estos logros refuerzan nuestro compromiso con la eficiencia energética, la sostenibilidad operativa y la reducción de nuestra huella ambiental.



Alcance 1 - Emisiones directas de GEI

722.46 tCO₂eq

+13 % vs 2023



Alcance 2 - Emisiones indirectas por energía

1,605.68 tCO₂eq

-31 % vs 2023



Alcance 3 - Otras emisiones indirectas de GEI

6,108.82 tCO₂eq

+5 % vs 2023

⁴¹ Cálculo por location es cero

⁴² Cálculo por market-base

Riesgos y oportunidades asociadas

En la gestión de emisiones identificamos riesgos y oportunidades clave que requieren acciones estratégicas para mitigar posibles impactos:

Impacto, riesgo u oportunidad	Acción tomada / próximas acciones
<div>1.</div> <div>Riesgo: Dependencia de procesos intensivos en emisiones de carbono, con exposición a regulaciones y posibles impuestos al carbono, aumentando costos y reduciendo competitividad.</div>	<div>Renovamos equipos eléctricos por tecnologías de alta eficiencia energética, reduciendo el consumo y mitigando emisiones de carbono.</div>
<div>2.</div> <div>Oportunidad: Inversión en tecnologías limpias y energías renovables para reducir la huella de carbono, atraer a grupos de interés y acceder a incentivos fiscales.</div>	<div>En el concurso de cliente libre de la oficina principal, establecimos como requisito que el proveedor adjudicado suministre energía 100 % renovable, certificada mediante I-REC's.</div>
<div>3.</div> <div>Impacto positivo: Reducción de emisiones mediante eficiencia energética y uso de energía renovable, fortaleciendo la sostenibilidad y reputación corporativa.</div>	<div>Para cumplir con nuestra meta de reducir en 20 % la huella de carbono, adquiriremos I-REC's para cubrir el consumo energético de la red de agencias y datacenter.</div>
<div>4.</div> <div>Impacto negativo: Aumento de contaminación del aire por emisiones industriales y de transporte, con afectaciones a la salud de comunidades y posibles sanciones regulatorias.</div>	<div>Renovamos aires acondicionados con tecnología inverter, reemplazando el refrigerante R22 por R401A, reduciendo el impacto ambiental.</div>

Perspectivas al 2025

En línea con nuestro compromiso ambiental, en el 2025 implementaremos iniciativas para reducir nuestra huella de carbono y optimizar el uso de recursos en nuestras operaciones.

- ▶ Ampliar el parque de aires acondicionados ecoeficientes, reduciendo el consumo energético.
- ▶ Implementar campañas de concientización sobre ecoeficiencia en agua, energía y residuos, dirigidas a colaboradores.
- ▶ Renovar luminarias con tecnología LED en más agencias para optimizar la eficiencia energética.
- ▶ Implementar medidas de eficiencia hídrica en agencias priorizadas para reducir el consumo de agua.
- ▶ Expandir el modelo de gestión de residuos reciclables en provincias, promoviendo una gestión sostenible.

Estas acciones nos permitirán fortalecer nuestra estrategia de sostenibilidad y reducción de impacto ambiental.

Capítulo 9

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



Capítulo 9

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. Materialidad

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la creación de valor a largo plazo, realizamos un análisis de doble materialidad que nos permite identificar los temas más relevantes tanto desde la perspectiva del impacto en el entorno como de los riesgos y oportunidades financieras para el banco. Este proceso responde a estándares internacionales como la Global Reporting Initiative (GRI), la International Sustainability Standards Board (ISSB) y la European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), asegurando una evaluación integral de nuestra gestión y sus efectos.



El modelo aplicado sigue el marco metodológico de doble materialidad, el cual analiza 2 dimensiones clave.



1. Materialidad de impacto

Evalúa cómo las operaciones de Mibanco afectan el entorno económico, social y ambiental, considerando los efectos positivos y negativos en los distintos grupos de interés.



2. Materialidad financiera

Analiza la forma en que los temas identificados impactan en la estabilidad, rentabilidad y desempeño financiero de la organización, reflejando riesgos y oportunidades a corto, mediano y largo plazo.

Este proceso se llevó a cabo en 5 pasos.

Análisis de contexto e identificación de temas

El análisis de contexto es el punto de partida esencial para la realización del análisis de doble materialidad, permitiendo a Mibanco Perú comprender en profundidad su entorno operativo en materia de sostenibilidad.

- ▶ Análisis del entorno externo con foco en las macro tendencias globales y de las tendencias ESG de las entidades financieras, así como en el impacto de los principales retos
- ▶ Análisis del entorno interno
- ▶ Análisis de las principales normativas en materia ESG con impacto en el sector.
- ▶ Análisis del grado de impacto las principales normativas y del grado de relevancia de los principales estándares /marcos

- ▶ Análisis de materialidades de los *peers* más relevantes para Mibanco Perú.
- ▶ Análisis de las mejores prácticas de la competencia para tomar decisiones estratégicas

Con base en este análisis, se definió un modelo inicial con una lista preliminar de temas potencialmente materiales, agrupados en ejes estratégicos de sostenibilidad. Este proceso permitió consolidar un listado de temas relevantes, alineado con la estrategia corporativa y los marcos de referencia internacionales.

PASO 1

Consulta a los Grupos de Interés

Para evaluar la percepción y expectativas de los distintos actores, se realizaron consultas estructuradas.

- ▶ **Encuestas online** dirigidas a clientes, colaboradores, inversionistas y proveedores.⁴³
- ▶ **Entrevistas cualitativas** con líderes de sostenibilidad⁴⁴ y expertos en gestión de riesgos.
- ▶ **Focus groups** con clientes y comunidad para conocer su perspectiva sobre inclusión financiera y desempeño ambiental.⁴⁵

Estas interacciones permitieron obtener información clave sobre los temas que generan mayor impacto en la sociedad y la operación del banco.

PASO 2

⁴³ Clientes 258 rsptas, Colaboradores 466 rsptas.

⁴⁴ Javier Ichazo Bardales - CEO de Mibanco, José Antonio Muñiz - Gerente de División de Transformación, y Eduardo Werner Harster Mendoza - Gerente General Adjunto de Internacionalización e Inclusión Financiera

⁴⁵ Clientes 12 entrevistas, Colaboradores 2 focus group y 3 entrevistas, Comunidad 4 entrevistas

Evaluación de IROs

Cada tema identificado fue evaluado en función a 3 criterios.

- ▶ **Impacto en los grupos de interés.** Magnitud y alcance de sus efectos en la comunidad, clientes y otros actores clave.
- ▶ **Riesgos y oportunidades financieras.** Análisis de su impacto en el desempeño económico de Mibanco.
- ▶ **Horizonte temporal.** Identificación de riesgos a corto, mediano y largo plazo.

En conjunto, el proceso generó los siguientes resultados: 63 impactos sobre los grupos de interés y medio ambiente, 41 oportunidades financieras y 44 riesgos financieros.

PASO 3

Construcción de la Matriz de Doble Materialidad

Con base en los hallazgos, se diseñó una matriz que clasifica los temas en 2 ejes.

- ▶ **Materialidad de Impacto (Eje Y).** Evaluación de la influencia de cada tema en el entorno social, ambiental y económico.
- ▶ **Materialidad Financiera (Eje X).** Relevancia de cada tema en la rentabilidad y desempeño financiero de la organización.

La matriz resultante reflejó 14 temas materiales y prioritarios para la estrategia de sostenibilidad de Mibanco.

PASO 4

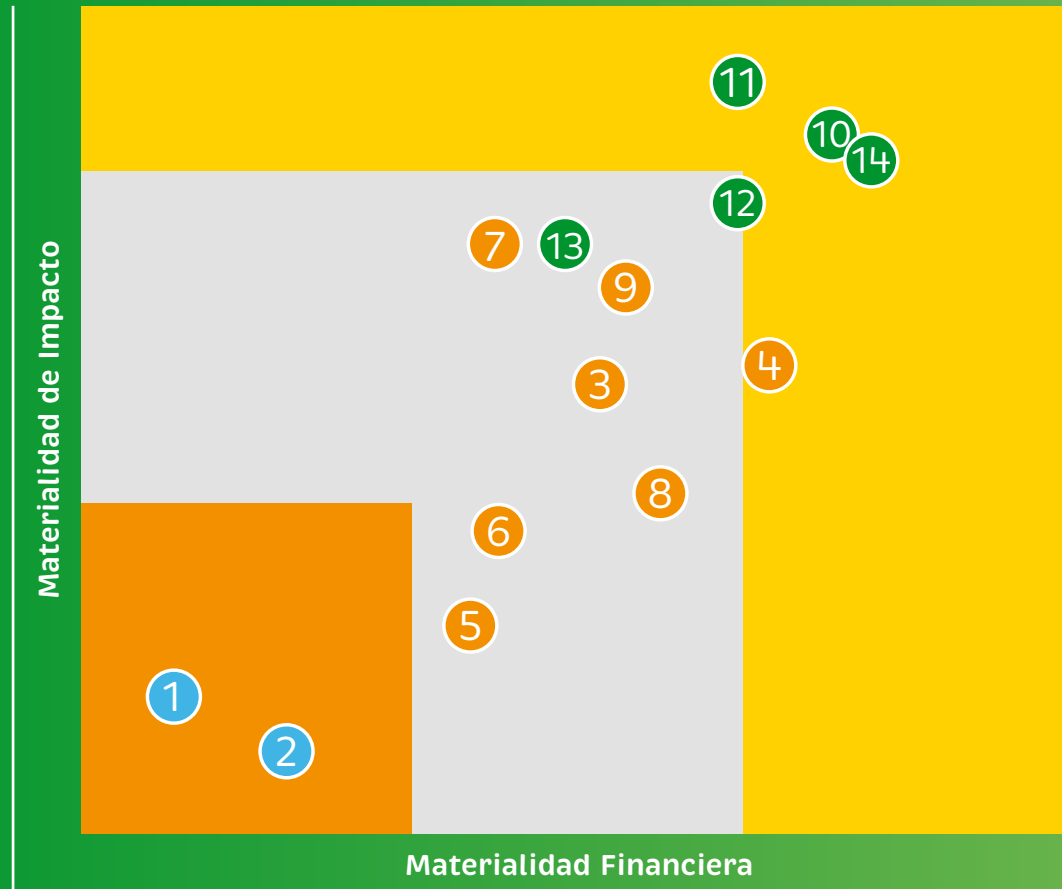
Validación de la doble materialidad

Los resultados fueron validados en 3 niveles.

- ▶ Presentación de hallazgos al Comité de Sostenibilidad.
- ▶ Revisión con áreas de Riesgos, Finanzas y Estrategia.
- ▶ Aprobación por parte del Directorio, asegurando la alineación con los objetivos corporativos.

PASO 5

Matriz de doble materialidad



GRI 3-2

GRI 3-1

Asuntos priorizados por relevancia

- 1. Cambio climático
- 2. Naturaleza y Medio Ambiente
- 3. Empleo y Gestión del talento
- 4. Derechos Humanos
- 5. Suministro Sostenible
- 6. Compromiso con la Sociedad
- 7. Inclusión y Educación Financiera
- 8. Finanzas e Inversiones Responsables y Sostenibles
- 9. Simplicidad, Transparencia y Experiencia Cliente
- 10. Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia
- 11. Desempeño Económico y Financiero
- 12. Gestión Integral de Riesgos
- 13. Innovación y Transformación Digital
- 14. Ciberseguridad, Privacidad y Gestión Ética de los Datos

Medioambiental Social Gobernanza

Temas materiales 2024

GRI

GRI 3-2

Tema material	Definición	Gestión activa de Mibanco	Estándares
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia	Incorporación de prácticas éticas y medidas anticorrupción, incluyendo la prevención del blanqueo de capitales, junto con una estructura organizativa sólida y un funcionamiento eficiente de los órganos de gobierno. Además, promueve la transparencia de la información y fomenta un comportamiento íntegro, ético y transparente en todas las actividades de la organización.	2.7. Ética e integridad 2.8. Gobierno corporativo	GRI 2-10 GRI 2-11 GRI 2-12 GRI 2-13 GRI 2-14 GRI 2-15 GRI 2-16 GRI 2-17 GRI 2-18 GRI 2-19 GRI 2-20 GRI 2-21 FN-CB-510a.2 FN-CB-510a.1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 206-1 GRI 415-1 Indicador propio
Desempeño Económico y Financiero	Orientación de la gestión empresarial al beneficio económico de la empresa, pero también del país, combinando un propósito estratégico con la capacidad de alcanzar objetivos de negocio y aportar solidez financiera a los clientes y la sociedad en general.	7. Desempeño financiero y resultados	GRI 201-1
Gestión Integral de Riesgos	Buen funcionamiento y estabilidad de la empresa a través una gestión integral y coordinada de todas las tipologías de riesgos, con especial atención a la identificación de riesgos materiales que puedan afectar su desempeño.	7.5. Gestión integral de riesgos	Indicador propio

Tema material	Definición	Gestión activa de Mibanco	Estándares
Innovación y Transformación Digital	Fomento de una cultura de innovación basada en perspectivas diversas, ágiles y flexibles, junto con la adopción de tecnologías y nuevos modelos para optimizar la eficiencia, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la oferta de productos y servicios financieros, así como la operativa interna.	7.7. Innovación y transformación	Indicador propio
Ciberseguridad, Privacidad y Gestión Ética de los Datos	Medidas para garantizar la confidencialidad de la información de los clientes, asegurando su uso ético y conforme a las regulaciones, junto con la protección de infraestructuras, sistemas de información y la implementación de buenas prácticas en digitalización y ciberseguridad.	4.3.4. Protección de la información 7.5.3. Riesgo operacional, continuidad del negocio, seguridad de la información y prevención e investigación de fraudes	GRI 418-1
Empleo y Gestión del Talento	Promoción de la atracción y desarrollo de talento, garantizando estabilidad laboral, bienestar, equidad, diversidad e inclusión, además de seguridad y salud en el trabajo para todos los colaboradores.	6. Talento Mibanco	GRI 404-1 GRI 401-3 GRI 401-1 GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 404-2 GRI 404-3 Indicador propio GRI 401-2 GRI 202-1 GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-8 GRI 403-9 GRI 403-10

Tema material	Definición	Gestión activa de Mibanco	Estándares
Derechos Humanos	Respeto a los derechos humanos (trabajo forzoso, infantil; igualdad; no discriminación; laborales; de colectivos etc.) tanto en las actividades propias de la compañía como en la cadena de valor.	6.4. Derechos humanos 3.6.3. Derechos humanos en la cadena de suministro	GRI 406-1 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1
Suministro Sostenible	Gestión responsable de los proveedores, integrando criterios para avanzar en que sus prácticas sean más sean ambientalmente responsables, socialmente justas y económicamente viables.	3.6 Desarrollo de proveedores	GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1
Compromiso con la Sociedad	Fomento el diálogo, el compromiso y la inversión social en las comunidades donde operamos, integrando prácticas financieras responsables y sostenibles que generan impacto positivo mientras aseguran rendimientos económicos.	3.5 Compromiso con el progreso colectivo	GRI 413-1 Indicador propio
Inclusión y Educación Financiera	Fomento del acceso equitativo a los servicios financieros, complementado con compromisos en educación financiera para proporcionar a las personas los conocimientos necesarios para tomar decisiones informadas sobre el manejo de sus recursos.	3.3.1. Inclusión Financiera 3.3.3. Educación financiera	GRI 203-2 FN-CB-240a.1 FN-CB-240a.2 FN-CB-240a.3 FN-CB-240a.4 Indicador propio

Tema material	Definición	Gestión activa de Mibanco	Estándares
Financiación Responsable y Sostenible	Integrar criterios ESG en las decisiones de financiación, y promover la creación de productos y servicios que sean social y ambientalmente responsables.	4.4. Financiamiento responsable	FN-CB-410a.2 FN-CB-410b.1 FN-CB-410b.2 FN-CB-410b.3 FN-CB-410b.4
Simplicidad, Transparencia y Experiencia Cliente	Facilitación procesos simples y claros en los servicios de atención al cliente, ofreciendo interacciones satisfactorias que fomenten confianza y fidelización. Además, adoptamos prácticas innovadoras para mejorar continuamente la experiencia del cliente.	4.1. Estrategia de comunicación con clientes	FN-CB-230a.1 FN-CB-230a.2 Indicador propio GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3
Cambio Climático	Incluye la mitigación mediante la reducción de emisiones y financiamiento de proyectos bajos en carbono, y la adaptación para gestionar los riesgos climáticos y fortalecer la resiliencia financiera.	8.2. Generación de emisiones (huella de carbono)	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-5
Naturaleza y Medio Ambiente	Conservación de ecosistemas y la biodiversidad, y la gestión sostenible de recursos y residuos promoviendo prácticas responsables para minimizar impactos ambientales.	8. Desempeño ambiental	GRI 301-1 GRI 302-1 GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-5, GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5

9.2. Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso

Mibanco Perú ha elaborado la Memoria conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2024.

GRI 1 utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1: Detalles de la organización	193, 194	--	--	--	--
	2-2: Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	193	--	--	--	--
	2-3: Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	193	--	--	--	--
	2-4: Actualización de información	--	--	--	--	--
	2-5: Verificación externa	--	--	--	--	--
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	95, 96, 97, 98	--	--	--	--
	2-7: Empleados	11, 100, 232	--	--	--	--
	2-8: Trabajadores que no son empleados	58, 257	--	--	--	--
	2-9: Estructura y composición de la gobernanza	28, 29, 199, 205, 210	--	--	--	--
	2-10: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	28	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente del Directorio no es un alto ejecutivo	--	--	--	--
	2-12: Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	28	--	--	--	--
	2-13: Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	28	--	--	--	--
	2-14: Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	29	--	--	--	--
	2-15: Conflictos de interés	29	--	--	--	--
	2-16: Comunicación de preocupaciones críticas	--	--	--	--	Las preocupaciones relacionadas a impactos negativos reales y potenciales son informadas por la Gerencia en el Comité de Gestión del Banco; el Directorio y sus diferentes Comités, según corresponda. Asimismo, contamos con una política de Plan de Comunicación en Crisis, en la cual se precisan los lineamientos, obligaciones y responsabilidades para organizar, diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación interna y externa de comunicaciones críticas, incluyéndose la forma de comunicación con los stakeholders.

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-17: Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	29	--	--	--	--
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	30	--	--	--	--
	2-19: Políticas de remuneración	31, 215	--	--	--	--
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	31	--	--	--	--
	2-21: Ratio de compensación total anual	--	--	Todo el contenido	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, Credicorp no puede divulgar públicamente información sobre el salario de su Alta Dirección.
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8	--	--	--	--
	2-23: Compromisos de política	15	--	--	--	--
	2-24: Incorporación de compromisos políticos	15	--	--	--	--
	2-25: Procesos para remediar impactos negativos	23, 58	--	--	--	--
	2-26: Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	23	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-27: Cumplimiento de leyes y reglamentos	25	--	--	--	--
	2-28: Asociaciones de miembros	17	--	--	--	--
	2-29: Enfoque para la participación de las partes interesadas	19,126, 229	--	--	--	--
	2-30: Acuerdos colectivos de negociación	126	--	--	--	--
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	171	--	--	--	--
	3-2: Lista de temas materiales	171	--	--	--	--
Gobierno Corporativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	27	--	--	--	--
Crecimiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	133, 136	--	--	--	--
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Desempeño económico	221	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Ética y cumplimiento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	23	--	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	23, 218	--	--	--	--
	205-3: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24	--	--	--	--
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	24	--	--	--	--
GRI 415: Política pública 2016	415-1: Contribución a partidos y/o representantes políticos	22	--	--	--	--
Gestión de la cadena de abastecimiento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	57, 58, 60	--	--	--	--
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	256	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.	60	--	--	--	--
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	58	--	--	--	--
Gestión integral de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	140	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI GIR1: Indicador propio: Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	140	--	--	--	--
Gestión del empleo y talento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	108	--	--	--	--
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	101, 234, 235	--	--	--	--
	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	241	--	--	--	--
	401-3: Permiso parental	250	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	236, 237	--	--	--	--
	404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	108	--	--	--	--
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	237	--	--	--	--
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Tuvimos 1 denuncias y/o demanda cuyo resultado fue "No procede"	--	--	--	--
Salud y seguridad de los colaboradores						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	116	--	--	--	--
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	117	--	--	--	--
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	119	--	--	--	--
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	122, 123	--	--	--	--
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	119	--	--	--	--
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	122	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	122	--	--	--	--
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	117	--	--	--	--
	403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	238	--	--	--	--
	403-9: Lesiones por accidente laboral	131, 238, 239	--	--	--	--
Derechos humanos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	126	--	--	--	--
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	60,126	--	--	--	--
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	60,126	--	--	--	--
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	60,126	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Diversidad y equidad de género						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	125	--	--	--	--
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	125, 240	--	--	--	--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	28, 100, 233	--	--	--	--
	405-2: Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres	125	--	--	--	--
Protección del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	69	--	--	--	--
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	74	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI PC1: Indicador propio: Sobreendeudamiento	75	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Financiamiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	89	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI FR1: Indicador propio: Iniciativas para el financiamiento responsable	88	--	--	--	--
Experiencia del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	68	--	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 216	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	70	--	--	--	--
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	72	--	--	--	--
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	73	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI EC1: Satisfacción del cliente	66	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Protección de la información						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	78	--	--	--	--
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	76, 77	--	--	--	--
Compromiso con la sociedad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	42, 48, 50	--	--	--	--
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	48	--	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	50, 51	--	--	--	--
Gestión ambiental de impactos indirectos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	157, 159, 161, 163, 166	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	262	--	--	--	--
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	158, 258	--	--	--	--
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	160	--	--	--	--
	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	--	--	--	--	No se cuenta con un proceso de evaluación de la calidad de efluentes
	303-5 Consumo de agua	160,259	--	--	--	--
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	262,263	--	--	--	--
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	166, 262, 264	--	--	--	--
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	262, 265, 266	--	--	--	--
	305-5: Reducción de las emisiones de GEI	268	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 306: Residuos 2020	306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	162	-	--	--	--
	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	162	--	--	--	--
	306-3: Residuos generados	162, 259	--	--	--	--
	306-4: Residuos no destinados a eliminación	162, 260	--	--	--	--
Innovación y transformación						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	151	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI IT1: Indicador propio: Iniciativas de innovación y transformación	149	--	--	--	--
Impacto en la vida de los clientes						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	92	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI IC1: Indicador propio: Resultados de impacto	90, 92	--	--	--	--
Inclusión financiera y digital						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	36, 39, 40, 46	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI IFD1: Indicador propio: Bancarización	39, 251, 252	--	--	--	--
Educación financiera						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	42	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI EF1: Indicador propio: Iniciativas de educación financiera	43	--	--	--	--

9.3. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El Sustainability Accounting Standards Board (SASB) es una organización independiente sin fines de lucro que establece estándares para guiar la divulgación de información de sostenibilidad de importancia financiera por parte de las empresas a sus inversores. Así, los estándares SASB identifican el subconjunto de problemas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes para el desempeño financiero en cada una de las 77 industrias.

En esta Memoria Integrada 2024, reportamos los estándares SASB para bancos comerciales.

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de casos de violación de datos (2) Porcentaje en que hubo compromiso de información de identificación personal (PII) (3) Número de cuentahabientes afectados	257
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y enfrentar los riesgos para la seguridad de los datos	83, 85
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	253
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	253
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes personales sin costo concedidas con anterioridad a clientes no bancarizados o subbancarizados	254
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, subbancarizados o poco atendidos	42, 43, 44, 50
Incorporación de factores sociales, ambientales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	89

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	Actualmente no realizamos la medición de emisiones financiadas, solo realizamos las mediciones internas propias del banco.
	FN-CB-410b.2	Exposición bruta (gross exposure) para cada industria por tipo de activo	
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas.	
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	
Ética de negocios	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	25
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	23
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	No aplica por ser un índice de riesgo sistémico de EEUU del cual no participamos, y nuestro contexto operativo y regulatorio es distinto.
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia corporativa de largo plazo y otras actividades de negocio	
Métricas de la actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa	222
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	222

Capítulo 10

ANEXOS



Capítulo 10

ANEXOS

10.1. Indicadores de gobernanza

10.1.1. Datos generales

Datos generales

-  GRI 2-1
-  GRI 2-2
-  GRI 2-3

Datos generales	
Denominación	Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
Domicilio	Av. República de Panamá N.º 4575. Piso 3. Surquillo
Objeto social	Intermediación financiera
Plazo de duración	Indeterminado
Constitución e inscripción	Partida N° 11020316 del Registro de Personas Jurídicas de Lima
Propiedad y forma jurídica	Sociedad anónima
CIU	6419
Autorizaciones	Resolución SBS N° 356-98 autoriza el funcionamiento de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A
Punto de contacto de la Memoria Integrada	Si deseas compartir tu opinión, consulta o sugerencia sobre nuestra memoria integrada puedes contactar a prensa@mibanco.com.pe

Agencias a nivel nacional en 2024

GRI

GRI 2-1

Categoría	Nº
Cantidad total de agencias	281
Agencias	247
Oficinas especiales	34
Oficinas informativas	0
Oficinas administrativas	0
Otras oficinas	0

Capital social

Tenencia	Nº de accionistas
Creado	1,840,606,313
Suscrito	1,840,606,313
Pagado	1,840,606,313

Otras agencias

GRI

GRI 2-1

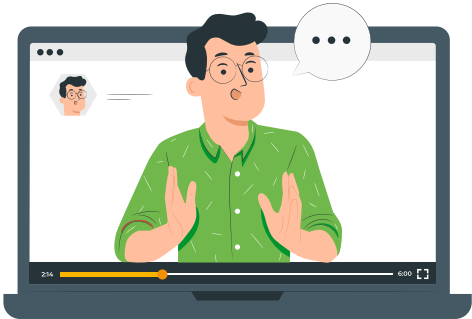
Categoría	Nº
Oficinas compartidas con el Banco de la Nación	36
Agentes corresponsales	0
Agentes BCP	9,466
Agentes KASNET	12,619
Agentes Banco de la Nación	11,164
Cajero automático BCP (ATM)	2,473

Participación accionarial

Accionista	% de participación	Nacionalidad	Grupo Económico
Banco de Crédito del Perú	94.93	Persona Jurídica - peruana	Credicorp
Grupo Crédito S.A.	4.99	Persona Jurídica - peruana	Credicorp
Accionistas minoritarios	0.08	Personas naturales - peruanos	N/A

Acciones con derecho a voto

Tenencia	Nº de accionistas	% de participación
Menor al 1 %	19	0.08
Entre 1 % - 5 %	1	4.99
Entre 5 % -10 %	0	0
Mayor al 10 %	1	94.93
Total	21	100



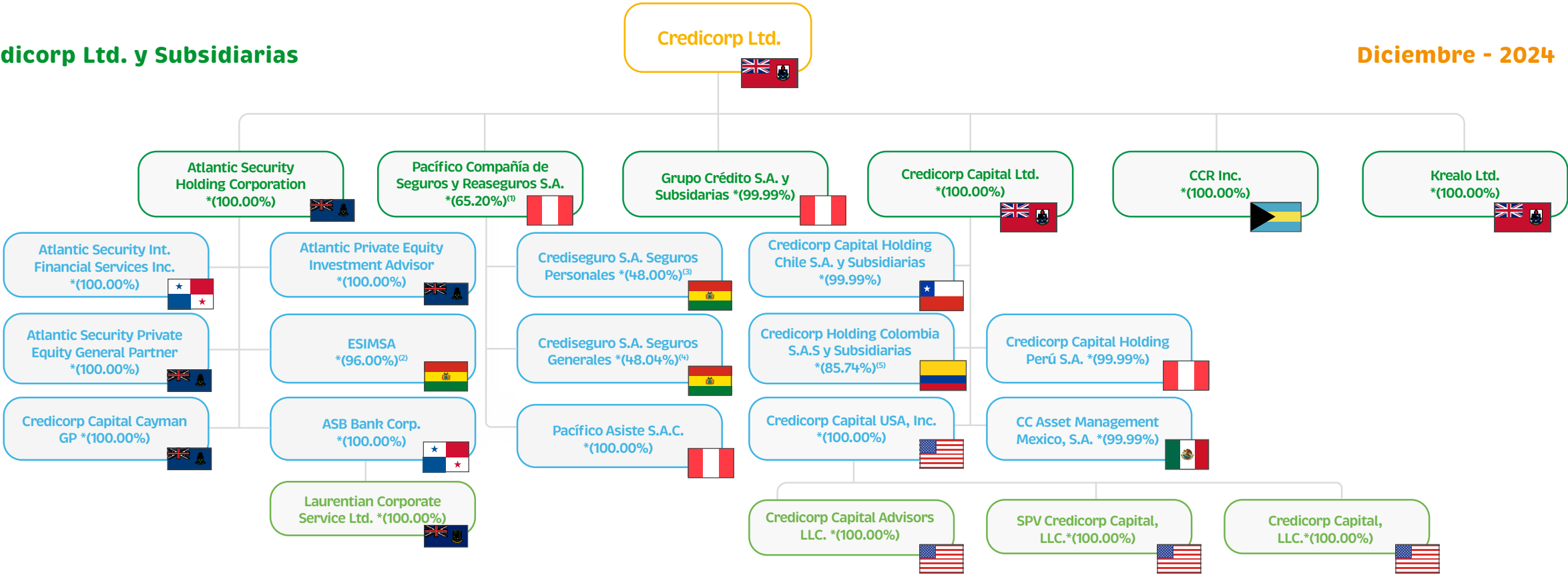
Principales activos 2024

Activos principales	2022	2023	2024
Intangibles	141,086,379.75	156,884,333.63	111,750,242.23
Instalaciones y mejoras en propiedades alquiladas	39,706,002.91	39,620,937.20	36,310,324.70
Terrenos	28,010,242.43	28,010,242.43	28,010,242.43
Equipos de cómputo	6,337,907.30	16,988,508.59	15,893,467.58
Mobiliario	17,552,436.39	15,703,483.23	16,603,110.77
Edificios	23,221,423.50	19,992,830.75	15,588,852.36
Equipo de transporte	179,714.38	-	-
Total	256,094,106.66	277,200,335.83	224,156,240.07

10.1.2. Grupo económico

Credicorp Ltd. y Subsidiarias

Diciembre - 2024



Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.
 (1) Grupo Crédito participa en 33.66%.
 (2) Soluciones en Procesamiento S.A. (Perú) e Inversiones 2020 participan en 2.0% cada una.
 (3) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.95%.
 (4) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.87%.
 (5) Grupo Crédito S.A. participa en 14.26%.

Grupo Crédito S.A. y Subsidiarias



Notas

* 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) Tenpo Technologies SpA participa en 0.10%.

(4) BCP participa en 0.07%.

(5) Credicorp Ltd. participa en 4.01%. Inversiones 2020, Mibanco S.A y SEAH participan en 0.028%, cada una.

(6) BCP y Grupo Crédito S.A. son los únicos asociados de “Patronato BCP” e “Instituto Bicentenario”, ambas inscritas como asociación civil sin fines de lucro.

(7) Credicorp Perú S.A.C. participa en 0.01%.

(8) Soluciones en Procesamiento S.A. participa en 0.05%

*Ventive Servicios Servicios De Consultoría España, S.L. se realiza del Grupo y se convierte en asociada

10.1.3. Otra información de relevancia

- ▶ En la Junta Obligatoria Anual de Accionistas No Presencial del 27 de marzo de 2024 de Mibanco se acordó elegir a los miembros del Directorio por el periodo 2024 - 2027. Asimismo, se acordó distribuir dividendos por la suma de S/ 449,844,182.90, con cargo a las cuentas resultados acumulados y utilidades del ejercicio 2023. Adicionalmente, se acordó delegar en el Directorio la facultad de aprobar la distribución de dividendos en una o más oportunidades durante el año, con cargo a resultados acumulados y/o reservas facultativas, de acuerdo con la Política de Dividendos.
- ▶ El 18 de abril de 2024, mediante sesión de Directorio, se acordó la modificación de la estructura organizacional, de forma que la División de Tecnología y Operaciones sea dividida en 2: (i) la División de Gestión Estratégica y Servicios para los Clientes, a cargo de la Sra. Silvia Inés Luperdi Bustos; y (ii) la División de Tecnología, a cargo del Sr. Guillermo Antonio Enrique Ramírez Sologuren, quien fue designado en el cargo el 1 de mayo de 2024.
- ▶ El 20 de junio de 2024, el Directorio aceptó la renuncia del Sr. Renzo Rossi Escuza al cargo de Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano. En la misma fecha, se designó a la Sra. Ximena Cuadros Ibérico en el cargo de Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano, a partir del 1 de agosto de 2024. Posteriormente, se acordó cambiar la denominación de la Gerencia de División de Gestión y Desarrollo Humano, por la de Gerencia de División de Estrategia de Personas.
- ▶ Con fecha 26 de julio de 2024, se designó a la Sra. Mariana Luz María Luisa Boza Llosa en el cargo de Gerente de División de Riesgos a partir del 1 de octubre de 2024, en reemplazo del Sr. Gustavo Morón Pastor, quien continuó laborando hasta el 30 de septiembre de 2024.
- ▶ En sesión de Directorio de fecha 17 de octubre de 2024, en uso de la delegación conferida por la Junta Obligatoria Anual de Accionistas No Presencial de Mibanco del 27 de marzo de 2024, se acordó distribuir dividendos derivados de los resultados acumulados por el monto de S/ 183,876,570.67.
- ▶ Con fecha 21 de noviembre de 2024, el Directorio aceptó la renuncia del Sr. Eduardo Werner Harster Mendoza al cargo de Gerente General Adjunto de Internacionalización e Inclusión Financiera, quien se mantendrá en el cargo hasta el 31 de marzo de 2025. El Directorio también acordó no designar una persona que ocupe el cargo en reemplazo del Sr. Harster, reasignando sus responsabilidades a otros ejecutivos de Mibanco; por lo que dicho cargo quedará eliminado de la estructura organizativa de Mibanco, a partir del 1 de abril de 2025.

10.1.4. Gobierno Corporativo

Experiencia del Directorio

GRI

 GRI 2-9

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia	Independencia	Ejecutivo o No Ejecutivo	Otros cargos y compromisos significativos	Género	Representación de grupos de interés
Luis Romero Belismelis	Presidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd., Grupo Crédito S.A., Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Credicorp Perú S.A.C. y Atlantic Security Holding Corporation. Es director de Alicorp S.A.A., Fundación Romero, Inversiones Piuranas S.A., Grupo Piurano de Inversiones S.A., Maray S.A. y Grio S.A. Ha sido Gerente de Créditos en Atlantic Security Bank (ahora ASB Bank Corp., subsidiaria de Credicorp). Cuenta con experiencia como Gerente de Finanzas y Gerente General en distintas empresas del sector consumo y servicios del Grupo Romero. El señor Romero es bachiller en Ciencias Económicas por la Boston University (Estados Unidos).	20/02/2022	No independiente	No ejecutivo	Presidente del Directorio y del CED	M	Credicorp

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia	Independencia	Ejecutivo o No Ejecutivo	Otros cargos y compromisos significativos	Género	Representación de grupos de interés
Gianfranco Piero Darío Ferrari de las Casas	Director titular y Vicepresidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Gerente General de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A. desde el 1 de enero del 2022. Previamente, se desempeñó como Gerente General de BCP, así como Gerente General Adjunto y Gerente de Banca Universal de Credicorp Ltd., desde el 1 de abril del 2018 hasta el 31 de diciembre del 2021. Es Presidente del Directorio del Banco de Crédito de Bolivia, Prima AFP S.A., Credicorp Capital Ltd., Credicorp Capital Holding Perú S.A., Krealo Management S.A., ASB Bank Corp, Pacífico S.A. Entidad Prestados de Salud y CCR Inc.; y es miembro del Directorio de Credicorp Perú S.A.C., Inversiones Credicorp Bolivia S.A., Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Mibanco, Banco de la Microempresa de Colombia S.A. y Yape Market S.A.C. Asimismo, es miembro del Directorio de Inversiones Centenario S.A.A., del Instituto Peruano de Economía, del Consejo Privado de Competitividad y de las organizaciones Perú 2021 Una Nueva Visión (Perú Sostenible), Asociación Civil ES Hoy y de Red de Estudios para el Desarrollo (Redes). El señor Ferrari es Administrador de empresas de la Universidad del Pacífico (Perú). Tiene un MBA de Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University (Estados Unidos).	12/05/2020	No independiente	No ejecutivo	Vicepresidente del Directorio. Miembro del CED	M	Credicorp

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia	Independencia	Ejecutivo o No Ejecutivo	Otros cargos y compromisos significativos	Género	Representación de grupos de interés
Benedicto Cigüeñas Guevara	Director independiente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Ha sido Director de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú S.A.; y, Atlantic Security Bank; así como Gerente Central de Planeamiento y Finanzas del Banco de Crédito del Perú hasta el 2004. Anteriormente fue Viceministro de Economía y de Hacienda desde 1979 hasta 1981. Economista de la Universidad Católica del Perú con Máster por el Colegio de México. Cuenta con estudios de Estadística y Economía en el Centro Interamericano de Enseñanzas del Estado (Chile) y en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura (Perú).	15/04/2015	Independiente	No ejecutivo	Miembro del CED	M	Accionistas minoristas -Independiente
Miguel Angel Bazán García	Director independiente de Mibanco. Director en Compañía Industrial Nuevo Mundo S.A. y Hersil S.A. Laboratorios Industriales Farmacéuticos. Profesor del PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura. Asimismo, ha ejercido diversos cargos directivos en empresas como Ajegroup, Quimpac, Grupo Hochschild, Drokasa Perú y Agrokasa. Es ingeniero mecánico de la Pontificia Universidad Católica del Perú y cuenta con un Máster en Economía y Dirección de Empresas del IESE Instituto de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de Navarra (España).	27/03/2014	Independiente	No ejecutivo	Presidente del CAR y miembro del Comité de Control Interno.	M	Accionistas minoristas -Independiente

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia	Independencia	Ejecutivo o No Ejecutivo	Otros cargos y compromisos significativos	Género	Representación de grupos de interés
César Gonzalo Ríos Briceño	Director titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Chief Risk Officer (CRO) de Credicorp Ltd. y Gerente Central de Riesgos del Banco de Crédito del Perú desde julio de 2024, respectivamente. Director de Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A., Yape Market S.A.C., Mibanco, Banco de la Microempresa de Colombia S.A., Pacífico Salud, Inversiones 2020 S.A., Soluciones en Procesamiento S.A., Atlantic Private Equity Investment Advisor, entre otras. Bachiller en Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuenta con un Máster en Administración ESAN - Escuela de Administración de Negocios para Graduados, Lima (Perú) y un MBA del Instituto de Tecnología de Massachusetts Sloan Fellows Program (Estados Unidos).	27/03/2018	No independiente	No ejecutivo	Miembro del CED y del CAR	M	Credicorp
Reynaldo Carlos Patricio Llosa Benavides	Director titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Banco de Crédito de Bolivia S.A. e Inversiones Credicorp Bolivia S.A. Anteriormente, el Sr. Llosa se desempeñó en el cargo de Chief Risk Officer de Credicorp Ltd. Asimismo, ocupó diferentes cargos en el Banco de Crédito del Perú S.A., como Gerente Central de Riesgos, Gerente de División de Riesgos, Gerente de División Banca Empresarial y Gerente de Área Banca Corporativa. Recibió una licenciatura en Administración de Empresas de St. Marys University, San Antonio, Texas (Estados Unidos), y cuenta con el grado de MBA con especialización en Finanzas de Northwestern University (JL Kellogg Graduate School of Management), Chicago, Illinois (Estados Unidos).	27/03/2018	No independiente	No ejecutivo	Miembro del CED y del CAR	M	Credicorp

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia	Independencia	Ejecutivo o No Ejecutivo	Otros cargos y compromisos significativos	Género	Representación de grupos de interés
César Fernando Rivera Wilson	Director titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Gerente General de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. Ha ocupado cargos gerenciales en diversas empresas de Seguros, tales como Director de Prima AFP S.A., Director de Crediseguro S.A. Seguros Generales; y, Director de Crediseguro S.A. Seguros Personales. Ingeniero Industrial por la Universidad de Piura (Perú). Cuenta con un máster en Administración de Negocios por ESAN (Perú).	27/03/2018	No independiente	No ejecutivo	-	M	Credicorp
Ana María Zegarra Leyva	Directora titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Directora en Mibanco, Banco de la Microempresa de Colombia S.A. Anteriormente, ha sido Gerente General Adjunta de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. hasta abril del 2019, también se desempeñó como Directora Ejecutiva de Financiera Edyficar S.A. desde el 31 de octubre del 2007. Fue Coordinadora de Proyectos de Pequeños Negocios de CARE Perú de 1990 a 1997, así como Consultora especializada en Programas de Crédito y ha participado en eventos locales e internacionales en temas relacionados a financiamiento, pequeñas empresas, evaluación financiera y gestión de programas de crédito para pequeñas y medianas empresas. Ingeniera Económica por la Universidad Nacional de Ingeniería con estudios en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura (Perú) y en Dirección Corporativa por la Universidad de Ciencias Aplicadas - UPC (Perú).	1/04/2019	No independiente	No ejecutivo	Miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.	F	Credicorp

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia	Independencia	Ejecutivo o No Ejecutivo	Otros cargos y compromisos significativos	Género	Representación de grupos de interés
María del Carmen García	Directora independiente de Mibanco desde marzo de 2022. Anteriormente, se ha desempeñado como directora en diversas empresas del sector industrial en España y Estados Unidos. Es ingeniera de la Universidad de Cornell (Estados Unidos) y cuenta con un MBA con especialización en Finanzas de la Universidad de Pensilvania - Wharton Business School.	30/03/2022	Independiente	No ejecutivo	Miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.	F	Accionistas minoristas -Independiente
María del Carmen Torres Mariscal	Directora suplente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Vicepresidente del Segmento de Banca Personas en Banco de Crédito del Perú. Asimismo, ha ocupado diversos cargos gerenciales en BCP, tales como Vicepresidente de la División de Riesgos Banca Minorista, Jefe de Estrategia Corporativa, entre otros. Es administradora de empresas. Tiene un MBA en Kellog Graduate School of Managment and Master of Science in Business Analytics de la Universidad de Nueva York (Estados Unidos).	27/03/2018	No independiente	No ejecutivo	Miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.	F	Credicorp

Plana ejecutiva

GRI

GRI 2-9

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia
Ichazo Bardales, Humberto Javier, Gerente General	Gerente General de Mibanco desde octubre de 2017; sin embargo, se desempeñó como Gerente General Adjunto de Transformación e Internacionalización desde marzo de 2017. Administrador de empresas de la Universidad de Piura (UDEP) y Master en Dirección de Empresas del PAD de la Universidad de Piura. En los últimos 5 años ocupó las Gerencias de Área de Banca de Negocios, en la que lideró el proceso de transformación y crecimiento de la misma y la Gerencia de Negocios Banca Minorista del BCP, área que consolidó los segmentos de Pequeña Empresa y Banca de Negocios.	2017- A la fecha
Abril Alvarado, Margherita Ángela, Auditor Interno	Contadora Pública de la Universidad Católica Santa María, MBA en Administración Estratégica de Negocios de CENTRUM. Cuenta con estudios, cursos y talleres nacionales e internacionales especializados en microfinanzas. Actual Auditora General. Ocupó el cargo de Auditor Interno en Financiera Edyficar durante 12 años y 4 años como especialista en contabilidad CARE PERU.	2015 - A la fecha
Del Solar Florez, Alberto, Gerente General Adjunto de Gestión de Negocios	Gerente General Adjunto de Gestión Negocios en Mibanco. Administrador de la Universidad Pacífico; además, cuenta con un MBA de Leonard N. Stern School of Business - NYU. En los últimos 28 años se desempeñó en cargos gerenciales en las divisiones de Negocios, Transformación y otros en Banco de Crédito del Perú.	2023- A la fecha

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia
Buendía Matta, José Jaime, Gerente de División Negocios	Ocupa este cargo desde enero de 2019. Administrador de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega, MBA de ESAN y ha ejercido la docencia en la Universidad de Piura. Luego de una exitosa trayectoria de 25 años en el BCP, donde tuvo una gestión impecable en la División Comercial y Banca de Negocios, destacando su vasta experiencia en los segmentos PYME y Mediana Empresa.	2019- A la fecha
Harster Mendoza, Eduardo Werner, Gerente General Adjunto de Internacionalización e Inclusión Financiera	Ingeniero Industrial de la Universidad de Lima, con un Master en Dirección de Empresas en la Universidad de Piura. Se desempeñó en cargos gerenciales en el Banco de Crédito del Perú y Banco de Crédito de Bolivia abarcando temas de calidad y marketing (productos y segmentos). Estuvo a cargo de la Gerencia General de Tarjeta Naranja - Perú (subsidiaria del Grupo Crédito) desde el año 2013 hasta agosto de 2014. Ocupó el cargo de Gerente de Marketing de Mibanco hasta el 31 de marzo de 2018.	2014 - A la fecha
Luperdi Bustos, Silvia Inés, Gerente de División de Gestión Estratégica y Servicios para los Clientes	Administradora de Empresas de la Universidad de Piura con MBA de ESADE Business School. Cuenta con 26 años de experiencia en banca, incluyendo áreas de negocios en Banca Empresarial y Corporativa, habiendo ocupado diferentes cargos gerenciales en Banco de Crédito del Perú.	2022- A la fecha

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia
Morón Pastor, Jorge Gustavo, Gerente de División de Riesgos	Economista de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Realizó estudios Avanzados de Especialización en Finanzas ESAN. Actual Gerente de Riesgos de Mibanco. Anteriormente se desempeñó en esta misma institución como Gerente de Negocios. Se desempeñó en cargos gerenciales en Financiera Edyficar durante 7 años. Ha participado como Coordinador en el Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola - FIDA y FONCODES y como consultor en el Fondo de Contravalor Perú - Unión Europea.	2016 - 30/09/2024
Muñiz Carrillo, José Antonio, Gerente de División de Transformación	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Lima. Cuenta con más de 12 años de experiencia en banca <i>retail</i> , productos y en ecosistemas de pagos, habiendo ocupado diferentes cargos Gerenciales en Banco de Crédito del Perú.	2021 - A la fecha
Portillo Christen, Mariana Andrea, Gerente de División Legal	Gerente de la División Legal en Mibanco. Abogada de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con maestría en Derecho de la Empresa otorgada por la Universidad de Bolonia y maestría en Derecho del Comercio Internacional de la Universidad de Turín. Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional, habiéndose desempeñado como Gerente Legal Adjunto en el Banco de Crédito del Perú y como Asociada Senior del Estudio Grau Abogados.	2019 - A la fecha

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia
Rossi Escuza, Renzo, Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano	Bachiller en Ingeniería Industrial de la Universidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con MBA en Centrum y en Maastricht School of Management. Cuenta con más de 20 años de experiencia laboral principalmente en el sector financiero - bancario, dentro de los segmentos de <i>Retail</i> , Canales de Distribución, Mejora Continua de Procesos, Recursos Humanos, Riesgo Operacional, Experiencia del Cliente, Gestión de Ventas y Comercial. En Mibanco también se ha desempeñado como Gerente de División de Transformación entre el 2018 al 2020.	2018 - 31/08/2024
Sotelo Rebagliati, Carlos Guillermo, Gerente de División de Finanzas	Gerente de la División Finanzas. Administrador de la Universidad del Pacífico, con especialización en Finanzas, Candidato a CFA Nivel III. Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional en el sistema financiero en instituciones reconocidas como Profuturo AFP, BCP Fondos, Financiera Edyficar y Mibanco, donde se ha desempeñado anteriormente como Gerente de División de Riesgos, Negocios y Proyectos Especiales.	2015 - A la fecha
Ramírez Sologuren, Guillermo Antonio Enrique, Gerente de División de Tecnología	Ingeniero Industrial de la Universidad Nacional de Ingeniería del Perú con un Master en Gestión de Riesgos y Seguros de la Universidad de Murcia (ENAE). Anteriormente, se ha desempeñado como Gerente de Innovación y Transformación en Banco Santander Perú y en Banco de la Nación, así como Vicepresidente de Soluciones Tecnológicas en Rímac Seguros.	2024 - A la fecha

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia
Boza Llosa, Mariana Luz María, Gerente de División de Riesgos	Administradora de Empresas de la Universidad del Pacífico, con un MBA de Incae Business School. Anteriormente, se desempeñó como Gerente de Área de Riesgo de Crédito de Mibanco, logrando construir el pilar del modelo híbrido relacionado a la inteligencia centralizada en riesgos, así como haber mantenido políticas balanceadas que permitieron una calidad de cartera importante en contextos retadores	2024 - A la fecha
Cuadros Iberico, Ximena, Gerente de División de Estrategia de Personas	Ingeniera Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, MBA de Centrum Católica y Maastricht School of Management. Cuenta con más de 20 años de trayectoria en el grupo Credicorp, los últimos 10 años en Credicorp Capital, donde lideró con éxito la consolidación de una única cultura regional y construyó una sólida estrategia de gestión de personas.	2024 - A la fecha

No existe grado de vinculación entre Directores y Principales Ejecutivos. Asimismo, no existe grado de vinculación entre Directores y Plana Gerencial con accionistas de Mibanco, salvo por lo indicado a continuación:

- El señor Luis Enrique Romero Belismelis, Presidente del Directorio del Emisor, es Presidente del Directorio de Banco de Crédito del Perú, Presidente Ejecutivo y Presidente del Directorio de Credicorp y Grupo Crédito S.A. (Grupo Crédito), y Director de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Credicorp Perú S.A.C., Pacífico EPS y Atlantic Security Holding Corporation.
- El señor Gianfranco Piero Dario Ferrari De las Casas, Vicepresidente del Directorio del Emisor, es Gerente General de Credicorp Ltd.
- El señor César Ríos Briceño, director del Emisor, es director de Grupo Crédito S.A. y Gerente Central de Riesgos de Banco de Crédito del Perú, ambos accionistas de Mibanco.
- El señor Cesar Rivera Wilson, director del Emisor, es Gerente General de Pacífico, Seguros y Reaseguros, parte del Grupo Credicorp.

10.1.5. Comités de Directorio

Comités del Directorio

GRI

GRI 2-9

Nombre del comité	Descripción
Comité Ejecutivo del Directorio (CED)	Se constituye un órgano de gobierno deliberante de la gestión administrativa de Banco que reporta al Directorio y se convierte en un órgano de apoyo al cumplimiento de las funciones del Directorio, al velar por el cumplimiento de las políticas de gobierno establecidas, el presupuesto de gastos e inversiones que acompañen los objetivos y metas de Banco, así como la implementación del modelo de gestión de negocios, la atención a los clientes y la gestión del capital humano.
Comité de Administración de Riesgos del Directorio (CAR)	Se constituye con la finalidad de apoyar al Directorio en las acciones que permitan asegurar la viabilidad económico financiera de la organización para enfrentar los riesgos a los que está expuesta, así como también permitirle evaluar y asegurar la adecuada administración de los riesgos, incorporando de manera específica las actividades vinculadas a los objetivos y desarrollo de los planes y/o actividades del negocio, en consideración a los riesgos asociados con las diferentes áreas de la organización que no sean de alcance de otro Comité del Directorio.
Comité de Desempeño Social y Ambiental (CDSA)	Se constituye un órgano de gobierno de la gestión del desempeño social y ambiental del Banco que reporta al Directorio. Vela por el cumplimiento del propósito y la aspiración del Banco, al buscar el equilibrio del desempeño financiero y social que asegure la sostenibilidad, alineada a las políticas de gobierno establecidas y al presupuesto de gastos e inversiones que acompañen los objetivos y metas de Banco.

Nombre del comité	Descripción
Comité de Auditoría Corporativo	El cual tiene la finalidad de llevar a cabo la supervisión, monitoreo y revisión independiente de los procesos para la presentación de la información financiera y contable de Credicorp y subsidiarias, revisión de los procedimientos de control interno de Credicorp y subsidiarias, supervisar las auditorías realizadas a los estados financieros de Credicorp y subsidiarias, entre otros.
Comité de Remuneraciones y Nominaciones Corporativo	Que tiene como objetivos principales seleccionar y recomendar al Directorio los candidatos a ser propuestos por el Directorio a la Junta General de Accionistas de la Compañía; realizar la evaluación de los candidatos al Directorio, incluyendo la revisión de criterios de independencia de los Directores Independientes; proponer al Directorio para sometimiento a la Junta General de Accionistas, la política sobre Dietas y los niveles remunerativos y demás compensaciones y beneficios de los miembros del Directorio y Comités, entre otros.
Comité de Sostenibilidad Corporativo	Tiene como objetivos principales proponer al Directorio las buenas prácticas de gobierno corporativo a implementar en la Corporación y mantenerlas vigentes en el tiempo; asegurar la adecuada atención de conflictos de interés o éticos de Directores y altos ejecutivos; proponer al Directorio los criterios de independencia de los Directores y revisarlos periódicamente para asegurar su vigencia en el tiempo; así como supervisar el desarrollo del programa de Sostenibilidad y ESG.
Comité de Riesgos Corporativo	Tiene como propósito establecer los lineamientos sobre el perfil de riesgos de Grupo Credicorp y sus subsidiarias. De esta forma, aprueba objetivos, lineamientos y políticas corporativas para la gestión integral de riesgos de la Corporación, así como las eventuales excepciones y modificaciones; asimismo, revisa y emite opinión de riesgos sobre estrategias de negocios nuevos o iniciativas que alteren el perfil de riesgos de la Corporación.

10.1.6. Procesos legales significativos

Detalle de legales significativos en el 2024 (procesos judiciales, administrativos o arbitrales)

Tipo de proceso	Descripción	Instancia	Estado	Resultado	Fecha	Monto	Acciones correctivas
Demanda Contencioso administrativo	Demanda contencioso administrativa interpuesta con el objeto de impugnar la resolución ficta emitida por la SMV referida al recurso de apelación interpuesto por Mibanco contra la Resolución de Superintendencia adjunta no. 018-2021-SMV/11 del 16 de marzo de 2021.	2	Activo	Infundada	11/17/2021	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. Un tercero cuestiona la propiedad de la persona que otorgó en hipoteca un inmueble a nombre de Mibanco.	1	Concluido	Abandono	6/11/2014	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. La demandante solicita indemnización por un supuesto reporte indebido.	1	Activo	ND	8/5/2018	ND	ND

Tipo de proceso	Descripción	Instancia	Estado	Resultado	Fecha	Monto	Acciones correctivas
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización por métodos abusivos de cobranza, dado que Mibanco fue multado con 70 UIY por este caso en el 2014.	1	Activo	Improcedente / Apelada	10/3/2019	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización por accidente ocasionado por un vehículo dado en leasing en el año 2015.	2	Activo	Infundada / Apelada	9/27/2020	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por la falta de información sobre el bien, lo que conllevo a solicitar un crédito. Indica que de haber conocido la información no lo habría solicitado. Vinculado a proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	ND	12/8/2021	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por la falta de información sobre el bien, lo que conllevo a solicitar un crédito. Indica que de haber conocido la información no lo habría solicitado. Vinculado a proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	ND	2/24/2022	ND	ND

Tipo de proceso	Descripción	Instancia	Estado	Resultado	Fecha	Monto	Acciones correctivas
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por la falta de información sobre el bien, lo que conllevó a solicitar un crédito. Indica que de haber conocido la información no lo habría solicitado. Vinculado a proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	ND	10/9/2022	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por haberlo registrado como beneficiario de préstamo Reactiva por parte Mibanco sin autorización, lo que originó que otra entidad bancaria le denegara el préstamo.	1	Activo	ND	11/7/2022	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por no brindarle la cobertura de seguros de forma oportuna, lo que habría generado daños.	1	Activo	ND	17/04/2024	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita nulidad de acto jurídico. Vinculado a Proyecto Especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	ND	28/10/2024	ND	ND

10.1.7. Compensaciones órgano de gobierno

Políticas de compensación

GRI 2-19

	Sí	No	Comentario
I. Remuneración fija y remuneración variable.	X		El Modelo de Compensaciones de Mibanco ha sido diseñado para fortalecer la estrategia de atracción y retención del mejor talento ejecutivo de la región, asegurando que estos procesos estén alineados con prácticas responsables y sostenibles. Este modelo incluye componentes fijos y variables que reflejan la Filosofía de Compensaciones del Grupo Credicorp, basada en los siguientes principios: - Atraer y retener al mejor talento: Enfocándose en Ejecutivos locales e internacionales que compartan los valores de Mibanco. - Reconocer el alto desempeño: Recompensando tanto el rendimiento destacado como el comportamiento ético de los ejecutivos. - Alinear intereses comunes: Vinculando los objetivos de los ejecutivos con los de los accionistas, compartiendo éxitos y riesgos de manera equilibrada. - Promover la creación de valor a largo plazo: Impulsando iniciativas que generen beneficios sostenibles para Credicorp y sus grupos de interés. - Transparencia: Implementando modelos de compensación claros y simples. - Diversidad y equidad: Fomentando igualdad de oportunidades y asegurando prácticas de pago justas.
II. Bonos de inicio de sesión o pagos de incentivos de contratación.	X		Incentivos diseñados para atraer talento clave en función de las necesidades estratégicas de la organización.
III. Pagos por terminación.	X		Pagos realizados de forma oportuna, en cumplimiento con la normativa laboral vigente.

Sí	No	Comentario
----	----	------------

En caso se den pagos por terminación:

Los plazos de preaviso para los miembros del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos son diferentes de los del resto de empleados.	X	No tenemos plazos de preaviso diferenciados para los miembros del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos.
Las indemnizaciones por cese de Los miembros del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos son diferentes de las del resto de empleados.	X	A los altos ejecutivos se les mantiene vigente su seguro internacional hasta fin del año en curso y se le paga el servicio de Outplacement.

	Sí	No	Comentario
Los miembros del máximo órgano de gobierno y Los altos ejecutivos salientes reciben retribuciones distintas de Las relacionadas con el período de preaviso.		X	Los miembros del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos salientes no reciben retribuciones distintas de las relacionadas con el período de preaviso.
Las cláusulas de mitigación están incluidas en Los acuerdos de terminación.	X		Se incluye cláusulas de mitigación en los acuerdos de terminación.
IV. Reintegros.	No aplica		No aplican, ya que Mibanco cumple con todas las condiciones laborales establecidas en los contratos.
V. Beneficios de jubilación.		X	Se realiza un pago directamente a la AFP equivalente a un porcentaje (%) de todos los aportes que el colaborador debiera pagar hasta que alcance los 65 años como beneficio adicional.

10.1.8. Programa anticorrupción

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 2023 -2024

GRI 205-2

	Nº de Directores	Nº y % de directores a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción		Nº y % de miembros del órgano de gobierno a los que se haya capacitado las políticas y procedimientos sobre anticorrupción	
	Nº	Nº	%	Nº	%
2023	10	10	100	10	100
2024	10	10	100	10	100



Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 2023 -2024

Regiones		Categoría laboral	Nº y % de colaboradores han recibido formación sobre anticorrupción		Nº y % de colaboradores se capacitaron en políticas y procedimientos de anticorrupción	
			Nº	%	Nº	%
2023	Lima	Líderes Senior	15	0.15	15	0.15
		Mandos medios	535	5.50	507	5.21
		Colaboradores no gerenciales	3,739	38.41	3,529	36.25
		Total Lima	4,289	44.06	4,051	41.61
	Provincias	Líderes Senior	0	0	0	0
		Mandos medios	187	1.92	159	1.63
		Colaboradores no gerenciales	5,259	54.02	4,546	46.70
		Total provincias	5,446	55.94	4,705	48.33
Total		9,735	100	8,756	89.94	

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 2023 -2024

Regiones		Categoría laboral	Nº y % de colaboradores han recibido formación sobre anticorrupción		Nº y % de colaboradores se capacitaron en políticas y procedimientos de anticorrupción	
			Nº	%	Nº	%
2024	Lima	Líderes Senior	48	0.49	44	0.45
		Mandos medios	617	6.35	566	5.82
		Colaboradores no gerenciales	3,277	33.72	2,927	30.12
		Total Lima	3,942	40.57	3,537	36.40
	Provincias	Líderes Senior	99	1.92	79	0.81
		Mandos medios	627	6.45	567	5.84
		Colaboradores no gerenciales	5,049	51.96	4,568	47.01
		Total provincias	5,775	59.43	5,214	53.66
Total		9,717	100	8,751	90.06	

	Nº de proveedores	Nº y % de socios de negocio que se han sido comunicados las políticas y procedimientos anticorrupción de Mibanco		Nº y % de socios que se capacitaron en políticas y procedimientos de anticorrupción de Mibanco	
		Nº	%	Nº	%
2023	375	175	27.40	0	0
2024	1,161	760	65.50	99	8.50

10.2. Indicadores económicos

10.2.1. Desempeño económico

Desempeño económico 2023 -2024

GRI

GRI 201-1

Notas para los datos 2024:

[1] Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2024.

[2] El pago de intereses a proveedores de fondos incluye: intereses y gastos por obligaciones con el público, intereses y gastos por fondos interbancarios, intereses y gastos por depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales, intereses por adeudos y obligaciones financieras, intereses y gastos de cuentas por pagar, intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación, Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras, entre otros menores.

[3] Donaciones: Patronato BCP S/345,940 + Teletón S/67,490 + Banco de Alimentos + S/3,500 + Hombro a Hombro (\$6,000 al tipo de cambio 3.764 = S/22,584)

*Donaciones: Se está donando una camioneta del banco a los Bomberos de Chorrillos con valor “0”

Valor económico directo creado (VEC)

a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos

2023 (S/)	2024 (S/)
--------------	--------------

3,230,560,451.00	3,200,176,055.00
------------------	------------------

Valor económico distribuido (VED)

b) Costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/ capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos

2023	2024
------	------

436,811,823.00	473,334,984.00
----------------	----------------

c) Provisión para créditos, neta de recuperados

810,409,049.00	707,472,260.00
----------------	----------------

d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)

815,867,569.00	830,776,339.00
----------------	----------------

e) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta

8,943,753.00	86,982,821.00
--------------	---------------

f) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (por año señalado [1] + pago de intereses a proveedores de fondos [2]

880,354,763.00	1,423,361,075.24
----------------	------------------

g) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles [3]

638,270.00	439,514.00
------------	------------

Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación

0	0
---	---

Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento

SASB FN-CB-000.A

Tipo de cuenta	2021		2022		2023		2024	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Personal ** Clientes que SOLO mantienen cuentas pasivas en Mibanco								
Cuenta corriente	916	32,854,122	719	21,554,830	638	17,448,910	384	24,088,775
Cuenta de ahorro	589,055	919,532,943	610,599	895,490,029	653,077	676,237,630	693,962	1,197,318,210
Pequeña empresa ** Clientes con préstamos en Mibanco								
Cuenta corriente	361	4,516,453	332	2,865,803	283	3,659,291	138	2,520,875
Cuenta de ahorro	1,067,247	780,948,720	1,171,767	594,695,548	1,236,648	504,321,307	621,131	573,892,267

Para el 2024 se consideró el stock activo de Mibanco: Para dependiente se consideraron el stock de créditos de consumo. Para pequeño emprendedor se consideraron el stock de créditos de Micro y pequeña empresa. Para el valor o stock de saldo de pasivos en el banco, se considera cuentas de ahorro y campañas (Full ahorro).

Número y valor de los préstamos por segmento

SASB FN-CB-000.B

Tipo de préstamo	2021		2022		2023		2024	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Personal dependiente - Préstamos personales								
Dependiente	133,776	635,908,551	170,562	646,650,742	108,260	422,838,582.15	101,196	362,042,631.76
Pequeña empresa pequeño emprendedor - Préstamos pyme								
Pequeño emprendedor	1,090,911	12,002,951,861	1,352,532	14,413,120,455	1,010,634	12,131,003,666.06	938,282	11,320,798,592.19

Para el 2024 se consideró el stock activo de Mibanco: Para dependiente se consideraron el stock de créditos de consumo. Para pequeño emprendedor se consideraron el stock de créditos de Micro y pequeña empresa.

10.2.2. Bancarización a nivel nacional

Bancarización del Sistema Financiero 2023-2024⁴⁶

Tipo Entidad		2023		2024	
		Nº Clientes	% del Sistema Financiero	Nº Clientes	% del Sistema Financiero
Total Sistema Financiero		546,000	100.0	543,005	100.0
1	F. Compartamos	230,554	42.2	237,410	43.7
2	B. Mibanco	63,644	11.7	58,375	10.8
3	CMAC Arequipa	56,157	10.3	54,641	10.1
4	F. Confianza	43,989	8.1	35,865	6.6
5	CMAC Piura	20,443	3.7	19,064	3.5
6	CMAC Cusco	24,587	4.5	28,063	5.2
7	CMAC Huancayo	51,090	9.4	36,958	6.8
8	CRAC Los Andes	4,958	0.9	6,554	1.2
9	CMAC Trujillo	10,123	1.9	10,663	2.0
10	F. Credinka	5,063	0.9	2,966	0.5
11	F. Proempresa	2,957	0.5	2,705	0.5
12	CMAC Sullana	7,941	1.5	3,376	0.6
13	B. Agropecuario	6,824	1.2	--	0.0
14	EDPYME Alternativa	4,531	0.8	3,527	0.6
15	CMAC Ica	7,513	1.4	7,132	1.3
16	Otros	5,626	1.0	35,706	6.6

⁴⁶ Considera los clientes bancarizados de enero a diciembre de cada año.

10.2.3. Resultados en microfinanzas

Clientes activos por ubicación geográfica 2023-2024

Ubicación	2023		2024	
	Nº Clientes	% de distribución	Nº Clientes	% de distribución
Lima	220,328	26.74	210,583	25.85
Otras regiones	603,528	73.26	603,910	74.15
Total	823,856	100.0	814,493	100.0

Clientes pasivos por ubicación geográfica 2023-2024

Ubicación	2023		2024	
	Nº Clientes	% de distribución	Nº Clientes	% de distribución
Lima	634,729	37.25	489,041	35.57
Otras regiones	1,074,040	62.75	885,981	64.43
Total	1,708,769	100.0	1,375,022	100.00



Número de Operaciones por Categoría SBS 2023-2024

Categorías de la SBS ⁴⁷	2023		2024	
	Nº operaciones	% de distribución	Nº operaciones	% de distribución
Microempresa	690,533	61.1	663,906	63.3
Pequeña Empresa	320,101	28.3	274,376	26.2
Mediana Empresa	4,842	0.4	3,989	0.4
Consumo	108,260	9.6	101,196	9.7
Hipotecario	5,974	0.5	5,085	0.5
Total	1,129,710	100.0	1,048,552	100.0

SalDOS por Categoría SBS 2023-2024

Categorías de la SBS ⁴⁸	2023		2024	
	SalDOS (en millones de S/)	% de distribución	SalDOS (en millones de S/)	% de distribución
Microempresa	2,657	20.2	2,695	22.2
Pequeña Empresa	9,110	69.2	8,220	67.8
Mediana Empresa	505	3.8	443	3.7
Consumo	423	3.2	362	3.0
Hipotecario	471	3.6	411	3.4
Total	13,165	100.0	12,132	100.0

⁴⁷ Aún no se refleja la nueva reclasificación SBS

⁴⁸ Aún no se refleja la nueva reclasificación SBS

Número de Operaciones por Producto 2023-2024

Categorías de la SBS ⁴⁹	2023		2024	
	Nº operaciones	% de distribución	Nº operaciones	% de distribución
Ahorro	1,884,749	94.1	1,501,854	93.4
Cts	23,129	1.2	24,996	1.6
Cuenta Corriente	920	0.0	614	0.0
Depósito a Plazo Fijo	94,999	4.7	80,153	5.0
Total	2,003,797	100.0	1,607,617	100.0

Saldos por Producto 2023-2024

Categorías de la SBS ⁵⁰	2023		2024	
	Saldos (en millones de S/)	% de distribución	Saldos (en millones de S/)	% de distribución
Ahorro	1,181	18.5	1,622	24.3
Cts	107	1.7	101	1.5
Cuenta Corriente	60	0.9	49	0.7
Depósito a Plazo Fijo	5,019	78.8	4,909	73.5
Total	6,367	100.0	6,681	100.0

⁴⁹ Aún no se refleja la nueva reclasificación SBS

⁵⁰ Aún no se refleja la nueva reclasificación SBS

Distribución de Clientes y Cartera por Sector

Sector	Clientes				Cartera (S/ MM)			
	Dependiente	Independiente	Número de Clientes	% de distribución	Dependiente	Independiente	Número de Clientes	% de distribución
Comercio	92	383,211	383,303	47.1	0.8	6,078.5	6,079	50.1
Producción	29	70,673	70,702	8.7	0.3	1,132.1	1,132	9.3
Servicios	108	270,057	270,165	33.2	1.0	4,522.1	4,523	37.3
Sin sector	89,113	1,210	90,323	11.1	386.6	5.0	392	3.2
Total	89,342	725,151	814,493	100.0	389	11,738	12,126	100.0

Línea por negocio

Sector	Lima		Otras Regiones		Total	
	Número de Clientes*	Saldo (S./ MM)	Número de Clientes*	Saldo (S./ MM)	Número de Clientes*	Saldo (S./ MM)
Microempresa	127,898	702.7	394,603	1,992.6	522,501	2,695
Pequeña Empresa	60,360	2,347.7	154,724	5,872.4	215,084	8,220
Otros	29,430	486.2	69,937	730.0	99,367	1,216
Total (**)	210,583	3,537	603,910	8,595	814,493	12,132

(*) Los clientes pueden tener un crédito de micro y/o pequeña a la vez

(**) Los totales muestran Clientes Únicos

(***) Aún no se refleja la nueva reclasificación SBS

Línea por sector

Sector	Comercio		Producción		Servicios		Sin Sector		Total (**)	
	Número de Clientes *	Saldo(S./ MM)	Número de Clientes	Saldo(S./ MM)	Número de Clientes *	Saldo(S./ MM)	Número de Clientes	Saldo(S./ MM)	Número de Clientes *	Saldo(S./ MM)
Microempresa	278,711	1,402	51,049	270	189,858	1,017	2,883	6	522,501	2,695
Pequeña empresa	110,530	4,240	20,957	774	83,318	3,203	279	3	215,084	8,220
Otros	5,510	441	1,195	89	4,689	305	87,973	382	99,367	1,216
Total (**)	383,303	6,082	70,702	1,133	270,165	4,525	90,323	392	814,493	12,132

(*) Los clientes pueden tener un crédito de micro y/o pequeña a la vez

(**) Los totales muestran Clientes únicos

(***) Aún no se refleja la nueva reclasificación SBS

Tipos de créditos Mibanco

Sector	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana Empresa	Consumo	Hipotecario	Total
Comercio	1,402	4,240	233	5	202	6,082
Producción	270	774	47	1	41	1,133
Servicios	1,017	3,203	162	7	135	4,525
Sin sector	6	3	1	348	33	392
Total	2,695	8,220	443	362	411	12,132
% de distribución	22.2	67.8	3.7	3.0	3.4	100.0

10.3. Indicadores sociales

10.3.1. Grupos de interés

Grupo de interés 2024

GRI 2-29

Accionistas



Canales de comunicación y consulta

- Juntas de accionistas
- Directorios y Comités
- Memoria Integrada

Frecuencia

Anual

Clientes



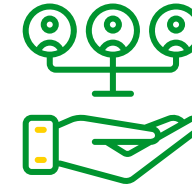
Canales de comunicación y consulta

- Red de agencias a nivel nacional
- Canal de quejas y reclamos
- Banca por teléfono
- Banca por internet
- Programas de asesoría y capacitación
- Encuestas a clientes
- Redes sociales
- Comunicación masiva (radio, prensa, tv y digital)
- Memoria Integrada

Frecuencia

Permanente

Proveedores



Canales de comunicación y consulta

- Plataforma Soy Proveedor
- Reuniones de avance y retroalimentación
- Taller de relacionamiento
- Memoria Integrada

Frecuencia

Permanente

Colaboradores

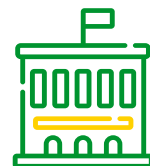


Canales de comunicación y consulta

- Intranet
- Reuniones mensuales de cultura
- Reuniones de desempeño
- Boletines y otros comunicados semanales
- Sistema de Alerta Genética
- Encuesta anual de clima laboral
- Memoria Integrada
- Workplace Mibanco
- App Mibanco Conmigo

Frecuencia **Permanente**

Reguladores y gobierno



Canales de comunicación y consulta

- Reportes regulatorios
- Participación en auditorías
- Participación en mesas de trabajo a través de los gremios ASBANC y ASOMIF
- Memoria Integrada

Frecuencia **Mensual**

Comunidad y ambiente



Canales de comunicación y consulta

- Munay Voluntariado
- Programas de asesoría y capacitación
- Memoria Integrada

Frecuencia **Permanente**

Líderes de opinión



Canales de comunicación y consulta

- Entrevistas
- Conferencias de prensa
- Columnas de opinión
- Notas de prensa
- Pauta publicitaria corporativa
- Redes sociales (Linkedin y X)
- Eventos, foros, paneles
- Reuniones de relacionamiento
- Boletín institucional
- Estudios de la industria de microfinanzas

Frecuencia

Permanente

Opinión pública



Canales de comunicación y consulta

- Pauta publicitaria masiva y digital
- Redes sociales (Facebook, Linkedin, Tiktok, Instagram y X)
- Plataformas digitales (YouTube)
- Aniversarios y Eventos regionales
- Campañas publicitarias

Frecuencia

Permanente



10.3.2. Demografía laboral

GRI GRI 2-7

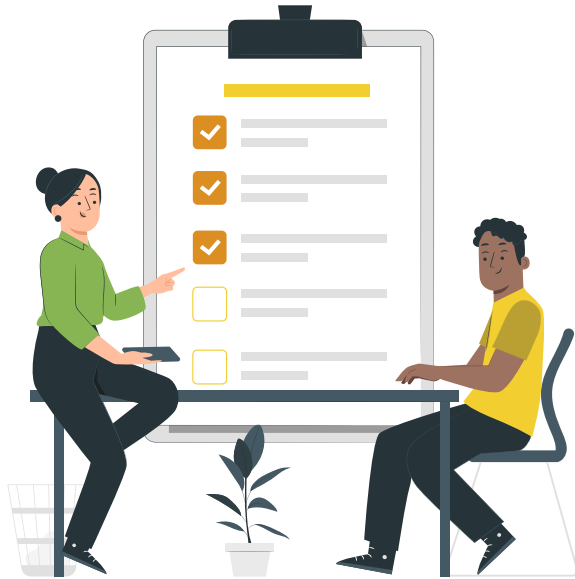
Colaboradores por género y tipo de contrato 2024 ⁵¹

Tipo Entidad	
Empleados por género	Nº
Total de Empleados	9,950
Hombres	4,911
Mujeres	5,039
Empleados Fijos (Permanentes) y Temporales (A plazo fijo)	9,950
Colaboradores con contrato Permanente (indeterminado)	9,934
Hombres	4,904
Mujeres	5,030
Colaboradores con contrato Temporal (plazo fijo)	16
Hombres	7
Mujeres	9
Colaboradores Full Time y Part Time	9,950
Colaboradores Full Time	9,945
Hombres	4,911
Mujeres	5,034
Colaboradores Part Time	5
Hombres	0
Mujeres	5

GRI GRI 2-7

Colaboradores por ubicación y tipo de contrato 2024

Indicador	Nº
Total de Colaboradores	9,950
Lima	3,869
Provincias	6,081



⁵¹ No contamos con colaboradores con horas no garantizadas

10.3.3. Diversidad

GRI 405-1

Diversidad del Directorio por sexo, edad, nacionalidad e independencia 2024

Indicador	Nº
Por sexo	10
Hombres	7
Mujeres	3
Por edad	10
Menores de 30 años	-
Entre 30 y 50 años	-
Mayores de 50 años	10
Por nacionalidad	10
Peruanos	9
Extranjero	1
Independencia	10
Independientes	3
No independientes	7

Diversidad de los colaboradores por edad y categoría laboral 2024

Indicador	Nº
Total de colaboradores	9950
Líder Senior	19
Menores de 30 años	0
Entre 30 y 50 años	10
Más de 50 años	9
Mandos Medios	112
Menores de 30 años	0
Entre 30 y 50 años	93
Más de 50 años	19
No Gerenciales	9819
Menores de 30 años	2766
Entre 30 y 50 años	6617
Más de 50 años	436

Diversidad de los colaboradores por sexo y categoría laboral 2024

Indicador	Nº
Total de colaboradores	9950
Líder Senior	19
Hombres	13
Mujeres	6
Mandos Medios	112
Hombres	68
Mujeres	44
No Gerenciales	9819
Hombres	4830
Mujeres	4989

Otros criterios de diversidad 2024

Indicador	Nº
Colaboradores con discapacidad	14

10.3.4. Tasa de nuevas contrataciones por sexo, edad y categoría laboral

Tasa de nuevas contrataciones por sexo, edad y categoría laboral 2024

GRI

GRI 401-1

Indicador	Internas ⁵²	Externas ⁵³	Total nuevas contrataciones
Nuevas contrataciones de colaboradores por género	593	3,479	4,072
Hombres	229	1,567	1,796
Mujeres	364	1,912	2,276
Nuevas contrataciones de colaboradores por edad	593	3,479	4,072
Menores de 30 años	243	15	258
Entre 30 y 50 años	342	1,280	1,622
Mayores de 50 años	8	2,184	2,192
Nuevas contrataciones de colaboradores por categoría laboral	593	3,479	4,072
Senior Leader	-	2	2
Mandos medios	2	9	11
Colaboradores no gerenciales	591	3,468	4,059
Tasa de nuevas contrataciones %	-	35.10	41.08

Sobre el cálculo de los datos:

- Promedio de colaboradores: 9,912
- Incluye FFVV + Staff

⁵² Contrataciones al interno de Mibanco
⁵³ Contrataciones fuera de Mibanco

10.3.5. Tasa de rotación por edad, género, región y categoría laboral

GRI

GRI 401-1

Rotaciones por sexo, edad y categoría laboral 2024

Indicador	Nº
Por sexo	2800
Hombres	1441
Mujeres	1359
Por edad	2800
Menores de 30 años	1173
Entre 30 y 50 años	1576
Mayores de 50 años	51
Por categoría laboral	2800
Senior Leader	5
Mandos medios	20
Colaboradores no gerenciales	2775

Sobre el cálculo de los datos (Promedio de colaboradores: 9,912)

Tipo de cese por sexo 2024

Indicador	Nº
Colaboradores hombres que han dejado la organización (ceses)	1,441
Voluntaria	1,015
Inducida	426
Colaboradores mujeres que han dejado la organización (ceses)	1,359
Voluntaria	988
Inducida	371

Tipo de cese por edad 2024

Indicador	Nº
Colaboradores menores de 30 años que han dejado la organización (ceses)	1,173
Voluntaria	894
Inducida	279
Colaboradores entre 30 y 50 años que han dejado la organización (ceses)	1,576
Voluntaria	1,091
Inducida	485
Colaboradores mayores de 50 años que han dejado la organización (ceses)	51
Voluntaria	18
Inducida	33

10.3.6. Formación

Horas de capacitación por sexo y categoría laboral 2024

GRI 404-1

Indicador	Nº de horas
Por sexo	609,919
Hombres	347,009
Mujeres	262,911
Por categoría laboral	609,919
Senior Leader	568
Mandos medios	6,992
Colaboradores no gerenciales	602,359

Nº de colaboradores capacitados por sexo y categoría laboral 2024

Indicador	N
Por sexo	11,398
Hombres	5,695
Mujeres	5,703
Por categoría laboral	11,398
Senior Leader	19
Mandos medios	90
Colaboradores no gerenciales	11,289

Nº de días y gasto en S/ en formación 2024

GRI 404-1

Indicador	Nº
Días de formación	7,935.25
Gasto en capacitación en S/	1,935,723.55
Gasto promedio en capacitación por colaborador capacitado en S/	169.83

10.3.7. Evaluación de desempeño

Nº de colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño por sexo y categoría laboral 2024

GRI 404-3

Indicador	Headcount al momento de la evaluación	Nº de colaboradores evaluados
Por sexo	9,842	9,547
Hombres	5,026	4,872
Mujeres	4,816	4,675
Por categoría laboral	9,842	9,547
Senior Leader	21	17
Mandos medios	103	99
Colaboradores no gerenciales	9,718	9,431

10.3.8. Salud y seguridad en el trabajo

Cobertura del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI

GRI 403-8

Tipo de trabajadores	Nº total	Nº y % colaboradores cubiertos por el sistema de SST		Nº y % de colaboradores cubiertos por el sistema de SST que ha sido objeto de auditoría interna		Nº y % de colaboradores cubiertos por el sistema de SST que ha sido objeto de auditoría o certificado por una parte externa	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Trabajadores propios	10,056	10,056	100	10,056	100	100	x
Trabajadores que no son empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por Mibanco ⁵⁴	926	617	66	No se cuenta con información			

Accidentabilidad colaboradores planilla (Nº)

GRI

GRI 403-9

Indicador	2023	2024
Total de fatalidades registrables (TRF)	0	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	38	32
Total de lesiones registrables (TRI)	50	34
Número de días perdidos	3,184	2,930
Principales tipos de lesiones por accidente laboral para los colaboradores	Contusiones, fracturas.	Contusiones, fracturas

⁵⁴ Trabajadores de contratistas y proveedores cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por Mibanco

Accidentabilidad de colaboradores planilla (en tasa)

GRI

GRI 403-9

Indicador	2023	2024
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	1.61	1.42
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	1.61	1.42
Índice de severidad (SR)	134.84	134.64
Número de horas trabajadas	23,613,578	23,534,217

Tasa de ausentismo

Indicador	2023	2024
Número total de días de ausentismo de todo el personal	49,893	56,761
Número de colaboradores al cierre del año	9,842	9,950
Número de días total programadas por colaborador	260	262
Número de colaboradores con ausentismo	2,533	2,711
Cobertura de datos en %	25.7	27.2
Tasa de ausentismo en %	1.9	2.2

Notas adicionales:

- La forma de cálculo varió respecto al 2023 debido a una definición corporativa.
- Los indicadores y datos para el 2023 del cuadro considera esta definición.
- Para el 2024, se hizo un último ajuste debido a una corrección de bases que se usaron para el cálculo.

Indicadores de enfermedades ocupacionales

Colaboradores que están en planilla		Trabajadores que no están en planilla		
Indicador	2023	2024	2023	2024
Fallecimientos por enfermedades ocupacionales	0	0	0	0
Número de enfermedades ocupacionales	0	0	0	0
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	Durante el 2024 (similar al 2023), no se tuvieron fallecimientos o personas con enfermedades ocupacionales)		Durante el 2024 (similar al 2023), no se tuvieron fallecimientos o personas con enfermedades ocupacionales)	

10.3.9. Remuneraciones

Ratio salarial por sexo y salario mínimo local 2024

GRI

GRI 202-1

Nivel de puesto	Sexo	Salario base en moneda local	Sueldo mínimo percibido en moneda local	Ratio
Categoría laboral base en colaboradores (ejemplo: operario, asistente, etc.)	Hombre	1,025	1,025	1
	Mujer	1,025	1,025	1

10.3.10. Beneficios

Beneficios para colaboradores de tiempo completo 2024

GRI

GRI 401-2

Beneficios a colaboradores a tiempo completo	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Seguro de vida ley	Seguro en caso de fallecimiento por muerte natural, accidental o invalidez permanente total.	Estar en la planilla MB	100
Permiso parental	Se brinda Licencia por maternidad (98 días), Licencia de paternidad extendida (10 días legales + 11 adicionales MB) y Retorno progresivo para madres	Reportar gestación o acta de nacimiento a GDH	100
Plan de Salud para Colaboradores	Se cuentan con Seguros: Essalud (para todos los colaboradores), acceso a EPS con tarifas preferenciales (para colaborador y familiares directos donde MB asume el 70 % del costo), y seguro oncológico	Essalud (Estar en Planilla), EPS y oncológico (solicitar a GDH)	100
Plan de Salud para Padres	Seguro EPS a tarifas preferenciales	Solicitar a GDH	100
Plan de Salud para Suegros	Seguro EPS a tarifas preferenciales	Solicitar a GDH	100

Beneficios a colaboradores a tiempo completo	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Participación accionarial	Es de 0.43 % y puede variar en el tiempo.	Aplica para ejecutivos top y talento	100 (del grupo objetivo)
Provisiones por jubilación	Se provisiona 10 % de la remuneración según ley	Estar en la planilla MB	100
Departamento Médico	Atenciones de emergencia o urgencias para la oficina principal	Laborar en la oficina principal	100 (del grupo objetivo)
Lactario	Ambiente preparado para las madres con el objetivo para que puedan recolectar leche materna.	Estar en proceso de Lactancia	100
Chequeo preventivo	Se cuenta con: - Exámenes médicos ocupacionales, la cual se realiza cada 2 años y brinda alertas de salud temprana al colaborador. - Examen preventivo de la EPS, dirigido para colaboradores que tienen EPS, se realiza 1 vez al año.	EMO: tener al menos 2 años de trabajo Examen preventivo EPS, solicitarlo al proveedor.	100

Beneficios a colaboradores a tiempo completo	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Préstamo Administrativo para emergencias	Se brinda un préstamo (que funciona como adelanto de sueldo) con un tope de 1 UIT para situaciones de emergencia relacionadas a salud o desastres naturales.	Solicitar a GDH	100
Crédito Vehicular	Se cuenta con el producto: Mi transporte que brinda hasta S/18,000 a una tasa preferencial a los colaboradores para que puedan comprar un medio de transporte (moto, bicicleta o carro).	Solicitar a GDH	100
SOAT	Se brindan tarifas preferenciales para SOAT de moto con descuento por planilla.	Solicitar a GDH	100
CTS	Cumple con beneficios legal	Estar en planilla Mibanco	100
Tipo de Cambio Preferencial	Tipo de cambio diferenciado para colaboradores	Usar APP o acercase a agencia Mibanco	100
Ticket Dorado	Se brindan 2 medias días libres al año para los colaboradores de la red de agencias.	Coordinar con Líder	100

Beneficios a colaboradores a tiempo completo	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Horario para madres	Se brinda un horario de trabajo diferenciado según la edad del bebe (máximo 7 meses) a través de Retorno progresivo	Coordinar con Líder	100
Home office	En la oficina principal tenemos el modelo de trabajo híbrido (2 días a la semana en presencial y 3 en remoto)	Coordinar con Líder	100
Horario de verano	En la oficina principal tenemos un horario especial para los viernes: “Viernes de verano de año”	Coordinar con Líder	100
Aguinaldo	Se entrega Canasta con víveres, deposito por pavo y regalo para colaborador.	Ingresos hasta el 30 de nov del año en curso	100
Regalo de navidad del niño	Se entrega regalo a hijos de 0 a 12 años	Ingresos hasta el 30 de nov del año en curso	100
Línea de Asistencia	Línea de soporte psicológico para situaciones emocionales completas de índole personal o familiar.	Contactar a los números indicados.	100

Beneficios a colaboradores a tiempo completo	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Comedores y cafeterías	Todas las agencias tienen un espacio de Kitchenette que contiene: dispensador de agua y espacios para almorzar. En el caso de la oficina principal, se cuenta con espacio de integración en todos los pisos (zonas para comer) que contienen dispensadores de agua y máquinas de café. Adicionalmente en la oficina principal se tiene un comedor y un concesionario de comida.	de acceso para todos	100
Descuentos Credicorp	Como Grupo Credicorp, contamos con un programa de descuentos en establecimientos y centros educativos a nivel nacional, que se renueva trimestralmente.	Estar en planilla Mibanco	100
Descuentos Educativos	Como Grupo Credicorp, contamos con un programa de descuentos en establecimientos y centros educativos a nivel nacional, que se renueva trimestralmente.	Estar en planilla Mibanco	100
Programa Siempre Contigo	Beneficio dirigido a familia de colaborador que fallece: <ul style="list-style-type: none">- Sesiones psicológicas por duelo- Seguro de salud EPS para hijos hasta los 18 años.- Beca de estudios (primaria y secundaria) para hijos menores de 18 años.	Se activa tras identificar el fallecimiento de familiar de un colaborador	100
Medio libre por Cumpleaños	Se brinda 1 días libre, se puede tomar el mismo día del cumpleaños o durante el mes del cumpleaños.	Coordinar con Líder	100

Beneficios a colaboradores a tiempo completo	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Licencia por Matrimonio	Se brindan 4 días, el día de ceremonia (civil o religiosa) debe estar incluida en los 4 días	Presentar documentación	100
Licencia por cuidado de familiar con enfermedad grave	Se brindan 7 días de licencia para familiares directos en situaciones de salud donde corre peligro la vida.	Presentar documentación	100
Licencia por fallecimiento de familiar	Se brindan 7 días de licencia por fallecimiento de familiar directo.	Presentar documentación	100
Horario de los viernes	En la oficina principal tenemos un horario especial para los viernes: “Viernes de verano de año”	Coordinar con Líder	100
Licencia por Adopción	Se brindan 30 días por adopción, este beneficio se puede acoplar con Retorno progresivo o Paternidad extendida según la edad del niño.	Presentar documentos de adopción	100
Licencia por estudios	Licencia sin goce para estudios de Maestrías con duración mayor a 1 año, previo filtro del Divisional.	Presentar ficha de inscripción y aprobación de Divisional	100

Beneficios a colaboradores a tiempo completo	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Presente por nacimiento	Se entrega un bebe crece como parte del programa Contigo en la dulce espera	Inscribirse en el programa Contigo en la dulce espera	100 (colaboradoras gestantes o padres con bebe recién nacido)
Aniversarios Laborales	Se brinda detalles a los colaboradores según fecha de aniversario para: 1 año, 5 años, 10 años, 15 años, 20 años, 25 años.	Cumplir fecha de aniversario	100
Licencia por Paternidad Extendida	Se brindan 11 días adicionales de paternidad (+ 10 legales)	Presentar el acta de nacimiento	100 d
Soft Landing	Se brinda un horario de trabajo diferenciado según la edad del bebe (máximo 7 meses).	Inscribirse en el programa Contigo en la dulce espera	100 (colaboradores gestantes)
Licencia por nacimiento prematuro	Se brinda licencia por la cantidad de que se adelantó el parto respecto a la fecha de nacimiento.	Presentar acta de nacimiento prematuro	100 (colaboradores gestantes)
Hora de Lactancia	Se brinda 1 hora de lactancia durante el 1 año de vida del bebe, ya está incluido en el horario fraccionado de Retorno progresivo	Inscribirse en el programa Contigo en la dulce espera	100 (colaboradores gestantes)

Beneficios a colaboradores a tiempo completo	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Bono por escolaridad	Se brinda 300 soles a hijos de colaboradores que apoyo en estudios, el depósito es anual.	<ul style="list-style-type: none">Tener hijos/as entre 4 a 18 años cumplidos al 28 de febrero.El pago es único independientemente del # de hijos.Si papá y mamá laboran en Mibanco, el bono será depositado a la madre.	100
Reconocimiento por años de servicio	Se brinda detalles a los colaboradores según fecha de aniversario para: 1 año, 5 años, 10 años, 15 años, 20 años, 25 años.	Cumplir fecha de aniversario	100
Auxilio por grado	Se brinda a través de una licencia con goce por 1 día para la celebración de la graduación.	Presentar parte de graduación o evidencia que se realizará.	100
Auxilio por matrimonio	Se brinda a través de una licencia con goce por 4 días.	Presentar acta de matrimonio o evidencia que se realizará	100

10.3.11. Satisfacción de colaboradores

Satisfacción de colaboradores por ENPS⁵⁵ 2024

Indicador	Unidad	2022	2023	2024	% de colaboradores encuestados
Satisfacción de colaboradores por ENPS	Puntos	60	61	71	78 ⁵⁶



⁵⁵ El eNPS (Employee Net Promoter Score) es una metodología que permite conocer de manera ágil la experiencia de los colaboradores dentro de su organización.

⁵⁶ 6,552 colaboradores

10.3.12. Permiso parental

Permiso parental por sexo 2024

GRI

GRI 401-3

Indicador	Nº
Colaboradores que han tenido derecho al permiso parental, por género	526
Hombres	223
Mujeres	303
Colaboradores que se han acogido al permiso parental, por género	526
Hombres	223
Mujeres	303
Colaboradores que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por género	466
Hombres	199
Mujeres	267
Colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo colaboradores 12 meses después de regresar al trabajo, por género	584
Hombres	250
Mujeres	334
Indicador	%
Tasa de regreso al trabajo de los colaboradores que se acogieron al permiso parental, por género	89
Hombres	89
Mujeres	88
Tasa de retención de los colaboradores que se acogieron al permiso parental, por género	80
Hombres	80
Mujeres	80

10.3.13. Bancarización responsable

Impacto de iniciativas de inclusión financiera (IF)

IP Mibanco - Bancarización responsable

KPIs impacto de iniciativas de IF	Descripción de la métrica	2022	2023	2024	Meta 2024
Nº clientes bancarizados por el activo	Cliente que nunca ha tenido un crédito en el SSFF o no lo tuvo en los últimos 3 años y desembolsó un crédito MYPE con Mibanco para bancarizarse.	72,876	63,644	58,375	70,258
Nº de clientes bancarizados pasivo	Clientes nuevos Mibanco cuyo primer producto haya sido la apertura de al menos una cuenta de ahorro de 10 a 5,000 soles en el periodo mencionado. Estos clientes deben ser no bancarizados en el sistema financiero; es decir, no deben figurar con ningún producto en la RCC en los 36 meses previos a la apertura de su cuenta ahorro en Mibanco.	16,507	14,927	8,540	No Aplica
Cantidad de cuentas de ahorro de clientes bancarizados	--	16,507	14,927	8,540	No Aplica
Cantidad de cuentas corrientes	--	0	0	0	No Aplica

Impacto de iniciativas de inclusión financiera (IF)

IP Mibanco - Bancarización responsable

Indicador	Unidad	2022	2023	2024
Bancarización PDM ^{57 58}	%	15.20	11.66	10.75

Bancarización en mujeres

Indicador	Unidad	2022	2023	2024
Portafolio de clientes mujeres	%	50.62	51.11	51.49



Indicadores de Bancarización por Crédito Mujer

IP Mibanco - Crédito Mujer

Indicador	2022	2023	2024
Nº mujeres bancarizadas por Crédito Mujer	9,273	13,237	8,157
Nº mujeres que accedió por primera vez a un crédito con el Crédito Mujer de Mibanco ⁵⁹	16,160	24,797	15,370
Nº mujeres que accedieron a un crédito con Crédito Mujer	31,366	51,178	33,834
Cantidad de créditos otorgados	36,904	59,867	39,073
Valor de los créditos otorgados S/	62,803,757	108,488,698	88,153,065
Valor total de los créditos acumulados S/	290,573,407	399,062,105	487,215,170

⁵⁷ PDM: Participación de mercado

⁵⁸ PDM Bancarización = Bancarizados MB / bancarizados SF (SF= Sistema Financiero (acumulado anual) [Bancarizados: Clientes nuevos (considerando 3 años) que ingresan a base de RCC (Mypes, Pymes y Personas naturales)]

⁵⁹ Clientas que por primera vez viene a Mibanco (nueva para Mibanco). Pueden ser mujeres que ya tienen historial crediticio en otra entidad financiera, estar bancarizadas o no bancarizadas.

Préstamos pendientes cualificados para programas para pymes y desarrollo de la comunidad

SASB FN-CB 240a.1

Tipo	2022		2023		2024	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Número total de préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	1,184,012	12,735,357,834	1,010,634	12,131,003,666	938,282	11,320,798,592

Préstamos para promocionar las pymes y desarrollo de la comunidad

SASB FN-CB 240a.2

Tipo	2022		2023		2024	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Número total de préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	97,764	914,180,261	119,676	1,099,083,667.97	98,047	1,114,588,179

Cuentas corrientes minoristas sin coste para clientes no bancarizados

SASB FN-CB 240a.3

Tipo	2021	2022	2023	2024
Número total de cuentas corrientes personales sin costo mantenido por clientes no bancarizados o subbancarizados al final del período sobre el que se informa ⁶⁰	4,520	1,577	5,376	3,439
Número de cuentas corrientes sin costo abiertas y cerradas durante el período sobre el que se informa por clientes no bancarizados y subbancarizados ⁶¹	117	63	126	159
Número de cuentas de ahorro abiertas ⁶²	357,820	252,623	229,655	375,792
Número de cuentas de ahorro activas	345,406	240,683	219,327	334,078

⁶⁰ Cuentas corrientes abiertas y NO canceladas
⁶¹ Cuentas corrientes abiertas y canceladas
⁶² Todos los productos de ahorro con fecha de apertura del período (estén o no canceladas).



10.3.14. Financiamiento responsable

Lineamientos crediticios relacionados a ESG

	Lineamientos crediticios relacionados a ESG
Manual y metodología crediticia	<p>Se detallan actividades excluyentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las actividades de naturaleza ilegal, altamente especulativa y las que atentan contra el medio ambiente, como explotación forestal sin autorización del Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA), producción o negociación de cualquier producto o actividad que se considere de alto riesgo (piratería, juegos pirotécnicos, minería informal, etc.), producción o comercio de armas, comercialización de fauna silvestre en peligro de extinción o sus productos derivados, comercialización de mascotas, actividades relacionadas al maltrato animal con fines recreacionales, cualquier tipo de actividad que participe directa o indirectamente del lavado de dinero procedente del narcotráfico, venta de artículos robados o provenientes de cualquier otra actividad delictiva. Las actividades que atentan contra los derechos humanos y laborales, actividades que no respeten la prohibición de todas las modalidades de trabajo forzado o de explotación, sobre todo a menores de edad, que ejerzan la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Políticas internas	<p>Establece requisitos documentarios específicos por actividad económica, sin excepción, que buscan salvaguardar el cuidado medioambiental, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para farmacias: autorización sanitaria de dirección técnica emitida por DIGEMID. Para venta de combustible/ gas: inscripción en el registro de hidrocarburos de Osinergmin. Para extracción de madera: autorización de INRENA del Ministerio de Agricultura. Para cultivo de productos agro: pago de derecho de agua a la junta de usuarios del sector. Para minería: certificado ambiental y permisos para la exploración y explotación, otorgado por el Ministerio de Energía y Minas. Se cuenta con lineamientos establecidos para el cuidado del medioambiente y social, de forma explícita en los siguientes anexos: Cuestionario de evaluación para los requerimientos ambientales (aplica para montos mayores a S/ 150,000.00) Listado de desechos que contaminan el medioambiente. Listado de actividades excluidas de financiamiento.

Lineamientos crediticios relacionados a ESG

Productos
específicos

Mibanco ofrece productos específicos, como créditos agrícolas, que buscan apoyar al segmento agrícola al brindarles alternativas acordes a sus necesidades y pagos acordes a sus ciclos productivos, y productos inclusivos, como Crediagua y Crédito Mujer.

10.3.15. Proveedores

Proveedores por ubicación y tipo 2023-2024

GRI 204-1

	2023			2024		
Ubicación	Nº	%	Gasto total (/S)	Nº	%	Gasto total (/S)
Nacionales*	1019	97	450,677,016	963	95	632,360,853
Internacionales	35	3	60,670,574	48	5	59,050,488
Tipo de proveedor	Nº	%	Gasto total (/S)	Nº	%	Gasto total (/S)
Bienes	843	80	102,269,518	202	20	138,282,268
Servicios	211	20	409,078,072	809	80	553,129,072
Monto facturado			511,347,590	691,411,340		

Notas adicionales: proveedores que realizan labores esenciales para Mibanco: 980 en el 2023 y 991 en el 2024.

Proveedores que no son empleados

GRI

GRI 2-8

Ubicación	Nº	Descripción	Ubicación
Proveedores Outsourcing Tecnología	258	Participación en proyectos y equipos de tecnología	Híbrido, 2 veces en Hatun Wasi y 3 en remoto
Servicios Especializados	51	Mesa de ayuda, mensajería, mesa de partes	Híbrido, 2 veces en Hatun Wasi y 3 en remoto
Tercerización	617	Limpieza y vigilancia	Red de Agencias y Hatun Wasi
Total de proveedores	926		

10.3.16. Ciberseguridad y protección de datos

SASB FN-CB-230a.1

Número de filtraciones de datos, porcentaje que implica información de identificación personal (PII), número de titulares de cuentas afectados

Año	Nº de filtraciones	%	Cantidad de clientes afectados	Acciones correctivas
2023	54 tarjetas afectadas por ataques de phishing materializados	0.01	22	<ul style="list-style-type: none">• Campañas de concientización a clientes• Refuerzo del servicio de <i>antiphishing</i> y <i>brand protection</i> (interno y por terceros)• Ejecución de baja de páginas fraudulentas identificadas
2024	11 tarjetas comprometidas	0.00	22	<ul style="list-style-type: none">• Campañas de concientización a clientes• Refuerzo del servicio de <i>antiphishing</i> y <i>brand protection</i> (interno y por terceros)• Ejecución de baja de páginas fraudulentas identificadas

10.3.17. Medición de satisfacción de clientes

Satisfacción de clientes 2022-2024

IP Mibanco - Medición de la satisfacción del cliente

Indicador	Unidad	2022	2023	2024	% de clientes encuestados
Satisfacción de clientes por NPS	Puntos	33	40	44	8 ⁶³

10.4. Indicadores ambientales

10.4.1. Energía

Consumo de energía por fuente

GRI GRI 302-1

Fuente ⁶⁴	Unidad	2023	2024
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables		5,283.10	5,548.62
Diésel*		4,881.90	5,061.6
GLP		110.7	107.6
Gasolina	Gigajulios	290.5	379.4
Consumo de combustible procedente de fuentes renovables**		281.1	298.5
Consumo total de electricidad***		39,218.9	35,037.9
Consumo de energía renovable****		5,715.9	35,037.9
Consumo total de energía	Gigajulios	44,783.1 ⁶⁵	40,885.0 ⁶⁶

Notas de lo reportado:

* En el 2023, en el Diésel: A diferencia de años pasados se consideró el combustible utilizado por vehículos propios y grupos estacionarios

** En el 2023, se calcula en base a la biomasa del combustible consumido que representa 5 % en el caso de diésel y 7.8 % en el caso de gasohol.

*** En el 2023, se adicionó la electricidad consumida por Mibanco en los data center de BCP Chorrillos y La Molina. No se incluyó la energía compensada con IREC y PPA

**** Energía renovable consumida, asociada a paneles solares instalados en 44 agencias de Mibanco y la compra de IREC y asociada al PPA de la oficina principal (2023 y 2024)

Sobre el cálculo de los datos:

- En el caso de la red de agencias, se extrae de los recibos de electricidad
- En cuanto a la oficina principal, el consumo total de electricidad incluye el de las oficinas, las áreas compartidas y las bombas contra incendios. El consumo de las oficinas se determina mediante la diferencia de lecturas de los medidores de electricidad, mientras que el de las áreas compartidas se calcula según el metraje arrendado.
- El consumo de electricidad del datacenter se calcula en función del porcentaje de potencia mensual de los gabinetes asignados a Mibanco, en relación con el consumo total de energía de los datacenters de BCP Chorrillos y La Molina.

⁶³ 8 % (49,562) del total de la catera de clientes

⁶⁴ Factores de conversión utilizados: IPCC

⁶⁵ En 2023, el consumo energético fue de 10,894 kWh

⁶⁶ En 2024, el consumo energético fue de 9,402 kWh

10.4.2. Agua

Consumo de agua

GRI

GRI 303-5

Consumo de agua	Unidad	2023	2024
Consumo total de agua	m³	112,492.27	117,339.73
Consumo de agua por colaborador		11.35	11.71

Sobre el cálculo de los datos:

- En el caso de la red de agencias, se extrae de los recibos de agua
- En cuanto a la oficina principal, el consumo total de agua incluye el de las oficinas y las áreas compartidas. El consumo de las oficinas se determina mediante la diferencia de lecturas de los medidores de agua, mientras que el de las áreas compartidas se calcula según el metraje arrendado

10.4.3. Residuos

Residuos generados

GRI

GRI 306-3

Tipos de residuos	2023		2024	
	t	%	t	%
Residuos peligrosos	44.05	-	43.66	-
Residuos no peligrosos	88.74	99.99	89.52	100.00
Papel apto para reciclar	29.52	33.27	29.95	33.46
Residuos orgánicos de alimentación	20.24	22.81	20.48	22.88
Plásticos	0.35	0.39	17.95	20.05
Vidrio	18.11	20.41	0.36	0.40
Otros residuos	20.51	23.11	20.78	23.21
Total	132.79	-	133.17	-

Sobre el cálculo de los datos:

- Se estima en base a la cantidad de colaboradores, su modalidad de trabajo (presencial, híbrida, remota) y la producción per cápita de residuos obtenido de un estudio de caracterización

Residuos no destinados a la eliminación

GRI 306-4

Tipos de residuos	Residuos no destinados a eliminación por operación de valorización (en t)					
	2023			2024		
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Residuos peligrosos	0	0	0	0	0	0
Residuos preparados para su reutilización	-	-	-	-	-	0
Residuos destinados a reciclaje	-	-	-	-	-	0
Residuos destinados a otras operaciones de valorización	-	-	-	-	-	0
Residuos no peligrosos	0	33.05	33.05	0	37.164	37.164
Residuos preparados para su reutilización	-	-	-	-	-	0
Residuos destinados a reciclaje	-	33.05	-	-	37.164	37.164
Residuos destinados a otras operaciones de valorización	-	-	-	-	-	0
Total	0	33.05	33.05	0	37.164	37.164

Residuos destinados a eliminación

GRI 306-5

Tipos de residuos	Residuos destinados a eliminación por operación de valorización (en t)					
	2023			2024		
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Residuos peligrosos	0	88.73	88.73	0	89.51	89.51
Incineración con recuperación energética	-	-	-	-	-	-
Incineración sin recuperación energética	-	-	-	-	-	-
Residuos trasladados a un vertedero	-	88.73	88.73	-	89.51	89.51
Otras operaciones de eliminación	-			-	0.00	-
Residuos no peligrosos	0	43.04	43.04	0	43.66	43.66
Incineración con recuperación energética	-	-	-	-	-	-
Incineración sin recuperación energética	-	-	-	-	-	-
Residuos trasladados a un vertedero	-	43.04	43.04	-	43.66	43.66
Otras operaciones de eliminación	-	-	-	-	-	-
Total	0	131.78	131.78	0	-	133.17

10.4.4. Materiales

Consumo de materiales

GRI 301-1

Material	Tipo de material	Tipo de adquisición	Unidad de medida	Peso total del 2024	Variación vs 2023
Renovable	Papel	Externo	Kg	269,008.	+0.27

Sobre el cálculo de los datos:

- La información de papel es real, obtenida de la compra anual de papel para el consumo de la red de agencias y oficina principal.
- En el caso de residuos, se estima en base a la cantidad de colaboradores, su modalidad de trabajo (presencial, híbrida, remota) y la producción per cápita de residuos obtenido de un estudio de caracterización

10.4.5. Emisiones

Emisiones GEI (Alcance 1, 2 y 3) en (t CO₂ eq)

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3

Emisiones de GEI en (t CO ₂ eq)	2023	2024
Emisiones directas (Alcance 1)	636.95	722.46
Emisiones indirectas por energía (Alcance 2)	2,327.94	1,605.68
Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	5,807.01	6,108.82
Total	8,771.90	8,437.0



Emisiones GEI (Alcance 1) 2023 -2024

GRI 305-1

Emisiones de GEI (t CO ₂ eq)	2023	2024
Valor bruto de las emisiones directas de GEI (alcance 1) en t CO ₂ eq	636.95	722.46
¿Qué gases se incluyeron en el cálculo? (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF6, NF3)	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC
Emisiones biogénicas de t CO ₂ eq	-	-
Año base para el cálculo ⁶⁷	2022	2022

Sobre el cálculo de los datos: Se tomo en consideración el PCG del IPCC AR5

Emisiones directas (t CO₂eq) 2023 -2024

GRI 305-1

Año	Emisiones directas (t CO ₂ eq)	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N2O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	Total t CO ₂ eq	% del Total ⁶⁸
2023	Categoría 1: Emisiones Directas	390.04	0.12	1.79	0	636.95	0
	Aire acondicionado	0	0	0	245	245	0.0279
	Generadores eléctricos	13.25	0.02	0.03	0	13.3	0.0015
	Transporte de vehículos propios	374.29	0.1	1.76	0	376.16	0.0429
	Extintores	2.5	0	0	0	2.5	0.0003
2024	Categoría 1: Emisiones Directas	409.37	0.12	1.87	311.10	722.46	8.56
	Aire acondicionado	0.00	0.00	0.00	311.10	311.10	3.69
	Generadores eléctricos	17.94	0.03	0.04	0.00	18.01	0.21
	Transporte de vehículos propios	388.85	0.10	1.83	0.00	390.78	4.63
	Extintores	2.57	0.00	0.00	0.00	2.57	0.03

Sobre el cálculo de los datos:

- Se tomo en consideración el PCG del IPCC AR5
- Para el cálculo de las fuentes de emisión se tomó en consideración las fugas de refrigerante, la recarga de combustible para grupo electrógeno y camionetas, y la recarga de gas extintor

⁶⁷ Se tomará como referencia el año 2022, como año base para alcanzar la carbono neutralidad 2032

⁶⁸ Se considera el % al total de la huella de carbono

Emisiones GEI (Alcance 2) 2023- 2024^{69 70}

GRI 305-2

Emisiones de GEI (t CO ₂ eq)	2023	2024
Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) en t CO ₂ eq	2,327.94	1,605.68
¿Qué gases se incluyeron en el cálculo? (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF6, NF3)	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O
Emisiones biogénicas de t CO ₂ eq	-	-
Año base para el cálculo ⁷¹	2022	2022
Enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.	-	-

Sobre el cálculo de los datos:

- Se tomo en consideración el PCG del IPCC AR5

Emisiones por consumo de electricidad (t CO₂eq) 2023 -2024^{72 73}

GRI 305-2

Año	Emisiones por consumo de electricidad (t CO ₂ eq)	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N2O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	Total t CO ₂ eq	% del Total ⁷⁴
2023	Categoría 2: Emisiones por consumo de electricidad	2,320.80	3.4	3.75	0	2,327.94	26.54
	Consumo de electricidad	2,320.80	3.4	3.75	0	2,327.94	26.54
2024	Categoría 2: Emisiones por consumo de electricidad	1600.70	2.38	2.59	0	1605.68	19.06
	Consumo de electricidad	1,600.70	2.38	2.59	0	1,605.68	19.03

Sobre el cálculo de los datos:

- Se tomo en consideración el PCG del IPCC AR5.
- En el caso de la red de agencias, se extrae de los recibos de electricidad
- En cuanto a la oficina principal, el consumo total de electricidad incluye el de las oficinas, las áreas compartidas y las bombas contra incendios. El consumo de las oficinas se determina mediante la diferencia de lecturas de los medidores de electricidad, mientras que el de las áreas compartidas se calcula según el metraje arrendado.
- El consumo de electricidad del datacenter se calcula en función del porcentaje de potencia mensual de los gabinetes asignados a Mibanco, en relación con el consumo total de energía de los datacenters de BCP Chorrillos y La Molina.

⁶⁹ Cálculo por location es cero

⁷⁰ Cálculo por market-base

⁷¹ Se tomará como referencia el Año 2022, como año base para alcanzar la carbono neutralidad 2032

⁷² Cálculo por location es cero

⁷³ Cálculo por market-base

⁷⁴ Se considera el % al total de la huella de carbono

Emisiones GEI (Alcance 3) 2023- 2024

GRI 305-3

Emisiones de GEI (t CO ₂ eq)	2023	2024
Valor bruto de las otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en t CO ₂ eq	5807.01	6,108.82
¿Qué gases se incluyeron en el cálculo? (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF6, NF3)	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O
Emisiones biogénicas de t CO ₂ eq	-	-
Año base para el cálculo ⁷⁵	2022	2022

Sobre el cálculo de los datos:

- Se tomo en consideración el PCG del IPCC AR5, se consideraron los factores de emisión de DEFRA, UK government



⁷⁵ Se tomará como referencia el Año 2022, como año base para alcanzar la carbono neutralidad 2032

Otras categorías de emisiones indirectas⁷⁶ (t CO₂eq) 2023 -2024

GRI

GRI 305-3

Año	Otras categorías (t CO ₂ eq)	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	Total t CO ₂ eq	% del Total ⁷⁷
2023	Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	5,448.61	37.68	26.95	0	5,513.23	62.85
	Desplazamiento del personal al trabajo	4,407.32	37.03	22.9	0	4,467.25	50.93
	Viajes en avión	667.79	0.41	2.94	0	671.13	7.65
	Desplazamiento en taxis	19.37	0	0.15	0	19.53	0.22
	Viajes terrestres nacionales	49.16	0.02	0.35	0	49.53	0.56
	Mensajería	29.83	0.01	0.37	0	30.21	0.34
	Consumo Electricidad - Trabajo desde casa	146.12	0.21	0.24	0	146.57	1.67
	Hospedaje	129.02	0	0	0	129.02	1.47
	Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	239.82	53.97	0	0	293.78	3.35
	Generación de residuos	0	53.97	0	0	53.97	0.62
	Consumo de papel y cartón	201.12	0	0	0	201.12	2.29
	Consumo de agua	38.7	0	0	0	38.7	0.44
		Total				5807.01	66

⁷⁶ Incluye Categoría 3 y 4
⁷⁷ Se considera el % al total de la huella de carbono

Año	Otras categorías (t CO ₂ eq)	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	Total t CO ₂ eq	% del Total
2024	Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	5,650.50	43.30	27.66	0.00	5,721.46	67.81
	Desplazamiento del personal al trabajo	4,346.87	42.49	21.62	0.00	4,410.98	52.28
	Viajes en avión	820.50	0.52	4.06	0.00	825.07	9.78
	Desplazamiento en taxis	16.74	0.00	0.13	0.00	16.87	0.20
	Viajes terrestres nacionales	136.60	0.04	0.97	0.00	137.62	1.63
	Mensajería	50.70	0.01	0.63	0.00	51.33	0.61
	Consumo Electricidad - Trabajo desde casa	156.36	0.23	0.25	0.00	156.85	1.86
	Hospedaje	122.74	0.00	0.00	0.00	122.74	1.45
	Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	297.44	89.91	0.00	0.00	387.36	4.59
	Generación de residuos	0.00	89.91	0.00	0.00	89.91	1.07
	Consumo de papel y cartón	257.08	0.00	0.00	0.00	257.08	3.05
	Consumo de agua	40.36	0.00	0.00	0.00	40.36	0.48
					Total	6,108.82	72.41

Sobre el cálculo de los datos:

- Se tomo en consideración el PCG del IPCC AR5, se consideraron los factores de emisión de DEFRA, UK government

Iniciativas de reducción de emisiones de GEI 2023-2024

GRI 305-5

Año	Iniciativa de reducción	t de reducción de emisiones GEI (CO ₂ eq)	Los alcances en los que se produjeron las reducciones de emisiones (t CO ₂ eq)		
			Emisiones directas (Alcance 1)	Emisiones directas (Alcance 2)	Otras emisiones indirectas (Alcance 3)
2023	Parque de paneles solares	55.77	-	55.77	-
	Equipos de AA.AA con eficiencia energética	4.1	-	4.1	-
	Gestión de residuos reciclables	3.79	-	-	3.79
	Gestión de residuos orgánicos	12.55	-	-	12.55
	Total	76.21	0	59.87	16.34
2024	Parque de paneles solares	27.87	-	27.87	-
	Equipos de AA.AA con eficiencia energética	49.39	-	49.39	-
	Luminarias LED	25.02	-	25.02	-
	Gestión de residuos reciclables	6.95	-	-	6.95
	Gestión de residuos orgánicos	18.28	-	-	18.28
	Destrucción documentaria	22.74	-	-	22.74
	Cierre de agencias	28.77	-	-	28.77
	Reguladores de caudal	0.71	-	-	0.71
	Total	179.73	0	102.28	77.45

Sobre el cálculo de los datos:

- La información reportada es real, obtenida en base a las constancias de entrega de residuos y recibos de electricidad
- Para el cálculo de las t de reducción de emisiones directas Alcance 2 se tomó en consideración el factor de emisión de energía 2023

10.5. Estados Financieros

Ver Estados Financieros auditados al 31 de diciembre de 2024.

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estados financieros al 31 de diciembre de 2024 y de 2023,
junto con el dictamen de los auditores independientes



**Shape the future
with confidence**

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estados financieros al 31 de diciembre de 2024 y de 2023,
junto con el dictamen de los auditores independientes

Contenido

Dictamen de los auditores independientes

Estados financieros

Estado de situación financiera

Estado de resultados

Estado de resultados integrales

Estado de cambios en el patrimonio neto

Estado de flujos de efectivo

Notas a los estados financieros



Tanaka, Valdivia & Asociados
Sociedad Civil de R. L

Shape the future
with confidence

Dictamen de los auditores independientes

A los accionistas y Directores de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (una subsidiaria de Banco de Crédito del Perú S.A.), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2024, y el estado de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha; así como las notas explicativas a los estados financieros, que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera del Banco al 31 de diciembre de 2024, así como su desempeño financiero y sus flujos de efectivo correspondientes por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante “la SBS”) para las entidades financieras en el Perú, ver nota 3.

Base de la opinión

Realizamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Nuestras responsabilidades en virtud de esas normas se describen con más detalle en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes del Banco de acuerdo el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA) junto con los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Perú, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos y el Código IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Lima
Av. Víctor Andrés
Belaunde 171
San Isidro
Tel: +51 (1) 411 4444

Lima II
Av. Jorge Basadre 330
San Isidro
Tel: +51 (1) 411 4444

Arequipa
Edificio City Center,
piso 13, Torre Sur, Cerro
Colorado
Tel: +51 (54) 484 470

Trujillo
Av. El Golf 591, Urb. Las
Flores del Golf III, Víctor
Larco Herrera 13009,
Sede Miguel Ángel Quijano
Doig
La Libertad
Tel: +51 (44) 608 830

Chiclayo (satélite)
Av. Federico Villareal 115,
Lambayeque
Tel: +51 (74) 227 424

Cusco (satélite)
Jr. Ricardo Palma #18,
Urb. Santa Mónica,
Wanchaq

Dictamen de los auditores independientes (continuación)

Asuntos claves de auditoría

Los asuntos claves de auditoría son aquellos asuntos que, a nuestro juicio profesional, fueron de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del período actual. Estos asuntos se abordaron en el contexto de la auditoría de los estados financieros en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre los mismos; por lo que no proporcionamos una opinión separada sobre estos asuntos. Con base en lo anterior, a continuación, se detalla la manera en la que cada asunto clave fue abordado durante nuestra auditoría.

Hemos cumplido con las responsabilidades descritas en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros* de nuestro informe, incluso en relación con estos asuntos. En consecuencia, nuestra auditoría incluyó la realización de procedimientos diseñados para responder a los riesgos de incorrección material evaluados en los estados financieros. Los resultados de los procedimientos de auditoría, incluidos los procedimientos realizados para abordar los asuntos que se mencionan a continuación, constituyen la base para la opinión de auditoría sobre los estados financieros adjuntos.

Asunto clave de auditoría	Respuesta de auditoría
Entorno de Tecnología de Información (TI)	
<p>El entorno de tecnología de información (TI) del Banco consta de una infraestructura con sistemas claves para el procesamiento de sus operaciones, registros contables y elaboración de sus estados financieros. Además, la Gerencia del Banco ha diseñado una serie de controles automáticos, interfaces entre los sistemas y cálculos ejecutados de las aplicaciones, con el objetivo de garantizar la integridad y exactitud de los registros contables e informes financieros precisos, así mitigar el potencial riesgo de fraude o error.</p> <p>Por lo expuesto, consideramos el entorno de la tecnología de la información como un asunto clave, dado que, el Banco depende del funcionamiento eficaz y continuo de las aplicaciones de TI así como de sus controles automáticos, de modo que, existe el riesgo de que las brechas en el entorno de control de TI puedan dar lugar a que los registros contables tengan una incorrección material.</p>	<p>Con el apoyo de nuestros especialistas de Tecnología de la Información (TI), nuestros esfuerzos de auditoría se centraron en los sistemas claves relacionados a procesamiento de sus operaciones, registros contables y elaboración de los estados financieros del Banco, para lo cual realizamos, los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del marco de gobierno de TI del Banco. - Entendimiento del ambiente de control e identificación de riesgos de los procesos de TI. - Prueba de los controles claves sobre la gestión de accesos a aplicaciones y datos, cambios a programas y desarrollos de aplicaciones y las operaciones de TI. - Prueba del diseño y la efectividad operativa de los controles automáticos claves identificados en los distintos procesos relevantes del Banco.

Dictamen de los auditores independientes (continuación)

Asunto clave de auditoria	Respuesta de auditoria
	<ul style="list-style-type: none"> - Prueba del diseño y la efectividad operativa de los controles de compensación aplicables.
Estimación de la provisión de cartera de créditos bajo las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)	
<p>Como se describe en las notas 3(e), 6 y 23.1 de los estados financieros, la estimación de la provisión de cartera de créditos se determina siguiendo la metodología definida por la SBS en la Resolución 11356-2008 y sus modificatorias, la cual establece porcentajes específicos para el cálculo de la provisión, que dependen de la clasificación crediticia de riesgo del deudor, tipo de créditos y las garantías asociadas a los créditos. La asignación del tipo de crédito se realiza en base a la naturaleza del préstamo para créditos minorista y naturaleza del deudor para no minoristas. Con respecto a la clasificación del deudor, el Banco, considera principalmente los días de atraso y alineamiento con el sistema financiero. Además, en el caso de deudores no minoristas, para la clasificación crediticia del deudor, además de los días de atraso se considera, los siguientes factores: la experiencia de pagos del deudor, la historia de las relaciones comerciales con la gerencia del deudor, la historia de las operaciones, la capacidad de pago y disponibilidad de fondos del deudor, las situaciones de los colaterales y las garantías recibidas, el análisis de los estados financieros del deudor, el riesgo del deudor en otras instituciones financieras del mercado; así como otros factores como sectoriales y macroeconómicos.</p>	<p>Obtuvimos un entendimiento, evaluamos el diseño y probamos la efectividad operativa de los controles del proceso de estimación de la provisión de cartera, que incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entendimiento de la metodología y los criterios establecidos para el cálculo según la SBS. - Revisión de la integridad y exactitud de la base de datos en los sistemas del Banco. - Asignación correcta del tipo de crédito a cada una de las operaciones que registró el Banco. - Clasificación crediticia de los deudores en base a los días de atraso y factores cualitativos. - Revisión del cálculo de la provisión de cartera de créditos en el sistema del Banco. - Revisión del registro y actualización del valor de las garantías asociadas a los créditos. <p>Además, realizamos procedimientos sustantivos de detalle, que incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de que, las políticas contables definidas por el Banco, estén alineadas con la metodología de la SBS. - Prueba de la integridad y precisión de los datos utilizados en el cálculo de la provisión.

Dictamen de los auditores independientes (continuación)

Asunto clave de auditoría	Respuesta de auditoría
Por lo expuesto, consideramos que la estimación de la provisión de cartera de créditos es un asunto clave de auditoría; dado que, la asignación no adecuada de los porcentajes requeridos para el cálculo, la incorrecta clasificación crediticia del deudor o tipo de crédito podría generar una incorrección material en los estados financieros del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección de manera selectiva la clasificación crediticia del deudor evaluando la razonabilidad de los supuestos más relevantes de la Gerencia. - Inspección de manera selectiva la clasificación del tipo de crédito, considerando la naturaleza del préstamo para créditos minorista y naturaleza del deudor para no minoristas. - Prueba de manera independiente el cálculo de la estimación de la provisión de créditos. - Revisión del registro y actualización del valor de las garantías asociadas a los créditos. - Revisión de las divulgaciones de dicha estimación en las notas a los estados financieros.

Otra información incluida en el informe Anual 2024 del Banco

Otra información consiste en la información incluida en la Memoria Anual, distinta de los estados financieros y nuestro informe de auditoría sobre los mismos. La Gerencia es responsable de la otra información.

Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresaremos ninguna forma de conclusión que proporcione un grado de seguridad sobre ésta.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si la otra información es materialmente inconsistente con los estados financieros o nuestro conocimiento obtenido en la auditoría o si de otra manera parece estar materialmente mal expresada. Si, en base al trabajo que hemos realizado, concluimos que existe un error material de esta otra información, estamos obligados a informar de ese hecho. No tenemos nada que informar a este respecto.

Dictamen de los auditores independientes (continuación)

Responsabilidades de la Gerencia y los responsables del gobierno corporativo del Banco en relación con los estados financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú, y del control interno que la Gerencia determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Al preparar los estados financieros, la Gerencia es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como una empresa en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con la empresa en marcha y utilizando la base contable de la empresa en marcha, a menos que la Gerencia tenga la intención de liquidar al Banco o cesar las operaciones, o no tenga otra alternativa realista diferente a hacerlo.

Los responsables del gobierno corporativo del Banco son responsables de la supervisión del proceso de información financiera separada del Banco.

Responsabilidades del Auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, ya sea debido a fraude o error, y emitir un informe que incluya nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de aseguramiento, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIAs aprobadas para su aplicación en el Perú siempre detectará una incorrección importante cuando exista. Las incorrecciones pueden surgir debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o acumuladas, podría esperar que influyan razonablemente en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Dictamen de los auditores independientes (continuación)

Como parte de una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante toda la auditoría. Además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrección material de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos procedimientos de auditoría que respondan a esos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es mayor que la resultante de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o sobrepaso del sistema de control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos la idoneidad de las políticas contables utilizadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y las respectivas revelaciones realizadas por la Gerencia.
- Concluimos sobre la idoneidad del uso por parte de la Gerencia de la base contable de la empresa en marcha y, sobre la base de la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como una empresa en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre material, estamos obligados a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, a modificar nuestra opinión. Las conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los eventos o condiciones futuras pueden hacer que el Banco deje de continuar como una empresa en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura, el contenido de los estados financieros, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de manera que logre una presentación razonable.

Comunicamos a los responsables del gobierno corporativo del Banco, entre otros asuntos, el alcance planeado y el momento de realización de la auditoría, los hallazgos significativos de la misma, así como cualquier deficiencia significativa del control interno identificada en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno corporativo del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos relevantes respecto a independencia y les hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que podrían razonablemente afectar nuestra independencia y, según corresponda, incluyendo las respectivas salvaguardas.



Shape the future
with confidence

Dictamen de los auditores independientes (continuación)

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno corporativo del Banco, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del periodo corriente y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Hemos descrito esos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente el asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque se esperaría razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público del mismo.

Lima, Perú
26 de febrero de 2025

Refrendado por:

Tanaka Valdivia y Asociados

Jorge Castrellón

Jorge Castrellón
C.P.C. Matrícula No. 04-6998

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Activo			
Disponible:	4		
Caja y canje		470,920	672,564
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		992,014	138,739
Depósitos en bancos del país y del exterior		318,891	234,421
Fondos sujetos a restricción		51,400	45,712
		<u>1,833,225</u>	<u>1,091,436</u>
Fondos Interbancarios		-	30,016
Inversiones disponibles para la venta	5 (a)	2,853,291	2,413,174
Inversiones a vencimiento	5 (e)	62,973	142,230
Cartera de créditos, neto	6	11,221,182	12,171,136
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	112,513	120,316
Impuesto a la renta diferido	13	93,956	120,661
Otros activos	8	486,633	495,072
		<u>14,830,548</u>	<u>15,492,605</u>
Total activo		<u>16,663,773</u>	<u>16,584,041</u>
Riesgos y compromisos contingentes	16	<u>4,289,459</u>	<u>3,945,345</u>
Pasivo			
Depósitos y obligaciones	9	11,060,597	9,999,229
Fondos Interbancarios		52,014	55,660
Adeudos y obligaciones financieras	10	1,933,399	2,355,757
Operaciones de reporte	11	492,479	422,325
Valores, títulos y obligaciones en circulación	12	309,551	611,166
Otros pasivos	8	276,171	274,841
		<u>14,124,211</u>	<u>13,718,978</u>
Total pasivo		<u>14,124,211</u>	<u>13,718,978</u>
Patrimonio	14		
Capital social		1,840,606	1,840,606
Reserva		334,650	308,056
Resultados no realizados		(5,267)	(1,518)
Resultados acumulados		369,573	717,919
		<u>2,539,562</u>	<u>2,865,063</u>
Total patrimonio		<u>2,539,562</u>	<u>2,865,063</u>
Total pasivo y patrimonio		<u>16,663,773</u>	<u>16,584,041</u>
Riesgos y compromisos contingentes	16	<u>4,289,459</u>	<u>3,945,345</u>

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este estado.

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estado de resultados

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Ingresos por intereses	17	3,065,899	3,088,721
Gastos por intereses	17	(816,354)	(905,864)
Margen financiero bruto		<u>2,249,545</u>	<u>2,182,857</u>
Provisiones para créditos directos			
Provisión para incobrabilidad de créditos	6	(848,453)	(918,838)
Ingresos por recupero de créditos castigados		122,636	99,882
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta		<u>(725,817)</u>	<u>(818,956)</u>
Margen financiero neto		<u>1,523,728</u>	<u>1,363,901</u>
Ingresos por servicios financieros		122,258	110,830
Gastos por servicios financieros		<u>(39,308)</u>	<u>(25,024)</u>
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		<u>1,606,678</u>	<u>1,449,707</u>
Resultados por operaciones financieras	18	19,853	18,824
Gastos de administración	19	(1,185,265)	(1,159,625)
Depreciación	7	(18,297)	(16,264)
Amortización	8(f)	(41,762)	(35,503)
		<u>(1,225,471)</u>	<u>(1,192,568)</u>
Margen operacional neto		381,207	257,139
Provisiones para contingencias y otros		<u>117</u>	<u>547</u>
Utilidad de operación		381,324	257,686
Otros gastos, neto	20	<u>17,628</u>	<u>17,199</u>
Utilidad antes del impuesto a la renta		398,952	274,885
Impuesto a la renta	13 (b)	<u>(86,983)</u>	<u>(8,944)</u>
Utilidad neta		<u>311,969</u>	<u>265,941</u>
Utilidad por acción básica y diluida	24	0.169	0.144
Número de acciones promedio ponderado en circulación en miles	24	1,840,606	1,840,606

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este estado.

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estado de resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Utilidad neta		311,969	265,941
Otros resultados integrales			
Ganancia (pérdida) neta en inversiones disponibles para la venta	14 (d)	(7,980)	16,132
Cobertura de flujo de efectivo	14 (d)	4,218	(5,823)
Ganancia en inversiones en asociadas	14 (d)	13	3
Otros resultados integrales del ejercicio, neto de impuesto a la renta		(3,749)	10,312
Total resultados integrales del ejercicio, neto de impuesto a la renta		308,220	276,253

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este estado.

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estado de cambios en el patrimonio neto

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	Número de acciones (en miles de unidades)	Capital social S/(000)	Reserva legal S/(000)	Resultados no realizados S/(000)	Resultados acumulados S/(000)	Total S/(000)
Saldos al 1 de enero de 2023	1,840,606	1,840,606	264,221	(11,830)	540,906	2,633,903
Utilidad neta	-	-	-	-	265,941	265,941
Otros resultados integrales, nota 14(d)	-	-	-	10,312	-	10,312
Total de resultados integrales	-	-	-	10,312	265,941	276,253
Transferencia a reserva legal, nota 14(b)	-	-	43,835	-	(43,835)	-
Reducción del impuesto diferido por aplicación de provisión Voluntaria	-	-	-	-	(45,093)	(45,093)
Saldos al 31 de diciembre de 2023	1,840,606	1,840,606	308,056	(1,518)	717,919	2,865,063
Utilidad neta	-	-	-	-	311,969	311,969
Otros resultados integrales, nota 14(d)	-	-	-	(3,749)	-	(3,749)
Total de resultados integrales	-	-	-	(3,749)	311,969	308,220
Transferencia a reserva legal, nota 14(b)	-	-	26,594	-	(26,594)	-
Dividendos 14(c)	-	-	-	-	(633,721)	(633,721)
Saldos al 31 de diciembre de 2024	1,840,606	1,840,606	334,650	(5,267)	369,573	2,539,562

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Estado de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Equivalentes de efectivo provenientes de las actividades de operación			
Utilidad neta		311,969	265,941
Ajustes para conciliar la utilidad (pérdida) neta del efectivo neto proveniente de las actividades de operación			
Provisión para créditos de cobranza dudosa	6 (f)	848,453	918,838
Depreciación y amortización	7(a) y 8 (f)	60,059	51,767
Impuesto a la renta diferido	13 (c)	27,993	(4,186)
Fluctuación de instrumentos derivados		(6,769)	(7,373)
Provisión por pago basado en acciones		3,925	3,855
Provisión por adjudicados		11	11
(Ingreso) Gasto neto por venta de inmueble, mobiliario y equipo		(455)	-
Incremento neto (disminución) en activos y pasivos			
Inversión disponible para la venta		(447,050)	(1,237,055)
Cartera de créditos, neto		101,629	(111,762)
Otros activos		11,722	(121,217)
Depósitos y obligaciones		1,067,223	668,676
Adeudos y obligaciones		(414,283)	(722,793)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(301,615)	58,438
Operaciones de reporte		70,154	(541,535)
Otros pasivos		42,364	52,048
Impuesto a las ganancias pagados		(42,714)	(104,779)
Flujos de efectivo netos de actividades de operación		<u>1,332,616</u>	<u>(831,126)</u>
Flujos de efectivos netos de actividades de inversión			
Ingresos por venta y reembolso de inversiones a vencimiento		79,258	155,186
Compra de inversiones a vencimiento			
Venta de inmueble, mobiliario y equipo		510	-
Adiciones de Intangibles	8(f)	(34,733)	(52,444)
Adiciones de inmuebles, mobiliario y equipo	7(a)	(18,437)	(42,143)
Flujos de efectivo netos de actividades de inversión		<u>26,598</u>	<u>60,599</u>
Flujos de efectivos netos de actividades de financiamiento			
Dividendos pagados a los accionistas de la compañía		(633,721)	-
Flujos de efectivo netos de actividades de financiamiento		<u>(633,721)</u>	<u>-</u>

Estado de flujos de efectivo (continuación)

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Aumento (Disminución) neto en el efectivo y equivalente de efectivo antes del efecto de las variaciones en el tipo de cambio		725,493	(770,527)
Efecto de las variaciones en el tipo de cambio en el efectivo y equivalentes de efectivo		10,608	(14,462)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del periodo		<u>1,045,724</u>	<u>1,830,713</u>
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo		<u>1,781,825</u>	<u>1,045,724</u>
Información adicional sobre el flujo de efectivo			
Intereses cobrados		3,055,541	3,096,837
Intereses pagados		(934,363)	(758,908)
Flujo de caja no transaccional			
Dividendos no pagados		314	184

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este estado.

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.

Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023

1. Identificación y actividad económica

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. (en adelante "el Banco"), es una sociedad anónima constituida en Perú el 2 de marzo de 1998. Al 31 de diciembre de 2024, su principal accionista, con una participación accionariado de 94.93%, es el Banco de Crédito del Perú, que a su vez es subsidiaria de Credicorp Ltd.

El Banco tiene como objeto social el realizar operaciones que son propias de una empresa de banca múltiple, orientada preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa en Perú. Las operaciones del Banco están normadas por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante la "Ley de Banca, Seguros y AFP") - Ley No.26702; encontrándose autorizado a operar como banco por la SBS, de acuerdo con los dispositivos legales vigentes en el Perú.

El domicilio legal del Banco es Av. República de Panamá 4575, Surquillo, Lima, Perú. El Banco para el desarrollo de sus operaciones, al 31 de diciembre de 2024 y de 2023 cuenta con 285 y 294 oficinas en Lima y provincias, respectivamente.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2023 y por el año terminado a esa fecha fueron aprobados por el Directorio el 18 de enero de 2024, y por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas celebrada el 27 de marzo de 2024. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 y por el año terminado a esa fecha, han sido aprobados por el Directorio el 16 de enero de 2025, y serán presentados a la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas que se efectuarán dentro de los plazos establecidos por ley. En opinión de la Gerencia, dichos estados financieros serán aprobados por el Directorio y la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas sin modificaciones.

2. Eventos significativos

Entre los meses de diciembre 2022 y marzo 2023, nuestro país, se vio afectado por acontecimientos políticos y sociales, así como por desastres naturales que afectaron distintas regiones, tal como se indica a continuación:

- Durante el primer trimestre de 2023, el Estado Peruano declaró en emergencia ciertas zonas del territorio nacional ante el peligro inminente y las emergencias por impacto de daños o desastre de gran magnitud ante la ocurrencia de intensas precipitaciones pluviales y peligros asociados ocurridos en dichas zonas. Como resultado de las lluvias e inundaciones, se produjeron pérdidas económicas y dificultades de pago en los deudores de estas zonas.

Notas a los estados financieros (continuación)

Como consecuencia de estos eventos la SBS implementó medidas de excepción para que las empresas del sistema financiero puedan modificar condiciones contractuales de los diversos tipos de crédito de los deudores minoristas, sin que la modificación constituya un refinanciamiento. En ese sentido, en el marco del Oficio SBS N°12174-2023 que detalla las condiciones que se deben tener en cuenta para otorgar estas facilidades a deudores que se vieron afectados por los eventos antes mencionados.

Por ello, durante los primeros meses del 2023, se otorgaron préstamos reprogramados por los conflictos sociales y las lluvias en el marco de las medidas implementadas por la SBS, cuyo saldo al 31 de diciembre de 2024 es S/42,922 mil (S/290,391 mil al 31 de diciembre de 2023)

En opinión de la Gerencia, esta coyuntura no ha afectado las operaciones del Banco ni ha generado algún impacto significativo en los estados financieros presentados al 31 de diciembre de 2024 y de 2023.

3. Principios y prácticas contables

En la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos, la Gerencia del Banco ha observado el cumplimiento de las normas de la SBS vigentes en el Perú al 31 de diciembre de 2024 y de 2023. A continuación, se presentan los principales principios contables utilizados en la preparación de los estados financieros del Banco:

(a) Bases de presentación, uso de estimados y cambios contables -

i) Bases de presentación y uso de estimados -

Los estados financieros adjuntos han sido preparados en Soles a partir de los registros de contabilidad del Banco, de acuerdo con las normas de la SBS y, supletoriamente, cuando no existan normas específicas de la SBS, con las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF oficializadas en el Perú a través de resoluciones emitidas por el Consejo Normativo de Contabilidad (en adelante "CNC") y vigentes al 31 de diciembre de 2024 y de 2023.

Estos principios contables son consistentes con los utilizados en el 2023.

La preparación de los estados financieros adjuntos requiere que la Gerencia realice estimaciones que afectan las cifras reportadas de activos y pasivos, de ingresos y gastos y la divulgación de eventos significativos en las notas a los estados financieros. Las estimaciones son continuamente evaluadas y están basadas en la experiencia histórica y otros factores.

Los resultados finales podrían diferir de dichas estimaciones; sin embargo, la Gerencia espera que las variaciones, si las hubiera, no tengan un efecto importante sobre los estados financieros del Banco.

Notas a los estados financieros (continuación)

Las estimaciones más significativas en relación con los estados financieros adjuntos corresponden a la provisión para créditos de cobranza dudosa, la valorización de instrumentos financieros derivados, la valorización y deterioro de inversiones, la estimación de la vida útil y el valor recuperable de los inmuebles, mobiliario y equipo e intangibles, los activos y pasivos por impuesto a la renta diferido y la provisión para contingencias.

Los criterios contables de dichas estimaciones se describen en esta nota.

(b) Moneda extranjera -

Moneda funcional y de presentación -

El Banco considera al Sol como moneda funcional y de presentación, debido a que refleja la naturaleza de los eventos económicos y las circunstancias relevantes, dado que sus principales operaciones y/o las transacciones tales como: créditos otorgados, financiamiento obtenido, ingresos financieros, gastos por servicios financieros, así como un porcentaje importante de las compras; son establecidas y liquidadas en soles.

Transacciones y saldos en moneda extranjera -

Los activos y pasivos en moneda extranjera son inicialmente registrados por el Banco a los tipos de cambio de la fecha en que se realizan las transacciones. Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se ajustan al tipo de cambio de la moneda funcional vigente a la fecha del estado de situación financiera, fijado por la SBS, Nota 23.2 (b)(ii). Las ganancias o pérdidas que resultan de re-expresar los activos y pasivos monetarios en moneda extranjera a las tasas de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera se registran en los resultados del ejercicio en el rubro "Resultados por operaciones financieras", Nota 18.

(c) Instrumentos financieros -

Los instrumentos financieros se clasifican en activos, pasivos o patrimonio según la sustancia del acuerdo contractual que les dio origen. Los intereses, dividendos, ganancias y pérdidas generadas por un instrumento financiero clasificado como activo o pasivo se registran como ingresos o gastos.

Los instrumentos financieros se compensan cuando el Banco tiene el derecho legal de compensarlos y la Gerencia tiene la intención de cancelarlos sobre una base neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

Los activos y pasivos financieros presentados en el estado de situación financiera corresponden a los fondos interbancarios, las inversiones disponibles para la venta, inversiones al vencimiento, la cartera de créditos, las cuentas por cobrar (presentadas dentro del rubro "Otros activos", Nota 8) y los pasivos corresponden a depósitos y obligaciones, adeudados y obligaciones financieras, operaciones de reporte, valores, títulos y obligaciones en circulación (presentados dentro del rubro "Otros pasivos", Nota 8). Asimismo, se consideran instrumentos financieros los créditos indirectos.

Notas a los estados financieros (continuación)

(d) Reconocimiento de los ingresos y gastos -

Los ingresos y gastos por intereses se reconocen en los resultados del período en que se devengan, en función al tiempo de vigencia de las operaciones que los generan y las tasas de interés pactadas libremente con los clientes; excepto en el caso de los intereses generados por créditos en situación de vencidos, refinanciados, reestructurados y en cobranza judicial; así como los créditos clasificados en las categorías de dudoso y pérdida, cuyos intereses se reconocen en cuentas de orden en la medida en que son cobrados (sobre la base de lo percibido).

Cuando la Gerencia determina que la condición financiera del deudor ha mejorado y el crédito es reclasificado a la situación de vigente y/o a las categorías de normal, con problemas potenciales o deficiente, los intereses se reconocen nuevamente sobre la base del devengado.

Los ingresos por intereses incluyen los rendimientos sobre las inversiones de renta fija clasificadas como disponibles para la venta y a vencimiento, que incluyen el reconocimiento del descuento y la prima sobre dichos instrumentos financieros.

Los dividendos se registran como ingresos cuando se declaran.

Las comisiones por servicios financieros relacionados al mantenimiento de los créditos otorgados y a retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a dichos créditos, se reconocen como ingresos cuando se cobran.

Los otros ingresos y gastos se reconocen en el período en que se devengan y se presentan en el rubro "Otros ingresos (gastos), neto" de acuerdo a su naturaleza.

(e) Cartera de créditos y provisión para créditos de cobranza dudosa -

Los créditos directos se registran cuando se realiza el desembolso de los fondos a favor de los clientes.

Los créditos indirectos (contingentes) se registran cuando se emiten los documentos que soportan dichas facilidades de crédito. Se consideran como refinanciados a los créditos o financiamientos directos respecto del cual se han producido variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor; y reestructurados a aquellos créditos que están sujetos a reprogramación de pagos aprobados en un proceso de reestructuración conforme a la Ley General del Sistema Concursal, Ley No.27809.

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, la provisión de cobranza dudosa se determinó siguiendo los criterios de la Resolución SBS N°11356-2008 "Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones", la Resolución SBS N°6941-2008 "Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre-endeudamiento de Deudores Minoristas" y modificatorias según se detalla en el siguiente párrafo.

Notas a los estados financieros (continuación)

La administración del riesgo por sobreendeudamiento de deudores minoristas es requerida por la Resolución SBS No.6941-2008, de fecha 25 de agosto de 2008, "Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobreendeudamiento de Deudores Minoristas". Esta norma requiere que las empresas del sistema financiero establezcan un sistema de administración del riesgo de sobreendeudamiento que permita reducir el riesgo antes y después del otorgamiento del crédito; efectuar un seguimiento permanente de la cartera con el objeto de identificar a los deudores sobreendeudados que incluya la evaluación periódica de los mecanismos de control utilizados, así como de las acciones correctivas o mejoras requeridas, según sea el caso. Las empresas que no cumplan con tales disposiciones a satisfacción de la SBS deberán, para fines de provisión, calcular la exposición equivalente al riesgo crediticio aplicando un factor del 20 por ciento al monto no usado de las líneas de crédito revolventes de tipo microempresas y consumo, y sobre dicho monto calcular la provisión según la clasificación del deudor. En opinión de la Gerencia, al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, el Banco ha cumplido con los requisitos establecidos en la Resolución SBS No.6941-2008, por lo que no ha sido necesario registrar provisiones genéricas adicionales referidas a la administración inadecuada del riesgo de sobreendeudamiento.

A partir de diciembre de 2020, debido al estado de emergencia nacional por el Covid-19, mediante Resoluciones SBS N°3922-2021 y N°3155-2020 la SBS modificó la Resolución SBS N°11356-2008 estableciendo mayores provisiones para créditos reprogramados. Asimismo, mediante las Resoluciones SBS N°1314-2020, N°1333-2021, N°2165-2022, N°1315-2020 y N°32591-2021 estableció medidas excepcionales para la provisión por riesgo de crédito respecto de créditos cubiertos por la garantía del Programa Reactiva Perú y Fondo de Apoyo Empresarial a la MYPE (FAE- MYPE), incluso si estos son reprogramados.

Según la Resolución SBS N°11356-2008, la cartera de créditos se separa en deudores minoristas y no minoristas, que pueden ser personas naturales o jurídicas. Los deudores minoristas cuentan con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no-revolventes), microempresas, pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda. Mientras que los deudores no minoristas cuentan con créditos directos o indirectos clasificados como corporativos, a grandes empresas o medianas empresas.

En octubre de 2024, entró en vigencia la Resolución SBS N.º 2368-2023, que modificó el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado por la Resolución SBS N.º 11356-2008. Ver nota 6(b).

La provisión incluye, en términos generales, tres componentes que son: (i) la provisión que resulta de la clasificación de la cartera, (ii) la provisión procíclica que es activada por la SBS considerando el comportamiento de determinadas variables macroeconómicas del país, y (iii) la provisión por sobreendeudamiento de la cartera minorista, de ser aplicable. Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, la SBS no ha activado la provisión procíclica. Adicionalmente, se tiene la alternativa de constituir provisiones voluntarias de acuerdo a los lineamientos entregados por la SBS, los cuales se detallan en los siguientes párrafos.

Notas a los estados financieros (continuación)

En este sentido, la Gerencia efectúa periódicamente revisiones y análisis de la cartera de créditos, clasificando su cartera en las categorías de normal, con problema potencial, deficiente, dudoso o pérdida, dependiendo del grado de riesgo de incumplimiento del pago de cada deudor.

En el caso de los créditos de deudores no minoristas, la clasificación a una de las categorías mencionadas anteriormente considera, entre otros, los siguientes factores: la experiencia de pagos del deudor específico, la historia de las relaciones comerciales con la gerencia del deudor, la historia de las operaciones, la capacidad de pago y disponibilidad de fondos del deudor, las situaciones de los colaterales y las garantías, el análisis de los estados financieros del deudor, el riesgo del deudor en otras instituciones financieras del mercado; así como otros factores relevantes.

En el caso de préstamos otorgados a deudores minoristas, la clasificación se realiza, principalmente, sobre la base del atraso en los pagos.

La provisión para los créditos indirectos es determinada sobre la base de la "Exposición equivalente a riesgo crediticio", de acuerdo con el factor de conversión crediticio que puede ser 0, 20, 50 y 100 por ciento.

El cálculo de la provisión es realizado según la clasificación otorgada y considerando porcentajes específicos, los cuales varían dependiendo si los créditos están respaldados o no por garantías preferidas autoliquidables - CGPA, o garantías preferidas de muy rápida realización - CGPMRR o garantías preferidas - CGP, consideradas a su valor estimado de realización, determinado por tasadores independientes.

Asimismo, para el cálculo de la provisión se debe considerar la clasificación del fiador o avalista, en caso los créditos cuenten con la responsabilidad subsidiaria de una empresa del sistema financiero o de seguros (créditos afectos a sustitución de contraparte crediticia - CAC).

La provisión de clientes clasificados en las categorías de dudoso o pérdida por más de 36 y 24 meses, respectivamente, se determina sin considerar el valor de las garantías.

Para los créditos con más de 90 días de atraso se estima su pérdida esperada y, si es mayor a la provisión constituida, se registran provisiones adicionales.

La provisión procíclica era calculada para los créditos clasificados en la categoría normal y de acuerdo con los porcentajes establecidos por la SBS. Al 31 de diciembre de 2024, al igual que en el periodo 2023, el componente procíclico de la provisión se encuentra desactivado de acuerdo con lo establecido por la circular SBS No. B-2224-2014.

Provisiones voluntarias -

El Banco, basado en su experiencia del negocio, mantiene provisiones genéricas voluntarias adicionales a las requeridas por la SBS para cubrir eventuales pérdidas adicionales producto de potenciales condiciones económicas adversas que incrementen la probabilidad de impago de los créditos.

Notas a los estados financieros (continuación)

(f) Instrumentos financieros derivados -

Los instrumentos financieros derivados se registran siguiendo los criterios contables establecidos por la Resolución SBS No.1737-2006 "Reglamento para la Negociación y Contabilización de Productos Financieros Derivados en las Empresas del Sistema Financiero" y modificatorias, conforme se explica en mayor detalle a continuación:

Para negociación -

Los instrumentos financieros derivados son inicialmente reconocidos en el estado de situación financiera al costo y posteriormente son llevados a su valor razonable reconociéndose un activo o pasivo en el estado de situación financiera, y la correspondiente ganancia o pérdida en el estado de resultados. Asimismo, las operaciones con instrumentos financieros derivados son registradas como riesgos y compromisos contingentes a su valor de referencia en la moneda comprometida, Nota 8.

Los valores razonables son obtenidos sobre la base de los tipos de cambio y las tasas de interés de mercado.

Cobertura -

Un instrumento financiero derivado que busca lograr una cobertura financiera de un determinado riesgo es designado contablemente con fines de cobertura si, a su negociación, se prevé que los cambios en su valor razonable o en sus flujos de efectivo serán altamente efectivos en compensar los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de la partida cubierta directamente atribuibles al riesgo cubierto desde un inicio, lo cual debe quedar documentado en la fecha de negociación del instrumento financiero derivado y durante el plazo de cobertura. Una cobertura es considerada como altamente efectiva si se espera que los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo del instrumento cubierto y del utilizado como cobertura se encuentren en un rango de 80 a 125 por ciento.

En caso la SBS considere insatisfactoria la documentación o encuentre debilidades en las metodologías empleadas, puede requerir la disolución de la cobertura y el registro del producto financiero como derivado de negociación.

Para las coberturas de flujo de efectivo que califican como tal, la parte efectiva de la ganancia o pérdida sobre el instrumento de cobertura, neto de su efecto impositivo, es reconocida directamente en el patrimonio en el rubro "Resultados no realizados" como una reserva de cobertura de flujos de efectivo. La porción inefectiva de ganancia o pérdida del instrumento de cobertura es reconocida en el estado de resultados. Los importes registrados en el patrimonio son transferidos al estado de resultados en los periodos en que la partida cubierta es registrada en el estado de resultados o cuando una transacción prevista ocurre.

Para las coberturas de valor razonable que califican como tal, el cambio en el valor razonable del derivado de cobertura es reconocido en el estado de resultados. Los cambios en el valor razonable de la partida cubierta atribuido al riesgo cubierto son registrados como parte del saldo de la partida cubierta y reconocidos en el estado de resultados.

Notas a los estados financieros (continuación)

Si el instrumento de cobertura vence, es vendido, finalizado o ejercido, o en el momento en el que la cobertura deja de cumplir los criterios de contabilidad de cobertura, la relación de cobertura es terminada de manera prospectiva y los saldos registrados en el estado de situación financiera son transferidos al estado de resultados en el plazo de vigencia de la partida cubierta.

- (g) Inversiones a valor razonable con cambios en resultados (negociables), disponibles para la venta y a vencimiento -

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, las inversiones se valúan de acuerdo con la Resolución SBS No.7033-2012 y sus modificatorias.

Los criterios de valuación de las inversiones de acuerdo a su clasificación son como sigue:

- Inversiones a valor razonable con cambios en resultados - El registro contable inicial se efectúa al valor razonable, registrando los costos de transacción relacionados con estas inversiones como gastos. La valorización de estas inversiones será al valor razonable y la ganancia o pérdida originada por la variación entre el registro contable inicial y su valor razonable se reconocerá directamente en el estado de resultados.
- Inversiones disponibles para la venta - El registro contable inicial se efectúa al valor razonable de acuerdo con los lineamientos establecidos en el artículo 11 de dicha Resolución. La valorización de las inversiones disponibles para la venta será al valor razonable y la ganancia o pérdida originada por la variación entre el registro contable inicial y su valor razonable se reconocerá directamente patrimonio, a menos que exista un deterioro permanente en su valor. Cuando el instrumento sea vendido o realizado, la ganancia o pérdida, previamente reconocida como parte del patrimonio, será transferida a los resultados del ejercicio.

En el caso de los instrumentos representativos de deuda, previamente a la valorización a valor razonable, se deberá actualizar contablemente el costo amortizado aplicando la metodología de la tasa de interés efectiva, y a partir del costo amortizado obtenido se deben reconocer las ganancias y pérdidas por la variación en el valor razonable.

- Inversiones a vencimiento - El registro contable inicial se efectúa al valor razonable, incluyendo los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición de dichas inversiones. La valorización de estas inversiones será al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

Las transacciones se registran utilizando la fecha de negociación, esto es la fecha en la que se asumen obligaciones recíprocas que deben consumarse dentro del plazo establecido por las regulaciones y usos de mercado en el que se efectúe la transacción.

Los intereses se reconocen utilizando la metodología de la tasa de interés efectiva, la cual incorpora tanto los intereses que van a ser cobrados como la amortización de la prima o descuento que exista en su adquisición.

Notas a los estados financieros (continuación)

Las ganancias o pérdidas por diferencias de cambio de las inversiones a valor razonable con cambios en resultados se reconocerán en el resultado del ejercicio.

Tratándose de las inversiones disponibles para la venta, las ganancias o pérdidas por diferencia de cambio relacionadas al costo amortizado de instrumentos representativos de deuda afectarán el resultado del ejercicio, siempre y cuando no se trate de instrumentos utilizados para fines de cobertura.

Para dicho efecto, se seguirá el siguiente procedimiento:

- Primero se debe determinar la diferencia entre:
 - i) El costo amortizado en moneda nacional a la fecha de reporte, utilizando el tipo de cambio contable de cierre; y,
 - ii) El costo amortizado del periodo anterior utilizando el tipo de cambio de cierre de dicho periodo, más los intereses devengados desde la fecha de reporte anterior hasta la fecha de reporte, usando el tipo de cambio promedio o de cierre del periodo, menos los intereses cobrados desde la fecha de reporte anterior hasta la fecha de reporte, usando el tipo de cambio de la fecha de la transacción.

Dicha diferencia debe reconocerse como una ganancia o pérdida por diferencia de cambio, en las cuentas de resultados del ejercicio.

- Segundo, se debe determinar el valor razonable de la inversión a la fecha de reporte y expresarlo en moneda nacional al tipo de cambio contable de cierre, donde la diferencia entre el valor razonable en moneda nacional y el costo amortizado en moneda nacional (resultante del ajuste del punto anterior) a la fecha de reporte se debe reconocer como ganancia o pérdida por fluctuación de valor, según corresponda, en cuentas de resultados integrales (ganancia o pérdida no realizada).

En el caso de los instrumentos representativos de capital clasificados en la categoría de inversiones disponibles para la venta, las ganancias o pérdidas por diferencia de cambio se presentarán en resultados integrales, siempre y cuando no se trate de operaciones de cobertura.

La diferencia entre los ingresos recibidos por la enajenación de las inversiones y su valor en libros se reconoce en el estado de resultados.

- Evaluación de deterioro -
La Resolución No.7033-2012, que fue modificada con la Resolución No.2610-2018 y la Resolución SBS No.4034-2022, establece una metodología estándar para la identificación del deterioro de los instrumentos financieros clasificados como inversiones disponibles para la venta e inversiones a vencimiento.

Notas a los estados financieros (continuación)

Dicha metodología contempla un análisis que se detallan a continuación:

Instrumentos de deuda -

Se debe de evaluar para toda la cartera, la ocurrencia de las siguientes situaciones:

1. Debilitamiento en la situación financiera o ratios financieros del emisor y de su grupo económico.
2. Rebaja en cualquiera de las clasificaciones crediticias del instrumento o del emisor, en al menos dos (02) "notches", desde el momento que se adquirió el instrumento; donde un "notch" corresponde a la diferencia mínima entre dos calificaciones de riesgo dentro de una misma escala de calificación.
3. Interrupción de transacciones o de un mercado activo para el activo financiero, debido a dificultades financieras del emisor.
4. Los datos observables indican que, desde su reconocimiento inicial de un grupo de activos financieros con características similares al instrumento evaluado, existe una disminución medible en sus flujos futuros estimados de efectivo, aunque no pueda todavía identificársela con activos financieros individuales del grupo.
5. Disminución del valor por cambios normativos (impositivos, regulatorios u otros gubernamentales).
6. Disminución significativa del valor razonable por debajo de su costo amortizado. Se considerará como una disminución significativa si el valor razonable a la fecha de cierre ha disminuido por lo menos 40% por debajo de su costo amortizado a dicha fecha.
7. Disminución prolongada en el valor razonable. Se considerará como una disminución prolongada si el valor razonable a la fecha de cierre ha disminuido por lo menos 20% en comparación con el costo amortizado de doce (12) meses atrás y, el valor razonable a la fecha de cierre de cada mes durante el periodo de doce (12) meses previos, se ha mantenido siempre por debajo del costo amortizado correspondiente a la fecha de cierre de cada mes.

En caso se cumplan por lo menos dos (2) de las situaciones anteriormente descritas, se considerará que existe deterioro.

En caso no se hayan dado por lo menos dos (2) de las situaciones arriba descritas, bastará con que se presente alguna de las siguientes situaciones específicas para considerar que existe deterioro:

1. Incumplimiento de las cláusulas contractuales, tales como la interrupción en el pago de intereses o capital.
2. Renegociación de las condiciones contractuales del instrumento por factores legales o problemas financieros vinculados al emisor.
3. Evidencia que el emisor está en proceso de reestructuración forzosa o quiebra.

Notas a los estados financieros (continuación)

4. Cuando se reduzca la clasificación de riesgo de un instrumento que estaba clasificado como grado de inversión, hacia una clasificación que resulte por debajo del grado de inversión.

- Instrumentos de capital -

Se debe de evaluar para toda la cartera, la ocurrencia de las siguientes situaciones:

1. Cuando se reduzca la clasificación de riesgo de un instrumento de deuda del emisor que estaba clasificado como grado de inversión, hacia una clasificación que resulte por debajo del grado de inversión.
2. Se han producido cambios significativos en el entorno tecnológico, de mercado, económico o legal en que opera el emisor, que pueden tener efectos adversos en la recuperación de la inversión.
3. Debilitamiento en la situación financiera o en ratios financieros del emisor y de su grupo económico.
4. Interrupción de transacciones o de un mercado activo para el activo financiero, debido a dificultades financieras del emisor.
5. Los datos observables indican que, desde su reconocimiento inicial de un grupo de activos financieros similares al instrumento evaluado, existe una disminución medible en sus flujos futuros estimados de efectivo, aunque no pueda todavía identificársela con activos financieros individuales del grupo.
6. Disminución del valor por cambios normativos (impositivos, regulatorios u otros gubernamentales).

En caso se cumplan por lo menos dos (2) de las situaciones anteriormente descritas, se considerará que existe deterioro.

En caso no se hayan dado por lo menos dos (2) de las situaciones arriba descritas, bastará con que se presente alguna de las siguientes situaciones específicas para considerar que existe deterioro:

1. Disminución significativa del valor razonable por debajo de su costo de adquisición. Se considerará como una disminución significativa si el valor razonable a la fecha de cierre ha disminuido por lo menos 40% por debajo de su valor costo.
2. Disminución prolongada en el valor razonable. Se considerará como una disminución prolongada si el valor razonable a la fecha de cierre ha disminuido por lo menos 20% en comparación con el valor razonable de doce (12) meses atrás y, el valor razonable a la fecha de cierre de cada mes durante el periodo de doce (12) meses previos, se ha mantenido siempre por debajo del costo de adquisición.
3. Incumplimiento de las disposiciones estatutarias por parte del emisor, relacionadas al pago de dividendos.
4. Evidencia de que el emisor está en proceso de reestructuración forzosa o quiebra.

Notas a los estados financieros (continuación)

Por otro lado, la SBS podría realizar un análisis propio de los instrumentos que componen el portafolio de inversiones en instrumentos deuda y de capital y determinar qué instrumentos, a su criterio, han sufrido deterioro de valor y requerir al Banco su reconocimiento. Dicha provisión será determinada en base a cada título individual y se registrará en los resultados del ejercicio en el que la SBS solicite dicha provisión.

(h) Inmuebles, mobiliario y equipo -

El rubro inmueble, mobiliario y equipo se presenta al costo de adquisición menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del activo de ser aplicable, ver párrafo (n) siguiente.

El costo inicial de los inmuebles, mobiliario y equipo comprende su precio de compra, incluyendo aranceles e impuestos de compra no reembolsables y cualquier costo directamente atribuible para ubicar y dejar el activo en condiciones de trabajo y uso. Los costos de mantenimiento y reparación se cargan a resultados y toda renovación y mejora significativa se capitaliza siempre que: i) sea probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados de la misma; y, ii) su costo pueda ser valorizado con fiabilidad.

Las obras en curso y bienes por recibir se registran al costo de adquisición. Estos bienes no se deprecian hasta que los activos relevantes se reciban o terminen y estén operativos.

El costo y la correspondiente depreciación acumulada de los activos vendidos o retirados son eliminados de las cuentas respectivas y la utilidad o pérdida generada se incluye en los resultados del ejercicio.

Los terrenos no se deprecian. La depreciación es calculada siguiendo el método de línea recta, utilizando las siguientes vidas útiles estimadas:

	Años
Edificios, instalaciones y otras construcciones	10 y 20
Instalaciones y mejoras en locales alquilados	10
Mobiliario y equipo	10
Unidades de transporte	5
Equipos de cómputo	4

Los cambios en la vida útil esperada se contabilizan modificando el período de amortización o la metodología, según corresponda, y se tratan como cambios en las estimaciones contables.

El valor residual, la vida útil y el método de depreciación se revisan periódicamente para asegurar que el método y el período de la depreciación sean consistentes con el beneficio económico futuro y las expectativas de vida de las partidas de inmuebles, mobiliario y equipo.

Notas a los estados financieros (continuación)

(i) Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados -

Los bienes recibidos en pago, adjudicados y recuperados se registran inicialmente al valor de adjudicación judicial, extrajudicial, valor de mercado o valor insoluto de la deuda, el menor; reconociéndose a su vez una provisión equivalente al 20 por ciento del valor de adjudicación o recuperación del bien, pudiendo mantenerse para este fin la provisión que se tenía constituida por el crédito relacionado.

Posteriormente se constituyen provisiones adicionales siguiendo los siguientes criterios:

- Bienes muebles - Se constituye una provisión mensual uniforme a partir del primer mes de la dación, adjudicación o recuperación, por un período de doce meses hasta alcanzar el cien por ciento del valor neto de adjudicación o recuperación.
- Bienes inmuebles - Se constituyen provisiones mensuales uniformes sobre el valor neto en libros obtenido al décimo segundo mes; siempre que no se haya obtenido la prórroga de seis meses contemplada en la Resolución SBS No.1535-2005, en cuyo caso se constituyen provisiones mensuales uniformes sobre el valor neto en libros obtenido al décimo octavo mes. En ambos casos las provisiones se constituyen hasta alcanzar el cien por ciento del valor neto en libros en un plazo de tres años y medio, contados a partir de la fecha en la cual se empezaron a constituir las provisiones uniformes mensuales.

La actualización anual de las valuaciones de estos bienes, determinada por un perito independiente, implica, de ser necesario, la constitución de provisiones por desvalorización.

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, los bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados se presentan en el rubro "Otros activos" del estado de situación financiera, Nota 8(a).

(j) Activos intangibles

- De vida limitada -

Los activos intangibles son incluidos en el rubro "Otros activos" del estado de situación financiera, Nota 8(a), son registrados al costo histórico de adquisición, menos la amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro de valor del activo, de ser aplicable. Los activos intangibles de vida limitada comprenden principalmente adquisiciones de licencias de software utilizados en las operaciones propias del Banco, los cuales se registran al costo.

De acuerdo con la Resolución SBS No.1967-2010, los activos intangibles de vida limitada se amortizan en un plazo máximo de cinco años, plazo igual a la vida útil definida por el Banco por sus activos intangibles de vida limitada.

La amortización de los intangibles de vida limitada del Banco es calculada siguiendo el método de línea recta sobre la base de su vida útil estimada (5 años), Nota 8(f).

Notas a los estados financieros (continuación)

Asimismo, incluye desembolsos relacionados con contratos de derecho de llave, que son amortizados usando el método de línea recta, sobre la base de la duración del contrato. El Banco mantiene dentro de este rubro adquisiciones de licencias de software utilizadas en las operaciones propias del Banco, las cuales se registran al costo.

El valor residual, la vida útil y el método de amortización se revisan periódicamente para asegurar que el método y el período de la amortización sean consistentes con el beneficio económico futuro y las expectativas de vida de los intangibles.

- De vida ilimitada - Fondo de Comercio (Goodwill) -

El Fondo de Comercio se reconoce inicialmente al costo y, posteriormente, es medido al costo menos cualquier pérdida acumulada por deterioro, de aplicar. La pérdida por deterioro es revisada anualmente, o más frecuentemente, cuando algún evento o cambio de circunstancias indica que el valor razonable pueda estar deteriorado.

(k) Valores, títulos y obligaciones en circulación -

Incluye los pasivos por la emisión de bonos y certificados de depósitos negociables, los cuales son contabilizados inicialmente a su valor razonable más los costos incrementales relacionados a la transacción que sean atribuibles directamente a la emisión del instrumento. Después del reconocimiento inicial, son medidos al costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva. El costo amortizado es calculado considerando cualquier descuento o prima en la emisión y los costos que son parte integral de la tasa de interés efectiva.

Asimismo, los intereses devengados son reconocidos en el estado de resultados en la cuenta "Intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación" del rubro "Gastos por intereses" (Nota 17) según los términos del contrato.

(l) Impuesto a la renta -

El impuesto a la renta corriente se calcula sobre la base de la renta imponible determinada para fines tributarios, la cual es determinada utilizando criterios que difieren de los principios contables que utiliza el Banco.

Asimismo, el Banco ha registrado el impuesto a la renta diferido; considerando los lineamientos de la NIC 12 - Impuesto a las Ganancias, así como de la CINIIF23 - La Incertidumbre frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias. El impuesto a la renta diferido refleja los efectos de las diferencias temporales entre los saldos de activos y pasivos para fines contables y los determinados para fines tributarios. Los activos y pasivos diferidos se miden utilizando las tasas de impuesto que se espera aplicar a la renta imponible en los años en que estas diferencias se recuperen o eliminen. La medición de los activos y pasivos diferidos refleja las consecuencias tributarias derivadas de la forma en que se espera, a la fecha del estado de situación financiera, recuperar o liquidar el valor de los activos y pasivos.

Notas a los estados financieros (continuación)

El importe en libros de los activos y pasivos por impuestos diferidos puede cambiar, incluso cuando no haya cambiado el importe de las diferencias temporales, debido a un cambio en la tasa del impuesto a la renta. El efecto del cambio en el impuesto diferido, correspondiente al cambio de tasa, se reconocerá en el estado de resultados del periodo, excepto en las partidas previamente reconocidas fuera del estado de resultados (sea en otros resultados integrales o directamente en el patrimonio).

El activo y pasivo diferido se reconocen sin tomar en cuenta el momento en que se estime que las diferencias temporales se anularán. Los activos diferidos son reconocidos cuando es probable que existan beneficios tributarios futuros suficientes para que el activo diferido se pueda aplicar.

A la fecha del estado de situación financiera, el Banco evalúa los activos diferidos no reconocidos y el saldo de los reconocidos; registrando un activo diferido previamente no reconocido en la medida en que sea probable que los beneficios futuros tributarios permitan su recuperabilidad o reduciendo un activo diferido en la medida en que no sea probable que se disponga de beneficios tributarios futuros suficientes para permitir que se utilice parte o todo el activo diferido reconocido contablemente.

Conforme lo establece la NIC 12, el Banco determina su impuesto a la renta diferido sobre la base de la tasa de impuesto aplicable a sus utilidades no distribuidas, reconociendo cualquier impuesto adicional por la distribución de dividendos en la fecha que se reconoce el pasivo.

(m) Pagos basados en acciones -

El Banco mantiene un plan de pagos basados en acciones en el cual consiste en el otorgamiento de un número de acciones de Credicorp. Para dicho fin, el Banco adquiere cada año acciones de Credicorp, las cuales son legalmente adquiridas a nombre de los ejecutivos, durante un periodo de 3 años, a partir de las fechas de otorgamiento (marzo o abril de cada año).

El Banco asume el pago de impuesto a la renta correspondiente en nombre de sus empleados, es responsable de liquidar la transacción y ésta se liquida en instrumentos de capital de Credicorp LTd; registrada como si fuera liquidado en efectivo.

(n) Deterioro del valor de los activos -

Cuando existen acontecimientos o cambios económicos que indiquen que el valor de un activo puede no ser recuperable, el Banco revisa el valor de sus inmuebles, mobiliario y equipo, e intangibles para verificar que no existe ningún deterioro permanente en su valor. Cuando el valor del activo en libros excede su valor recuperable, se reconoce una pérdida por deterioro en el estado de resultados para los rubros de inmuebles, mobiliario y equipo, fondo de comercio e intangibles. El valor recuperable es el mayor entre el precio de venta neto y su valor en uso. El precio de venta neto es el monto que se puede obtener en la venta de un activo en un mercado libre, mientras que el valor en uso es el valor presente de los flujos futuros estimados del uso continuo de un activo y de su disposición al final de su vida útil. Los importes recuperables se estiman para cada activo o, si no es posible, para la unidad generadora de efectivo.

Notas a los estados financieros (continuación)

(o) Provisiones -

Se reconoce una provisión sólo cuando el Banco tiene una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un evento pasado, es probable que se requieran recursos para cancelar dicha obligación y, al mismo tiempo, es posible estimar su monto de una manera fiable.

Las provisiones se revisan cada período y se ajustan para reflejar la mejor estimación que se tenga a la fecha del estado de situación financiera. Cuando el efecto del valor del dinero en el tiempo es importante, el monto de la provisión es el valor presente de los gastos que se espera incurrir para cancelarla.

(p) Contingencias -

Los pasivos contingentes no se reconocen en los estados financieros. Estos se revelan en notas a los estados financieros, a menos que la posibilidad de que se desembolse un flujo económico sea remota.

Los activos contingentes no son registrados en los estados financieros, pero son divulgados si es que es probable que una entrada o ingreso de beneficios económicos se realice.

(q) Operaciones de reporte -

A través de la Resolución SBS N°5790-2014, la cual entró en vigencia a partir del 3 de setiembre de 2014, la SBS aprobó el "Reglamento de las operaciones de reporte aplicables a las empresas del sistema financiero".

Dicha Resolución permite el desarrollo de las operaciones de venta con compromiso de recompra, operaciones de venta y compra simultáneas de valores y operaciones de transferencia temporal de valores; asimismo, establece tratamiento contable de dichas operaciones.

Las disposiciones establecidas en dicho reglamento se encuentran en concordancia con los criterios contenidos en la NIC 39 "Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición".

Los valores bajo acuerdos de recompra en una fecha futura determinada no se dan de baja del estado de situación financiera debido a que el Banco retiene de manera sustancial todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad.

Los valores otorgados como garantía en una operación de reporte con compromiso de recompra se presentan en cuentas del activo y su vez en cuentas de orden. Por otro lado, el efectivo recibido se contabiliza en el pasivo incluyendo los intereses devengados en el rubro "Cuentas por pagar por operaciones de reporte".

La diferencia entre los precios de venta y de recompra se registra en la cuenta "Gastos por intereses" del estado de resultados y se devenga durante el plazo del acuerdo utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

Notas a los estados financieros (continuación)

(r) Efectivo y equivalentes de efectivo -

El efectivo y equivalentes de efectivo considerados en el estado de flujos de efectivo corresponden a los saldos de fondos disponibles y fondos interbancarios del estado de situación financiera; que incluyen depósitos con vencimiento original menor de tres meses (90 días) desde la fecha de adquisición, depósitos a plazo en el BCRP y depósitos "overnight", excluyendo los fondos restringidos.

Asimismo, el método utilizado para la presentación del flujo de efectivo es el método indirecto.

(s) Utilidad por acción -

La utilidad básica por acción ha sido calculada sobre la base del promedio ponderado de las acciones comunes en circulación a la fecha del estado de situación financiera.

En los años 2024 y de 2023, el Banco no tiene instrumentos financieros con efectos dilutivos por lo que la utilidad básica y diluida por acción es la misma.

(t) Cuando ha sido necesario, los importes de los años anteriores han sido reclasificados para hacerlos comparables con la presentación del año corriente. Existen ciertas transacciones que fueron reclasificadas en la presentación del año corriente y que, en opinión de la Gerencia, no son significativas tomando en consideración los estados financieros en conjunto.

(u) Nuevos pronunciamientos contables -

u.i) NIIF emitidas y vigentes en el Perú al 31 de diciembre de 2024 -

Durante el año 2024, el CNC emitió las siguientes resoluciones:

- Resolución N°001-2024-EF/30 emitida el 29 de enero de 2024, mediante la cual se aprueba la Norma Peruana de Información Financiera para las Microempresas.
- Resolución N°002-2024-EF/30 emitida el 19 de agosto de 2024, mediante la cual aprueban el Set Completo de las Normas Internacionales de Información financiera versión 2024, así como el Marco Conceptual para la Información Financiera.
- Resolución N°003-2024-EF/30 emitida el 27 de setiembre de 2024, mediante la cual aprueban la Norma Internacional de Información Financiera - NIIF 18 Presentación e Información a Revelar en los Estados Financieros.
- Resolución N°004-2024-EF/30 emitida el 02 de noviembre de 2024, mediante la cual aprueban la Norma Internacional de Información Financiera - NIIF 19 Subsidiarias sin obligación pública de rendir cuentas: Información a Revelar.

La aplicación de las versiones es a partir del día siguiente de la emisión de la Resolución, o posteriormente, según la entrada en vigencia estipulada en cada norma específica.

Por otro lado, en el año 2019 entró en vigencia la NIIF 16 “Arrendamientos” que reemplaza a la NIC 17 “Arrendamientos” a la IFRIC 4 “Determinación de si un acuerdo contiene un arrendamiento”, a la SIC 15 “Arrendamientos operativos-incentivos” y a la SIC 27 “Evaluación del contenido de las transacciones que involucran la forma legal de un arrendamiento”; las cuales tienen efectos importantes en el reconocimiento de los arrendamientos operativos donde el Banco sea arrendatario; sin embargo, la SBS emitió el Oficio Múltiple N° 467-2019 SBS con fecha 7 de enero de 2020, en donde indica la no aplicación de la NIIF 16 para entidades que se encuentren bajo su supervisión. En ese sentido, al 31 de diciembre de 2024, el Banco no ha incorporado los efectos de esta norma ni revelado ningún efecto si dicha norma fuera adoptada por la SBS en el futuro.

De igual forma, durante el año 2018, entró en vigencia la NIIF 9 “Instrumentos financieros” que reemplaza a la NIC 39 “Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición”, la cual podría tener efectos materiales en los estados financieros del Banco; sin embargo, la SBS no ha modificado ni adecuado su Manual de Contabilidad para Empresas de Sistemas Financieros por esta norma. En este sentido, al 31 de diciembre de 2024, el Banco no ha reflejado ni revelado ningún efecto si dichas normas fueran adoptadas por la SBS en el futuro.

u.ii) NIIF emitida internacionalmente pero no vigentes al 31 de diciembre de 2024:

- Modificaciones en la clasificación y valoración de los instrumentos financieros: modificaciones en la NIIF 9 y NIIF 7.
Las modificaciones entrarán en vigencia para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2026. Se permite la adopción anticipada, con la opción de adoptar anticipadamente las enmiendas para la clasificación de los activos financieros y la divulgación de información relacionada únicamente.
- NIIF 18 Presentación e Información a Revelar en los Estados Financieros.
La NIIF 18, y las enmiendas a las demás normas, son efectivas para los períodos sobre los que se informa que comiencen a partir de esa fecha 1 de enero de 2027, pero se permite la aplicación anticipada y debe divulgarse. La NIIF 18 se aplicará retroactivamente.

Debido a que las normas detalladas en los párrafos (u.i) y (u.ii) sólo aplican en forma supletoria a las desarrolladas por las normas de la SBS, las mismas no tendrán ningún efecto en la preparación de los estados financieros adjuntos, a menos que la SBS las adopte en el futuro a través de la modificación del Manual de Contabilidad para Empresas del Sistema Financiero o la emisión de normas específicas. El Banco no ha estimado el efecto en sus estados financieros si dichas normas fueran adoptadas por la SBS.

Notas a los estados financieros (continuación)

4. Disponible

A continuación, se presenta la composición del rubro:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Caja y canje (a)	470,920	672,564
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (b)	991,624	138,637
Depósitos en bancos del país y del exterior (c)	318,891	234,421
Rendimientos devengados	390	102
Total efectivo y equivalentes de efectivo	1,781,825	1,045,724
Fondos sujetos a restricción (d)	51,400	45,712
Total fondos disponibles	1,833,225	1,091,436

- (a) Al 31 de diciembre de 2024, los fondos disponibles sujetos a encaje en moneda nacional y en moneda extranjera se ven afectados a una tasa implícita de 5.50 por ciento y 35.00 por ciento, respectivamente, del total de obligaciones sujetas a reserva, según lo requerido por el BCRP (6.00 por ciento y 35.00 por ciento, respectivamente, al 31 de diciembre de 2023).

Los fondos de encaje mantenidos en el BCRP no generan intereses, excepto por la parte del encaje exigible en moneda extranjera.

Al 31 de diciembre de 2024, el exceso acumulado en moneda extranjera asciende aproximadamente a US\$30.362 mil equivalentes aproximadamente a S/ 114,281 mil, la porción remunerable asciende a US\$ 13,288 mil y devengó intereses en dólares a una tasa promedio de 4.018 por ciento anual (US\$28,784 mil equivalentes aproximadamente a S/106,759 mil, la porción remunerable asciende a US\$ 4,657 mil la cual devengó intereses en dólares a una tasa promedio de 4.856 por ciento anual, al 31 de diciembre de 2023); mientras que en moneda nacional no hay exceso debido a que de acuerdo con la circular BCRP No.0025-2022 la tasa de encaje exigible es la misma que la tasa de encaje mínimo legal. El encaje mínimo al 31 de diciembre de 2024 para moneda nacional asciende a S/ 590,270 mil (encaje mínimo legal y encaje exigible asciende a S/599,608 mil para el 31 de diciembre de 2023).

- (b) Al 31 de diciembre de 2024, el Banco mantiene dos depósitos overnight constituidos en el BCRP por S/55,000 mil y US\$ 157,000 mil equivalentes a S/ 590,948 mil, los cuales generan intereses a una tasa efectiva anual de 3.00 y 4.44 por ciento, respectivamente; ambos con vencimiento a 3 días pactados el 30 de diciembre de 2024.
- (c) Los depósitos en bancos del país y del exterior corresponden principalmente a saldos en soles y dólares estadounidenses; son de libre disponibilidad y generan intereses a tasas de mercado.

Notas a los estados financieros (continuación)

- (d) El Banco mantiene principalmente fondos sujetos a restricción por:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Garantías BCRP (e)	25,018	31,294
Garantías para operaciones con productos derivados (f)	24,313	12,301
Otros	2,069	2,117
Total	51,400	45,712

- (e) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, corresponde a garantías solicitadas por la Cámara de Compensación Electrónica para las Operaciones de Transferencias Inmediatas (TIN).
- (f) Al 31 de diciembre de 2024, el Banco ha incrementado el volumen de operaciones sobre instrumentos derivados realizados a través de cámaras centrales de riesgos. El Banco mantiene operaciones en con Natixis y Citibank NY por forwards y Bank of America por swaps de compra con valores razonables mayoritariamente negativos.

5. Inversiones

(a) Inversiones disponibles para la venta:

	2024			2023		
	Costo amortizado S/(000)	Ganancia (pérdida) no realizada S/(000)	Valor razonable estimado S/(000)	Costo Amortizado S/(000)	Ganancia (pérdida) no realizada S/(000)	Valor razonable estimado S/(000)
Inversiones disponibles para la venta (b) -						
Acciones comunes	1,070	-	1,070	1,078	-	1,078
Certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú - BCRP	2,511,813	820	2,512,633	2,120,242	2,299	2,122,541
Bonos soberanos -						
República de Perú	228,626	(2,330)	226,296	173,503	4,462	177,965
Bonos Globales -						
República de Colombia	76,475	(1,825)	74,650	75,357	(2,111)	73,246
Acciones que cotizan en la bolsa	3,133	-	3,133	3,734	-	3,734
Sub Total	2,821,117	(3,335)	2,817,782	2,373,914	4,650	2,378,564
Intereses devengados (*)	-	-	36,497	-	-	35,598
Deterioro (f)	(988)	-	(988)	(988)	-	(988)
Total	2,820,129	(3,335)	2,853,291	2,372,926	4,650	2,413,174

(*) Neto de primas cobradas y/o descuentos

Notas a los estados financieros (continuación)

- (b) Corresponden principalmente a certificados de depósito emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú (CDBCRP y CDVBCRP) que fueron adjudicados mediante subasta dirigida a instituciones autorizadas a participar y mediante el mercado secundario peruano. Al 31 de diciembre de 2024 dichos instrumentos están denominados en Soles, presentan vencimientos hasta marzo de 2026 y devengan tasas efectivas de interés que fluctúan entre 4.47 y 5.26 por ciento anual (vencimientos hasta setiembre de 2024 y devengan tasas efectivas de interés que fluctúan entre 5.97 y 7.20 por ciento anual al 31 de diciembre 2023).

Al 31 de diciembre de 2024, están incluidos Bonos soberanos con vencimiento hasta agosto 2034 que devengan tasas efectivas de interés que fluctúan entre 4.21 y 6.61 por ciento anual.

Al 31 de diciembre de 2024, también están incluidos los Bonos Globales Colombianos, adjudicados en el mercado secundario peruano, con vencimiento hasta abril 2027 y devengan tasas efectivas de interés que fluctúan entre 2.16 y 5.22 por ciento anual. Al 31 de diciembre de 2023, presentaron vencimientos hasta abril 2027 devengaron tasas de interés que fluctuaron entre 2.16 y 5.22 por ciento anual.

- (c) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, la Gerencia ha estimado el valor razonable de las inversiones disponibles para la venta y a valor razonable sobre la base de las cotizaciones disponibles en el mercado.
- (d) A continuación, se presenta el saldo de las inversiones disponibles para la venta al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, clasificado por vencimiento contractual:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Disponible para la venta		
Hasta 3 meses	1,855,678	667,579
De 3 meses a 1 año	650,907	1,486,137
De 1 a 3 años	116,121	27,254
Más de 3 años	227,370	228,380
Acciones comunes (sin vencimiento)	4,203	4,812
Subtotal	2,854,279	2,414,162
Deterioro	(988)	(988)
Total	2,853,291	2,413,174

Notas a los estados financieros (continuación)

(e) Inversiones a vencimiento -

A continuación, se presenta la composición del rubro a la fecha:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Bonos soberanos - República del Perú	62,594	148,915
Intereses devengados (neto de primas cobradas y/o descuentos)	379	(6,685)
Total	62,973	142,230

A continuación, se presenta el saldo de las inversiones a vencimiento al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, clasificado por vencimiento contractual:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Vencimiento		
De 0 a 3 años	-	67,892
De 3 a 5 años	-	11,197
Más de 5 años	62,973	63,141
Total	62,973	142,230

(f) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, las acciones por la inversión en Pagos Digitales Peruanos S.A se encuentran provisionadas al 100% por deterioro.

6 Cartera de créditos, neto

(a) A continuación se presenta el detalle del rubro:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Créditos directos		
Préstamos	11,218,717	12,227,691
Créditos refinanciados	108,453	101,802
Créditos vencidos y en cobranza judicial	804,493	835,579
	<u>12,131,663</u>	<u>13,165,072</u>
Más (menos)		
Rendimientos devengados de créditos vigentes	141,039	143,838
Intereses por devengar	(36,216)	(42,310)
Provisión para créditos de cobranza dudosa (f)	(1,015,304)	(1,095,464)
Total, créditos directos	11,221,182	12,171,136
Créditos indirectos (Nota 16 (a))	1,500	1,500

Notas a los estados financieros (continuación)

- (b) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, la cartera de créditos directa bajo la segmentación dispuesta por la Resolución SBS No.11356-2008, es la siguiente:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Créditos no minoristas -		
Medianas empresas*	3,191	505,314
	<u>3,191</u>	<u>505,314</u>
Créditos minoristas -		
Pequeñas Empresas	8,660,164	9,109,655
Microempresas	2,695,388	2,656,563
Créditos hipotecarios	410,877	470,701
Consumo revolviente y no revolviente	362,043	422,839
	<u>12,128,472</u>	<u>12,659,758</u>
Total	<u>12,131,663</u>	<u>13,165,072</u>

En octubre de 2024, entró en vigencia la Resolución SBS N.º 2368-2023, que modificó el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado por la Resolución SBS N.º 11356-2008. Esta actualización considera nuevos criterios para la clasificación del tipo de crédito. Los principales cambios son:

- **Mediana Empresa:** actualmente, el criterio principal de clasificación es el nivel de ventas anuales que debe superar los S/ 5 millones. Mientras que la Resolución anterior consideraba el nivel de endeudamiento mayor a S/ 300 mil en el sistema financiero.
- **Pequeña Empresa:** actualmente, los criterios principales de clasificación son: (1) nivel de ventas inferior a S/ 5 millones y (2) el nivel de endeudamiento mayor a S/ 20 mil. Mientras que en la Resolución anterior consideraba solo el nivel de endeudamiento inferior a S/300 mil y superior a S/20 mil.
- **Alineación de Grupo Económico:** se determinó que todas las empresas que forman parte de un mismo grupo económico deben recibir la misma clasificación de tipo de crédito que la empresa matriz.

Dichos cambios son con efectos prospectivos.

(c) De acuerdo con las normas de la SBS, al 31 de diciembre de 2024 y de 2023 la cartera de créditos del Banco está clasificada por riesgo como sigue:

	Créditos directos		Créditos indirectos		Total	
	S/(000)	%	S/(000)	%	S/(000)	%
2024						
Categoría de riesgo -						
Normal	10,922,684	90	1,500	100	10,924,184	90
Con problemas potenciales	193,189	2	-	-	193,189	2
Deficiente	181,887	1	-	-	181,887	1
Dudoso	328,042	3	-	-	328,042	3
Pérdida	505,861	4	-	-	505,861	4
	<u>12,131,663</u>	<u>100</u>	<u>1,500</u>	<u>100</u>	<u>12,133,163</u>	<u>100</u>
2023						
Categoría de riesgo -						
Normal	11,824,164	90	1,500	100	11,825,666	90
Con problemas potenciales	283,806	2	-	-	283,806	2
Deficiente	238,376	2	-	-	238,376	2
Dudoso	399,274	3	-	-	399,274	3
Pérdida	419,452	3	-	-	419,452	3
	<u>13,165,072</u>	<u>100</u>	<u>1,500</u>	<u>100</u>	<u>13,166,574</u>	<u>100</u>

Notas a los estados financieros (continuación)

- (d) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, en opinión de la Gerencia, no existe concentración significativa de riesgo de crédito debido al tipo de operaciones que maneja el Banco.
- (e) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, las entidades financieras en el Perú deben constituir su provisión para créditos de cobranza dudosa sobre la base de la clasificación de riesgo indicada en el párrafo (d) anterior y utilizando los porcentajes indicados en la Resolución SBS No.11356 - 2008, según se detalla a continuación:
 - i) Para los créditos clasificados en la categoría “Normal”:

Componente	Tasa fija %	Componente procíclico %
Corporativos	0.70%	0.10%
Grandes empresas	0.70%	0.40%
Medianas empresas	1.00%	0.60%
Pequeñas empresas	1.00%	1.00%
Microempresas	1.00%	1.00%
Hipotecarios para vivienda	0.70%	0.40%
Consumo revolvente	1.00%	1.50%
Consumo no-revolvente	1.00%	1.00%

- ii) Para los créditos clasificados en las categorías “Con problemas potenciales”, “Deficiente”, “Dudoso” y “Pérdida”, según se trate de Créditos Sin Garantías (CSG), Créditos con Garantías Preferidas (CGP), Créditos con Garantías Preferidas de Muy Rápida Realización (CGPMRR) o Créditos con Garantías Preferidas Autoliquidables (CGPA):

	CSG %	CGP %	CGPMRR %	CGPA %
Con problemas potenciales	5.00	2.50	1.25	1.00
Deficiente	25.00	12.50	6.25	1.00
Dudoso	60.00	30.00	15.00	1.00
Pérdida	100.00	60.00	30.00	1.00

Para los créditos que presentan montos afectos a sustitución de contraparte crediticia, el requerimiento de provisiones depende de la clasificación de la respectiva contraparte, por el monto cubierto, independientemente de la clasificación del deudor; utilizando los porcentajes indicados anteriormente.

Debido al estado de emergencia nacional, la SBS permitió excepcionalmente aplicar la tasa cero en el cálculo de las provisiones para riesgo de crédito por la porción del crédito garantizada por el programa FAE y Reactiva Perú. Sin embargo, para la porción no garantizada, se debe utilizar la provisión original para riesgo de crédito, según la calificación crediticia del deudor.

Notas a los estados financieros (continuación)

Al 31 de diciembre del 2024, los saldos de cartera por Reactiva son S/5,024 mil y por FAE S/4,872 mil (S/58,952 mil y por FAE S/5,163 mil por FAE, al 31 de diciembre del 2023)

Durante el año 2021 se emitieron resoluciones con la finalidad de reprogramar créditos otorgados bajo los Programas FAE y Reactiva Perú. Al 31 de diciembre de 2024 los saldos de la cartera reprogramada FAE es S/764 mil y S/8,849 mil por los Reprogramados Reactiva (S/8,488 y S/54,952 mil, respectivamente al 31 de diciembre de 2023).

En diciembre de 2021, mediante la Resolución SBS N°3922-2021 la SBS modificó la Resolución SBS N°11356-2008 con respecto al requerimiento de provisiones específicas para créditos reprogramados - COVID 19 implementado a partir del 31 de diciembre de 2020 mediante la Resolución SBS N°3155-2020.

Al 31 de diciembre de 2024 el Banco cumplió con la constitución de la totalidad de las provisiones requeridas para créditos reprogramados COVID 19, las cuales ascendieron a S/529 mil (S/1,257 mil al 31 de diciembre de 2023).

Notas a los estados financieros (continuación)

(f) El movimiento de la provisión para créditos de cobranza dudosa se muestra a continuación:

	Créditos no minoristas S/(000)	Créditos pequeña y micro empresa S/(000)	Créditos de consumo S/(000)	Créditos hipotecarios S/(000)	Total S/(000)
2024					
Saldo al inicio del periodo	42,173	983,937	31,835	37,519	1,095,464
Provisión reconocida como gasto del ejercicio	(10,566)	1,043,650	42,739	13,694	1,089,517
Reversión de la provisión	(6,732)	(218,929)	(7,323)	(8,080)	(241,064)
Provisión reconocida como gastos	(17,298)	824,721	35,416	5,614	848,453
Cartera castigada (g)	(16,248)	(851,913)	(41,821)	(749)	(910,731)
Diferencia en cambio, neta	(7,938)	(9,959)	55	(40)	(17,882)
Saldo al final del periodo	689	946,786	25,485	42,344	1,015,304
2023					
Saldo al inicio del periodo	38,953	988,200	30,950	36,482	1,094,585
Provisión reconocida como gasto del ejercicio	29,582	1,014,912	55,338	11,171	1,111,003
Reversión de la provisión	(7,243)	(167,796)	(8,628)	(8,498)	(192,165)
Provisión reconocida como gastos	22,339	847,116	46,710	2,673	918,838
Cartera castigada (g)	(13,205)	(847,787)	(45,901)	(2,221)	(909,114)
Diferencia en cambio y otros, neta	(5,914)	(3,592)	76	585	(8,845)
Saldo al final del periodo	42,173	983,937	31,835	37,519	1,095,464

Notas a los estados financieros (continuación)

- (g) El incremento de la cartera castigada en el 2024, se debe al incremento de créditos irrecuperables respecto al año anterior.
- (h) El Banco, basado en su experiencia del negocio, mantiene provisiones genéricas voluntarias adicionales a las requeridas por la SBS para cubrir eventuales pérdidas adicionales producto de potenciales condiciones económicas adversas que incrementen la probabilidad de impago de los créditos. Al 31 de diciembre de 2024, tales provisiones ascienden a S/167,732 mil (S/252,232 mil al 31 de diciembre de 2023).

En opinión de la Gerencia del Banco, la provisión para créditos de cobranza dudosa registrada al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, está de acuerdo con las normas de la SBS vigentes en esas fechas.

- (i) El Banco fija libremente las tasas de interés que rigen para sus operaciones activas en función a la oferta y demanda, a las tasas vigentes en el mercado, a los plazos convenidos y la moneda en que se otorga el crédito.

Los intereses, comisiones y gastos sobre créditos o cuotas que se encuentren en situación de vencidos, refinanciados, en cobranza judicial o clasificados en las categorías Dudoso o Pérdida, se contabilizan como rendimientos en suspenso y son reconocidos como ingreso en el estado de resultados cuando son efectivamente cobrados. Los importes no reconocidos como rendimientos por este concepto ascendieron a S/414,014 mil y S/319,326 mil, al 31 de diciembre del 2024 y de 2023, respectivamente.

- (j) A continuación se presenta la cartera de créditos directos Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, clasificada por vencimiento:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)	2024 Nro Créditos	2023 Nro Créditos
Por vencer -				
Hasta 1 año	3,234,945	3,467,626	712,024	748,752
De 1 a 3 años	6,059,633	6,607,610	195,958	214,771
De 3 a 5 años	1,662,187	1,854,130	35,567	36,807
Más de 5 años	370,406	400,127	1,852	2,146
Vencidos y en cobranza judicial	804,492	835,579	103,151	127,235
Total	12,131,663	13,165,072	1,048,552	1,129,711

Notas a los estados financieros (continuación)

7 Inmuebles, mobiliario y equipo, neto

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

	Terrenos S/(000)	Edificios, instalaciones y otras construcciones S/(000)	Instalaciones y mejoras en locales alquilados S/(000)	Mobiliario y enseres S/(000)	Unidades de Transporte S/(000)	Equipos de cómputo S/(000)	Obras en curso y bienes por recibir S/(000)	Total 2024 S/(000)	Total 2023 S/(000)
Costo									
Saldo al 1° de enero	28,010	44,671	73,897	73,388	6,064	43,424	6,989	276,443	264,887
Adiciones y transferencias	-	128	4,665	5,221	-	8,420	3	18,437	42,143
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	(14)
Retiros y /o ventas	-	(27)	(1,550)	(2,066)	(924)	(154)	(6,885)	(11,606)	(30,573)
Saldo al cierre	28,010	44,772	77,012	76,543	5,140	51,690	107	283,274	276,443
Depreciación acumulada									
Saldo al 1° de enero	-	26,722	34,276	57,685	6,064	31,380	-	156,127	149,879
Depreciación del año	-	2,471	7,329	3,926	-	4,570	-	18,296	16,264
Retiros y /o ventas	-	(10)	(903)	(1,671)	(924)	(154)	-	(3,662)	(10,016)
	-	29,183	40,702	59,940	5,140	35,796	-	170,761	156,127
Saldo al cierre									
Valor neto en libros	28,010	15,589	36,310	16,603	-	15,894	107	112,513	120,316

- (b) Las entidades financieras establecidas en el Perú están prohibidas de dar en garantía los bienes de su activo fijo.
- (c) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, el Banco mantiene activos fijos totalmente depreciados que aún se encuentran en uso por aproximadamente S/73,762 mil y S/70,850 mil respectivamente. Durante el periodo 2024 se dio de baja activos totalmente depreciados y que no se encontraban en uso.
- (d) El Banco mantiene seguros sobre sus principales activos de acuerdo con las políticas establecidas por la Gerencia.
- (c) La Gerencia revisa periódicamente el método de depreciación utilizado con la finalidad de asegurar que sea consistente con el beneficio económico de los activos fijos.
- (f) En opinión de la Gerencia del Banco, no existe evidencia de deterioro del valor de los activos fijos mantenidos por el Banco al 31 de diciembre de 2024 y de 2023.

Notas a los estados financieros (continuación)

8 Otros activos y otros pasivos

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

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Otros activos		
Instrumentos financieros -		
Otras cuentas por cobrar, neto (b)	30,599	19,193
Cuentas por cobrar por instrumentos financieros derivados (c)	9,125	24,910
Operaciones en trámite (d)	694	1,299
	<u>40,418</u>	<u>45,402</u>
Instrumentos no financieros -		
Fondo de Comercio - Goodwill (e)	139,180	139,180
Intangibles, neto (f)	169,677	156,884
Impuestos corrientes (g)	103,105	119,014
Cargas diferidas	23,026	23,788
Cuentas por cobrar	4,683	5,195
Seguros pagados por anticipado	2,374	-
Otros	4,170	5,609
	<u>446,215</u>	<u>449,670</u>
Total	<u>486,633</u>	<u>495,072</u>
Otros pasivos		
Instrumentos financieros -		
Cuentas por pagar a proveedores y servicios	36,551	52,771
Otras cuentas por pagar al personal (h)	51,213	22,615
Vacaciones por pagar	37,335	37,231
Cuentas por pagar diversas	47,095	62,817
Cuentas por pagar por instrumentos financieros derivados (c)	20,962	30,109
Beneficios sociales a los trabajadores	8,466	8,226
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	5,960	4,460
Operaciones en trámite (d)	20,638	5,933
Cuentas por pagar convenio FOGAPI	626	617
	<u>228,846</u>	<u>224,779</u>
Instrumentos no financieros -		
Provisiones para riesgos diversos (i)	31,153	35,319
Tributos por pagar	13,796	12,367
Cancelación de certificados en garantía	2,376	2,376
	<u>47,325</u>	<u>50,062</u>
Total	<u>276,171</u>	<u>274,841</u>

- (b) Al 31 de diciembre de 2024, el saldo corresponde principalmente a cuentas por cobrar a compañía aseguradora por S/13,426 mil (S/14,222 mil al 31 de diciembre de 2023) y a empresa recaudadora por S/7,454 mil (S/3,129 mil al 31 de diciembre de 2023).
- (c) El riesgo en contratos de derivados nace de la posibilidad de que la contraparte no cumpla con los términos y condiciones acordadas, y de que las tasas de referencia, en las cuales la transacción fue acordada, varíen significativamente.
- El siguiente cuadro presenta el valor razonable de los instrumentos financieros derivados, registrados como un activo o pasivo, junto con sus importes nominales y vencimientos al 31 de diciembre de 2024 y de 2023. El importe nominal, es el importe del activo y pasivo subyacente del derivado y es la base sobre la cual los cambios en el valor razonable de los derivados son medidos.

	2024				2023				Instrumentos coberturados
	Activos S/(000)	Pasivos S/(000)	Importe Nominal S/(000)	Vencimiento	Activos S/(000)	Pasivos S/(000)	Importe Nominal S/(000)	Vencimiento	
Derivados para negociación (i) -									
Forward de moneda extranjera	7,499	15,355	3,549,452	Entre enero y junio 2025	23,616	5,378	1,572,616	Entre enero y diciembre 202	-
Swaps de moneda	1,626	367	236,330	Entre enero y junio 2025	357	11,931	459,688	Entre enero y diciembre 202	-
	<u>9,125</u>	<u>15,722</u>	<u>3,785,782</u>		<u>23,973</u>	<u>17,309</u>	<u>2,032,304</u>		
Derivados designados de cobertura (ii) -									
A valor razonable:									
Swap cruzado de moneda (CCS), nota 10(c)	-	5,240	225,840	Entre mayo y junio 2025	-	11,243	222,540	Entre mayo y junio 2025	Adeudos
Forwards de moneda extranjera	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>937</u>	<u>1,557</u>	<u>453,958</u>	Entre mayo y junio 2025	Adeudos
	<u>-</u>	<u>5,240</u>	<u>225,840</u>		<u>937</u>	<u>12,800</u>	<u>676,498</u>		
	<u>9,125</u>	<u>20,962</u>	<u>4,011,622</u>		<u>24,910</u>	<u>30,109</u>	<u>2,708,802</u>		

- (i) Los derivados para negociación se efectúan principalmente con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes. Por otro lado, el Banco también puede tomar posiciones con la expectativa de obtener ganancias por movimientos favorables en precios o tasas. El valor razonable de los derivados para negociación, tienen vencimientos menores a un año al 31 de diciembre de 2024 y de 2023.

Notas a los estados financieros (continuación)

- (d) De acuerdo con la operatividad del Banco, las operaciones en trámite activas y pasivas están relacionadas principalmente con operaciones efectuadas durante los últimos días del mes, que son reclasificadas en el mes siguiente a sus cuentas definitivas del estado de situación financiera.
- (e) Corresponde al Fondo de Comercio (Goodwill) por la compra de Mibanco registrado al 31 de diciembre de 2014, en los libros de Financiera Edyficar y que luego formaron parte del aporte del bloque patrimonial que pasó al Nuevo Mibanco el 2 de marzo de 2015. La SBS mediante oficio No.4360-2015, autorizó al Banco para que el Goodwill sea registrado a los valores en libros de dicha entidad a la fecha de la compra inicial (20 de marzo de 2014), sin incluir ningún ajuste por las variaciones de los valores en libros con sus valores razonables. En consecuencia, el fondo de comercio o goodwill de la transacción fue determinado en base a la diferencia entre el importe pagado por la compra de Mibanco y el valor patrimonial proporcional de éste en la fecha de adquisición. Los ajustes posteriores que resulten se registrarán en forma prospectiva afectando los resultados de cada ejercicio.
- (f) A continuación, se presenta la composición del rubro:

	Software S/(000)	Intangibles en Curso S/(000)	Total 2024 S/(000)	Total 2023 S/(000)
Costo				
Saldo al 1º de enero	233,399	39,918	273,317	222,205
Adiciones	36,545	34,733	71,278	93,716
Retiros y Otros	(2,151)	(16,724)	(18,875)	(42,605)
Saldo al 31.12.2024	267,793	57,927	325,720	273,316
Amortización				
Saldo al 1º de enero	116,432	-	116,432	81,118
Amortización del periodo	41,762	-	41,762	35,503
Retiros y otros	(2,151)	-	(2,151)	(189)
Saldo al 31.12.2024	156,043	-	156,043	116,432
Valor neto en libros	111,750	57,927	169,677	156,884

- (i) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, el Banco mantiene intangibles totalmente amortizados por aproximadamente S/50,062 mil y S/29,543 mil respectivamente.
- (ii) La Gerencia revisa periódicamente el valor residual de los intangibles, la vida útil y el método de amortización utilizado con la finalidad de asegurar que sean consistentes con el beneficio económico y las expectativas de vida.
- (iii) En opinión de la Gerencia del Banco, no existe evidencia de deterioro del valor de los intangibles mantenidos por el Banco al 31 de diciembre de 2024 y de 2023.

Notas a los estados financieros (continuación)

- (g) Al 31 de diciembre de 2024, el impuesto corriente está compuesto principalmente del saldo a favor del impuesto a la renta y pagos de ITAN por S/168,515 mil, neto del Impuesto a la Renta por pagar por S/65,128 mil (Al 31 de diciembre de 2023, está compuesto del saldo por pagar S/136,343 mil y S/16,726 mil al 31 de diciembre de 2023, respectivamente).
- (h) Al cierre del ejercicio 2024, corresponde principalmente al registro de la participación legal y adicional de utilidades a los trabajadores por aproximadamente S/11,157 mil y S/29,779 mil, respectivamente, y otros conceptos remunerativos en general (S/3,179 mil y S/11,729 mil, respectivamente al 31 de diciembre de 2023).
- (i) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, corresponde principalmente a las provisiones para las pérdidas estimadas en las acciones legales en contra del Banco, relacionadas con riesgo operacional y otras obligaciones similares que han sido registradas sobre la base de las estimaciones hechas por la Gerencia y sus asesores legales internos.
En opinión de la Gerencia y sus asesores legales internos, no resultarán pasivos adicionales significativos a los ya registrados por el Banco.

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Saldo al inicio del año	35,319	70,523
Reversión provisiones	(911)	(29,011)
Adiciones a la provisión	2,288	2,266
Pagos	(5,543)	(8,455)
Otros	-	(4)
Saldo al final del año	<u>31,153</u>	<u>35,319</u>

9. Depósitos y obligaciones

- (a) A continuación, se presenta la composición de este rubro:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Depósitos a plazo (b) y (f)	8,921,784	8,399,135
Ahorros	1,791,154	1,178,671
Compensación por tiempo de servicios (c)	101,369	107,012
A la vista	77,494	49,754
Otras obligaciones	2,683	1,892
	<u>10,894,484</u>	<u>9,736,464</u>
Interés por pagar (e)	<u>166,113</u>	<u>262,765</u>
Total	<u>11,060,597</u>	<u>9,999,229</u>

Notas a los estados financieros (continuación)

- (b) Al 31 de diciembre de 2024, el saldo de depósitos a plazo incluye S/ 103,756 mil de depósitos del Sistema Financiero en moneda nacional y extranjera (S/101,103 mil al 31 de diciembre de 2023) a favor de terceros que devengan intereses a tasas promedios anuales en soles de 4.80 y 3.10 por ciento, respectivamente (7.08 y 0.85 por ciento, respectivamente al 31 de diciembre 2023) y con vencimiento promedio de 6 y 365 días, respectivamente (81 y 730 días, respectivamente, al 31 diciembre de 2023).

Al 31 de diciembre de 2024, el saldo también incluye depósitos del público por S/ 8,818,028 mil (S/8,298,032 mil al 31 de diciembre del 2023) que corresponden a operaciones a plazo en moneda nacional y extranjera que devengan intereses a tasas promedios anuales de 2.27 y 0.23, por ciento, respectivamente (7.60 y 2.58 por ciento, respectivamente, al 31 de diciembre de 2023) y con vencimiento promedio de 284 y 203 días, respectivamente 341 y 279 días, respectivamente, al 31 diciembre de 2023).

- (c) Al 31 de diciembre de 2024 el saldo de compensación por tiempo de servicios incluye depósitos en moneda nacional y extranjera por S/ 101,369 (S/107,013 al 31 de diciembre de 2023). Al respecto en el periodo 2024 y de 2023 devengaron intereses a tasas en moneda nacional y moneda extranjera, entre 3.75 y 7.00 por ciento y entre 3.75 y 7.00 por ciento, respectivamente.
- (d) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, del total de obligaciones con el público, aproximadamente S/ 4,263,752 mil y S/3,971,714 mil están cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, el Fondo de Seguro de Depósito cubre individualmente hasta S/122 mil y S/124 mil, respectivamente.
- (e) Las tasas de interés aplicadas a las diferentes cuentas de obligaciones con el público son determinadas por el Banco considerando las tasas vigentes en el mercado peruano.
- (f) A continuación, se presenta el saldo de depósitos a plazo al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, clasificado por vencimiento:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Hasta 1 mes	2,073,015	1,804,886
De 1 a 3 meses	1,936,524	1,780,318
De 3 meses a 1 año	4,754,790	4,197,625
Mayor a 1 año	157,455	616,306
	<u>8,921,784</u>	<u>8,399,135</u>

Notas a los estados financieros (continuación)

10. Adeudos y obligaciones financieras

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

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Por tipo -		
Obligaciones con instituciones financieras del país (b)	1,255,078	1,681,722
Obligaciones con instituciones financieras del exterior (c)	569,104	563,291
Intereses y comisiones por pagar	109,217	110,744
	<u>1,933,399</u>	<u>2,355,757</u>
Por plazo -		
Porción a corto plazo	1,933,291	1,396,155
Porción a largo plazo	108	959,602
Total	<u>1,933,399</u>	<u>2,355,757</u>

(b) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, las obligaciones con instituciones financieras del país incluyen préstamos para capital de trabajo y líneas de crédito promocionales. A continuación, se muestra la composición de la deuda, la cual incluye capital más intereses devengados:

Entidad	Moneda de origen	Vencimiento	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Capital de Trabajo				
Banco de Crédito del Perú - BCP	S/-US\$	Entre febrero 2025 y mayo 2025	782,526	953,038
Banco ICBC	S/	En abril 2025	62,663	52,657
Banco de la Nación	S/	Entre marzo y diciembre 2025	401,402	357,096
COFIDE	S/	Entre enero y octubre 2024	-	290,166
Banco Continental	S/	En marzo 2025	115,791	62,482
Interbank	S/	En junio 2024	-	52,885
FAE 2	S/	Entre julio 2023 y enero 2024	-	6,932
Líneas de Crédito Promocionales				
COFIDE (Techo Propio)	S/	Entre abril 2023 y enero 2032	108	176
FONCODES	S/	En marzo 2024	-	15,014
Total			<u>1,362,490</u>	<u>1,790,446</u>

Al 31 de diciembre de 2024 las operaciones con entidades financieras del país devengan intereses a tasas que fluctúan entre 5.03 y 8.60 por ciento (entre 3.50 y 9.33 por ciento durante el 2023).

En general, las líneas de financiamiento otorgadas por instituciones financieras del país no incluyen, como parte de los acuerdos celebrados, condiciones financieras que el Banco deba mantener.

Notas a los estados financieros (continuación)

- (c) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, las obligaciones con instituciones financieras del exterior, incluye un préstamo con International Finance Corporation (IFC), por importes aproximadamente a US\$60,000 mil y S/344,700 mil destinado a cubrir requerimientos de fondeo por cartera de créditos, el cual devenga intereses a tasas de mercado y vence en junio de 2025. Incluye covenants financieros y acuerdos específicos al uso de fondos y otros asuntos administrativos. Al 31 de diciembre de 2024, la Gerencia del Banco considera que ha cumplido sustancialmente las condiciones establecidas para estas transacciones. En opinión de la Gerencia del Banco, estos acuerdos no limitan sus operaciones y se cumplen con las condiciones establecidas para estas transacciones.

Al 31 de diciembre de 2024, el Banco mantiene un contrato de Swaps cruzado de moneda extranjera por un importe de US\$60,000 mil (equivalente aproximadamente a S/225,840 mil), nota8(c).

- (d) A continuación, se presenta el saldo del rubro al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, clasificado por vencimiento:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Hasta 3 meses	896,643	323,197
De 3 meses a 1 año	1,036,648	1,073,314
De 1 a 3 años	108	959,246
Total	<u>1,933,399</u>	<u>2,355,757</u>

11. Operaciones de reporte

A continuación, se presenta la composición del rubro:

	Vencimiento	Valor en libros S/(000)	Garantía
2024 -			
Banco Central de Reserva del Perú	Marzo 25	489,017	Valores
		<u>489,017</u>	
		3,462	Intereses
		<u>492,479</u>	
2023 -			
Banco Central de Reserva del Perú	Octubre 24	43,728	Cartera
Banco Central de Reserva del Perú	Noviembre 24	74,725	Cartera
Banco Central de Reserva del Perú	Febrero 24	294,256	Valores
		<u>412,709</u>	
		9,616	Intereses
		<u>422,325</u>	

Notas a los estados financieros (continuación)

Al 31 de diciembre de 2024 corresponden a operaciones de compra con compromiso de recompra con el BCRP, las cuales devengan intereses a tasas efectivas en moneda nacional que fluctúan entre 5.13 y 5.4 por ciento anual y tienen vencimientos en enero y marzo del 2025 (al 31 de diciembre de 2023 devengan intereses a tasas efectivas en moneda nacional que fluctúan entre 0.50 y 7.36 por ciento anual y tienen vencimientos en febrero y noviembre del 2024). El objetivo de estas operaciones fue el de obtener liquidez para financiar las operaciones propias.

La disminución en las operaciones de reporte del Programa Reactiva Perú diseñada para combatir los efectos económicos de la COVID-19 obedece amortizaciones de pago por S/43.7MM

12. Valores, títulos y obligaciones en circulación

(a) A continuación, se presenta el detalle:

	Tasa de interés anual nominal	Pago de interés	Vencimiento	Importe utilizado	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Bonos subordinados						
Segundo Programa Primera emisión Serie B	7.22	Semestral	Junio 2027	30,000	29,972	29,945
Cuarto Programa Primera emisión Serie A	5.84	Semestral	Marzo 2031	155,000	154,583	154,554
Certificado de depósitos negociables						
Certificados de depósito negociables (b)					118,728	406,723
Total emisiones					303,283	591,222
Intereses por pagar					6,268	19,944
Total					309,551	611,166

(b) Al 31 de diciembre de 2024, el Banco mantiene certificados de depósitos negociables (CDN), los cuales presentan vencimientos hasta setiembre de 2025 devengan intereses en moneda nacional a una tasa efectiva anual desde 7.37 % hasta 8.41%. Al 31 de diciembre de 2023, hasta setiembre de 2024, y devengan intereses en moneda nacional a una tasa efectiva anual desde 6.09 hasta 8.41.

(c) A continuación, se presenta el saldo del rubro al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, clasificado por vencimiento contractual:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Menor a 1 año	122,820	421,752
1 año a más	186,731	189,414
	309,551	611,166

Notas a los estados financieros (continuación)

13. Impuesto a la renta diferido, neto

(a) Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, este rubro incluye lo siguiente:

	Saldos al 1 de enero de 2023 S/(000)	(Cargo) abono a resultados S/(000)	(Cargo) a patrimonio S/(000)	Saldos al 31 de diciembre de 2023 S/(000)	(Cargo) abono a resultados S/(000)	Saldos al 31 de diciembre de 2024 S/(000)
Activo diferido:						
Provisión de colocaciones	153,112	8,175	(45,093)	116,194	(25,670)	90,524
Provisión de adjudicados y diferencias de tasas de depreciación	14,383	875	-	15,258	(2,325)	12,933
Gastos de personal)	21,712	(3,787)	-	17,925	3,440	21,365
Otros reparos	4,654	477	-	5,131	(2,173)	2,958
	193,861	5,740	(45,093)	154,508	(26,728)	127,780
Pasivo diferido						
Amortización de Intangibles	(31,608)	(1,543)	-	(33,151)	184	(32,967)
Otros reparos	(686)	(10)	-	(696)	(161)	(857)
Total pasivo diferido	(32,294)	(1,553)	-	(33,847)	23	(33,824)
Activo diferido, neto	161,567	4,187	(45,093)	120,661	(26,705)	93,956

(b) La composición de los saldos presentados en el estado de resultados integrales por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y de 2023, son los siguientes:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Corriente - Gasto	58,990	13,131
Diferido - Gasto (Ingreso)	27,993	(4,187)
	86,983	8,944

(c) A continuación, se presenta la reconciliación de la tasa efectiva del impuesto a la renta con la tasa tributaria por los ejercicios 2024 y de 2023:

	2024		2023	
	S/(000)	%	S/(000)	%
Utilidad antes del Impuesto a la renta	398,952	100.00	274,884	100.00
Beneficio (gasto) teórico	117,691	29.50	81,091	29.50
Gastos no deducibles	30,351	7.61	25,059	9.12
Ingresos no gravables	(58,731)	(14.72)	(94,753)	(34.47)
Otros ajustes	(2,328)	(0.58)	(2,453)	(0.89)
Impuesto a la renta	86,983	21.80	8,944	3.26

Notas a los estados financieros (continuación)

14. Patrimonio neto

(a) Capital social -

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023 el capital social del Banco asciende a S/1,840,606 mil, representado por 1,840,606 mil acciones comunes íntegramente suscritas y pagadas, todas con derecho a voto.

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, la composición del capital social es la siguiente:

	2024 %	2023 %
Banco de Crédito del Perú, nota 1	94.93	94.93
Grupo Crédito S.A.	4.99	4.99
Otros	0.08	0.08
	<u>100.00</u>	<u>100.00</u>

(b) Reserva legal -

De conformidad con las normas legales vigentes, el Banco debe alcanzar una reserva legal no menor al 35 por ciento de su capital pagado. Esta reserva se constituye mediante el traslado anual de no menos del 10 por ciento de sus utilidades netas y sólo puede utilizarse para compensar pérdidas o su capitalización, existiendo en ambos casos la obligación de reponerla.

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas celebradas el 27 de marzo de 2024, se aprobó la constitución de la reserva legal por las utilidades del ejercicio 2023, por un importe ascendente a S/26,594 mil. En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas celebradas el 29 de marzo de 2023, se aprobó la constitución de la reserva legal por las utilidades del ejercicio 2022, por un importe ascendente a S/43,835 mil.

(c) Dividendos -

Mediante Junta Anual Obligatoria de Accionistas realizadas el 27 de marzo de 2024 y en Sesión de Directorio del 17 de octubre de 2024, se acordó distribución de dividendos por S/449,844 mil y S/183,877 mil respectivamente. En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada con fecha 29 de marzo de 2023 no se acordó distribución de dividendos, por las utilidades del periodo 2023.

Notas a los estados financieros (continuación)

(d) Resultados no realizados de instrumentos financieros -

Los resultados no realizados incluyen la ganancia (pérdida) no realizada generada por la valorización de las inversiones disponibles para la venta. El movimiento de los resultados no realizados durante los años 2024 y de 2023 fue como sigue:

	Inv. Disponible para la venta S/(000)	Cobertura flujo efectivo S/(000)	Inv. Asociada S/(000)	Total S/(000)
Saldo al 1 de enero de 2023	(11,880)	(123)	173	(11,830)
(Pérdida) Ganancia no realizada con cambios en patrimonio	<u>16,132</u>	<u>(5,823)</u>	<u>3</u>	<u>10,312</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2023	<u>4,252</u>	<u>(5,946)</u>	<u>176</u>	<u>(1,518)</u>
(Pérdida) Ganancia no realizada con cambios en patrimonio	<u>(7,980)</u>	<u>4,218</u>	<u>13</u>	<u>(3,749)</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2024	<u>(3,728)</u>	<u>(1,728)</u>	<u>189</u>	<u>(5,267)</u>

(e) Patrimonio efectivo -

Mediante Resolución S.B.S. N° 3951-2022 se aprobó el nuevo Reglamento de Cómputo de Reservas, Utilidades, Donaciones e Instrumentos Representativos de Capital en el Patrimonio Efectivo de las Empresas del Sistema Financiero y con Resolución S.B.S. N° 03952-2022 se modifican partidas que conforman el cálculo del Patrimonio Efectivo

Notas a los estados financieros (continuación)

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, el patrimonio efectivo del Banco fue determinado de la siguiente manera:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Patrimonio efectivo de Nivel 1 -		
Capital pagado	1,840,606	1,840,606
Utilidades acumuladas	57,604	451,978
Utilidad neta del ejercicio	311,969	265,941
Ganancia no realizada	1,010	9,610
Reserva legal	331,969	305,375
Reserva facultativa	2,681	2,681
Software	(136,691)	(156,884)
Goodwill	(139,180)	(139,180)
Pérdida no realizada	(4,738)	(5,359)
Otros	(298)	(282)
	<u>2,264,932</u>	<u>2,574,486</u>
Patrimonio efectivo de Nivel 2 -		
Deuda subordinada	167,000	173,000
Provisiones genéricas para créditos (obligatoria)	144,751	157,368
	<u>311,751</u>	<u>330,368</u>
Total	<u>2,576,683</u>	<u>2,904,854</u>

De acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Legislativo No.1028, el patrimonio efectivo debe ser igual o mayor al 10 por ciento de los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo totales que corresponden a la suma de: el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de mercado multiplicado por 10, el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional multiplicado por 10, y los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo de crédito.

Notas a los estados financieros (continuación)

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, en aplicación del Decreto Legislativo No.1028 y modificatorias, el Banco mantiene los siguientes importes en relación a los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo y patrimonio efectivo (básico y suplementario), expresados en miles de soles:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Activos y créditos ponderados por riesgos totales	13,267,611	14,096,880
Patrimonio efectivo	2,576,683	2,904,854
Patrimonio efectivo básico	2,264,931	2,574,486
Patrimonio efectivo suplementario	311,751	330,368
Ratio de capital global sobre el patrimonio efectivo	19.42%	20.61%

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, el Banco viene cumpliendo con las Resoluciones SBS No.2115-2009, No.6328-2009, No.14354-2009, Reglamentos para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional, por Riesgo de Mercado y por Riesgo de Crédito, respectivamente, y modificatorias. Estas Resoluciones establecen, principalmente, las metodologías a ser utilizadas por las entidades financieras para calcular los activos y créditos ponderados para cada tipo de riesgo.

A partir de diciembre 2022 la SBS comunicó la Resolución N° 3954-2022, sobre el artículo 21 referente al requerimiento de patrimonio por concentración de mercado y al artículo 23 referente al colchón de conservación de capital. Al 31 de diciembre de 2024 se cumple con el 100% del requerimiento de la concentración de mercado (S/ 265,352 mil), nos encontramos al 50% de cumplimiento por el colchón de conservación (S/ 165,845 mil) y riesgos adicionales (S/ 184,428 mil).

En opinión de la Gerencia, el Banco viene cumpliendo con los requerimientos establecidos en la resolución anteriormente mencionada.

15. Situación tributaria

- (a) El Banco está sujeto al régimen tributario peruano. La tasa del impuesto a la renta al 31 de diciembre de 2024 y de 2023 fue de 29.5 por ciento.

Las personas naturales y jurídicas no domiciliadas en el Perú y las personas naturales domiciliadas están sujetas a la retención de un impuesto adicional sobre los dividendos recibidos del 5 por ciento.

Notas a los estados financieros (continuación)

- (b) Para determinar el impuesto a la renta, los precios de transferencia de las transacciones con empresas vinculadas y las que se realicen desde, hacia o a través de países o territorios no cooperantes o de baja o nula imposición; o a las que se realicen con sujetos cuyas rentas, ingresos o ganancias provenientes de dichas transacciones están sujetos a un régimen fiscal preferencial, deben estar sustentados con documentación e información sobre los métodos de valoración utilizados y los criterios considerados para su determinación. Sobre la base del análisis de las operaciones del Banco, la Gerencia y sus asesores legales internos opinan que, como consecuencia de la aplicación de estas normas, no surgirán contingencias de importancia para el Banco al 31 de diciembre de 2024 y de 2023.

- (c) Mediante Decreto Legislativo N°1425, vigente desde el 1 de enero de 2019, se definió el concepto de devengo para fines tributarios, estableciéndose reglas generales y específicas para el reconocimiento de ingresos y gastos para fines fiscales.

Al respecto, la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N°339-2018-EF estableció que las normas especiales o sectoriales a que se refiere el D. Leg. N°1425, son aquellas disposiciones de naturaleza tributaria que establecen un tratamiento especial al devengo de ingresos o gastos para efectos del Impuesto a la Renta.

- (d) Mediante Ley N°31659, que modifica la Ley N°30309, norma que promueve la investigación científica, desarrollo e innovación tecnológicos vigente desde el 01 de enero de 2023, se establece que las compañías podrán realizar deducciones adicionales en la determinación del Impuesto a la Renta que van entre el 60%, 90% o 140% que no pueden exceder en cada caso el límite anual de 500 UIT. El citado beneficio tributario se amplía hasta el año 2025.
- (e) Mediante el Decreto Legislativo N°1529, se modifica la Ley para la lucha contra la evasión y para la formalización de la economía en lo que respecta al uso de medios de pago. Entre las modificaciones realizadas, se reduce el monto a partir del cual se debe utilizar medios de pago de S/3,500 o US\$1,000 a S/2,000 o US\$500, respectivamente; así mismo, se establece que el uso de medios de pago se tiene por cumplido solo si el pago se efectúa directamente al acreedor, proveedor del bien y/o prestador del servicio, o cuando dicho pago se realice a un tercero designado por aquel, siempre que la designación se comunique a la SUNAT con anterioridad al pago, en la forma y condiciones que se señale mediante Resolución de Superintendencia. Estas disposiciones se encuentran vigentes a partir del 01 de abril de 2022.
- (f) En cuanto al impuesto general a las ventas, no se encuentran gravados los ingresos por servicios de crédito percibidos, entre otros, por las empresas bancarias y financieras, domiciliadas o no en el país, por concepto de ganancias de capital, derivadas de las operaciones de compraventa de letras de cambio, pagarés, facturas comerciales y demás papeles comerciales, así como por concepto de comisiones e intereses derivados de las operaciones propias de estas empresas.
- (g) A partir del 01 de enero 2024, mediante la Ley Nro. 31962 y el Decreto Supremo Nro.259-2024, se establecen cambios en la forma de cálculo de los intereses por deudas por multas e intereses y por devoluciones de pagos indebidos y/o en exceso.

Notas a los estados financieros (continuación)

Con esta modificación, las multas se actualizarán aplicando el interés legal establecido por el BCRP y publicada por la SBS, y las devoluciones de pagos indebidos y/o en exceso se actualizarán aplicando la Tasa de Interés moratorio - TIM. Para infracciones cometidas con anterioridad a esta norma, las multas se actualizarán aplicando la Tasa de Interés moratorio - TIM, y para los pagos indebidos o en exceso generados con anterioridad a esta norma, se actualizarán aplicando las tasas de interés establecidas en el artículo 38 del Código Tributario.

- (h) A partir del año 2026, la Autoridad Tributaria otorgará a los contribuyentes una calificación de su perfil tributario, determinado de acuerdo con las normas vigentes. Esta calificación no tendrá un impacto directo en la determinación de los impuestos.
- (i) La Autoridad Tributaria Peruana tiene la facultad de revisar y, de ser aplicable, hacer una nueva determinación por el Impuesto a la Renta calculado por el Banco en los cuatro años posteriores al año de la presentación de la declaración de impuestos.

Las declaraciones juradas anuales pendientes de revisión por la Autoridad Tributaria corresponden a los ejercicios 2022 (*) y 2023.

(*) Al 31 de diciembre de 2024, la Autoridad Tributaria viene revisando la declaración jurada del Impuesto a la Renta del ejercicio 2022.

Debido a las posibles interpretaciones que la Autoridad Tributaria puede dar a las normas legales vigentes, no es posible determinar a la fecha si de las revisiones que se realicen resultarán o no pasivos para el Banco, por lo que cualquier mayor impuesto, intereses moratorios y sanciones que pudieran resultar de eventuales revisiones fiscales serían aplicados a los resultados del ejercicio en que éstos se determinen. Sin embargo, en opinión de la Gerencia y de sus asesores legales internos, cualquier eventual liquidación adicional de impuestos no sería significativa para los estados financieros separados del Banco.

16. Riesgos y compromisos contingentes

- (a) A continuación se presenta el detalle del rubro:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Operaciones contingentes (créditos indirectos) -		
Cartas fianza (créditos indirectos) (b)	1,500	1,500
Créditos concedidos no desembolsados (c)	4,287,765	3,943,651
Otras operaciones contingentes	194	194
	4,287,959	3,943,845
	4,289,459	3,945,345

Notas a los estados financieros (continuación)

- (b) En el curso normal de sus operaciones el Banco realiza operaciones contingentes (créditos indirectos). Estas operaciones lo exponen a riesgos crediticios adicionales a los montos reconocidos en el estado de situación financiera.

El Banco aplica las mismas políticas que utiliza para la concesión de créditos directos al realizar operaciones contingentes, incluyendo la obtención de garantías cuando lo estima necesario. Las garantías son diversas e incluyen depósitos mantenidos en instituciones financieras, valores u otros activos.

Considerando que la mayoría de las operaciones contingentes deben llegar a su vencimiento sin que se haya tenido que hacer frente a las mismas, el total de las operaciones contingentes no representa, necesariamente, requerimientos futuros de efectivo.

- (c) Durante el periodo 2024 se ha trabajado la reactivación en la colocación de líneas de crédito. Además, el porcentaje de utilización de las líneas se ha incrementado, debido a la velocidad de colocación de líneas con respecto al año anterior.

17. Ingresos y gastos por intereses

A continuación, se presenta la composición del rubro:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Ingresos por intereses		
Intereses por cartera de créditos	2,872,929	2,933,112
Ingresos por intereses de inversiones disponibles para la venta	160,707	105,198
Intereses por disponibles	24,823	35,300
Intereses por inversiones a vencimiento	5,531	10,511
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	1,909	4,600
Total, ingresos por intereses	3,065,899	3,088,721
	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Gastos por intereses		
Intereses y comisiones por obligaciones con el público	572,262	630,139
Intereses por adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y del país	110,345	145,759
Intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación	30,343	46,936
Intereses instituciones Financieras del Exterior y Organismo	46,176	42,744
Intereses por depósitos de empresas del sistema financiero	4,883	9,812
Otros	52,345	30,474
Total gastos por intereses	816,354	905,864
Margen bruto	2,249,545	2,182,857

Notas a los estados financieros (continuación)

18. Resultados por operaciones financieras

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Ganancia por derivados de negociación	6,769	7,373
Ganancia (Pérdida) por diferencia de cambio, neta	(8,709)	7,225
Resultados por operaciones de cobertura	10,359	(5,779)
Otros, neto	11,434	10,005
Total	19,853	18,824

19. Gastos de administración

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

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Gastos de personal y directorio (b)	830,776	815,868
Servicios recibidos de terceros (c)	344,826	334,284
Impuestos y contribuciones	9,663	9,473
Total	1,185,265	1,159,625

(b) A continuación, se presenta la composición de los gastos de personal y directorio:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Remuneraciones	365,197	361,824
Comisiones	94,447	97,332
Gratificaciones	85,481	86,815
Participación de los trabajadores	28,646	14,995
Seguridad provisional	60,447	62,830
Compensación por tiempo de servicios	50,053	50,931
Vacaciones	44,424	44,635
Movilidad	21,485	22,225
Asignaciones	14,946	16,300
Indemnizaciones	10,017	16,244
Bonificaciones	35,199	21,996
Capacitación al personal	2,340	2,515
Gastos de directorio	862	786
Otros	17,232	16,440
Total	830,776	815,868

Notas a los estados financieros (continuación)

(c) A continuación se presenta la composición de los gastos de servicios recibidos de terceros:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Reparación y mantenimiento	124,788	126,665
Alquileres	59,139	57,459
Servicios profesionales	19,697	18,039
Publicidad	23,913	24,861
Vigilancia y protección	19,240	18,103
Gastos notariales y de registro	16,429	19,515
Comunicaciones	13,265	11,553
Consultoría	19,306	10,255
Servicios de energía y agua	9,294	10,117
Suministros diversos	5,302	8,067
Transporte y gastos de viaje	14,972	12,818
Seguros	3,992	4,291
Suscripciones y cotizaciones	1,167	1,089
Gastos por central de riesgos	1,033	1,319
Otros	13,289	10,133
Total	344,826	334,284

20. Otros ingresos (gastos), neto

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

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Otros Ingresos -		
Recupero de provisiones anteriores (b)	15,775	22,141
Otros neto	2,278	-
	18,053	22,141
Otros gastos -		
		-
Donaciones	(425)	(653)
COVID-19 - Emergencia Sanitaria	-	(302)
Otros neto	-	(3,987)
Total	(425)	(4,942)
Total	17,628	17,199

(b) En el periodo 2024 corresponde principalmente a reversión de provisiones por participaciones adicionales no otorgadas.

21. Transacciones con accionistas y partes relacionadas

(a) A continuación se detallan los principales saldos de las cuentas que el Banco mantiene con sus accionistas y vinculadas al 31 de diciembre de 2024 y de 2023:

	Banco de Crédito	Credicorp Limited	Grupo Crédito	Mibanco Colombia	Compañía de Seguros y Reaseguros	Culqui	Prima AFP	Joinnus S.A.C.	Credicorp Capital Soc Titulari	Credicorp Capital Holding Perú S.A.A.	Credicorp Capital Peru SAA
	del Perú S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)
2024											
Activos -											
Disponible	127,753	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Derivados en negociación	1,316	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inversión en asociada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos, neto	-	-	-	419	13,274	-	-	-	-	-	-
Pasivos -	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obligaciones con el público	3	-	-	-	449	355	110,931	-	6,013	1,804	401
Adeudados y obligaciones financieras	782,859	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-	8,598	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Derivados en negociación	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros pasivos	1,234	-	999	-	20,785	-	-	-	-	-	-
Resultados -											
Ingresos por intereses	1,321	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gastos por intereses	69,124	-	-	-	721	-	4,607	17	199	60	128
Otros ingresos	38	-	-	1,191	113,031	-	-	-	-	-	-
Otros gastos	59	-	-	-	11,925	-	-	-	-	-	-
Derivados de Negociación, neto	(297)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios de terceros	3,215	-	1,249	-	5,917	-	-	-	-	-	-

Notas a los estados financieros (continuación)

	Banco de Crédito del Perú S/('000)	Credicorp Limited S/('000)	Grupo Crédito S/('000)	Mibanco Colombia S/('000)	Compañía de Seguros y Reaseguros S/('000)	Culqui S/('000)	Solución Empresa Administradora Hipotecaria S/('000)	Prima AFP S/('000)	BCP Bolivia S/('000)
2023									
Activos -									
Disponible	119,710	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondos interbancarios	30,016	-	-	-	-	-	-	-	-
Derivados en negociación	1,669	-	-	-	-	-	-	-	-
Inversión en asociada	-	-	-	-	-	-	-	-	278
Otros activos, neto	-	-	-	263	14,212	-	-	-	-
Pasivos -									
Obligaciones con el público	-	-	-	-	204	694	-	38,886	-
Fondos interbancarios	55,660	-	-	-	-	-	-	-	-
Adeudados y obligaciones financieras	953,264	-	-	-	-	-	-	-	-
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-	8,598	-	-	-	-	-	-	-
Derivados en negociación	2,966	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros pasivos	1,942	-	1,006	-	22,719	-	-	-	-
Resultados -									
Ingresos por intereses	3,595	-	-	-	-	-	-	-	-
Gastos por intereses	99,603	-	-	-	3,615	273	100	5,611	-
Otros ingresos	-	-	-	524	-	-	-	-	2
Otros gastos	203	-	-	-	6,228	-	-	-	-
Derivados de Negociación, neto	12,734	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios de terceros	7,143	-	1,336	-	92,387	-	-	-	-

- (b) En general, las transacciones entre el Banco y las partes relacionadas se han realizado en el curso normal de las operaciones y, en opinión de la Gerencia, no se efectuaron en condiciones más favorables a las que se hubieran otorgado a terceros. Los impuestos que estas transacciones generaron, así como las bases de cálculo para la determinación de estos, son los usuales en la industria y se liquidan de acuerdo con las normas tributarias vigentes.
- (c) Ciertos accionistas y funcionarios del Banco han efectuado, directa o indirectamente, transacciones de crédito con el Banco de acuerdo con lo permitido por la Ley de Banca y Seguros, la cual regula y limita ciertas transacciones con empleados, directores y funcionarios de un Banco. Al 31 de diciembre de 2024, los préstamos y otros créditos a empleados y directores del Banco ascendieron a aproximadamente a S/3,992 mil (S/2,511 mil al 31 de diciembre del 2023).
- (d) Durante el ejercicio 2024 y de 2023, el Banco ha otorgado remuneraciones a su personal clave (incluye todos los pagos que estos reciben) por aproximadamente S/10,539 mil y S/13,988 mil respectivamente, los cuales se encuentran incluidos en el rubro de “Gastos de administración” del estado de resultados.

22. Clasificación de instrumentos financieros

A continuación, se presentan los importes de los activos y pasivos financieros de los rubros del estado de situación financiera clasificados por categoría según la Norma contable aplicables”:

	2024				Total S/(000)
	Préstamos y cuentas por cobrar S/(000)	Inversiones disponibles para la venta S/(000)	Inversiones a vencimiento S/(000)	Pasivos financieros a costo amortizado S/(000)	
Activos financieros					
Disponible	1,833,225	-	-	-	1,833,225
Fondos Interbancarios	-	-	-	-	-
Inversiones disponibles para la venta	-	2,853,291	-	-	2,853,291
Inversiones a vencimiento	-	-	62,973	-	62,973
Cartera de créditos, neto	11,221,182	-	-	-	11,221,182
Otros activos	40,418	-	-	-	40,418
	<u>13,094,825</u>	<u>2,853,291</u>	<u>62,973</u>	<u>-</u>	<u>16,011,089</u>
Pasivos Financieros					
Depósitos y obligaciones	-	-	-	11,060,597	11,060,597
Fondos Interbancarios	-	-	-	52,014	52,014
Adeudos y obligaciones	-	-	-	1,933,399	1,933,399
Financieras y Operaciones de Reporte	-	-	-	492,479	492,479
Valores, títulos y obligaciones	-	-	-	309,551	309,551
En circulación	-	-	-	-	-
Otros pasivos	-	-	-	228,846	228,846
	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>14,076,886</u>	<u>14,076,886</u>

	2023				
	Préstamos y cuentas por cobrar S/(000)	Inversiones disponibles para la venta S/(000)	Inversiones a vencimiento S/(000)	Pasivos financieros a costo amortizado S/(000)	Total S/(000)
Activos financieros					
Disponible	1,091,436	-	-	-	1,091,436
Fondos Interbancarios	30,016	-	-	-	30,016
Inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-
	-	2,413,174	-	-	2,413,174
Inversiones a vencimiento	-	-	142,231	-	142,231
Cartera de créditos, neto	12,171,136	-	-	-	12,171,136
Otros activos	45,402	-	-	-	45,402
	<u>13,337,990</u>	<u>2,413,174</u>	<u>142,231</u>	<u>-</u>	<u>15,893,395</u>
Pasivos Financieros					
Depósitos y obligaciones	-	-	-	9,999,229	9,999,229
Fondos Interbancarios	-	-	-	55,660	55,660
Adeudos y obligaciones	-	-	-	-	-
Financieras y Operaciones de Reporte	-	-	-	2,778,082	2,778,082
Valores, títulos y obligaciones	-	-	-	-	-
En circulación	-	-	-	611,666	611,166
Otros pasivos	-	-	-	224,779	224,779
	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>13,669,416</u>	<u>13,668,916</u>

23 Gestión de riesgos financieros

Las actividades del Banco comprenden principalmente el uso de instrumentos financieros. El Banco acepta depósitos de sus clientes a tasa fija y variable, para diferentes periodos, y busca obtener márgenes de intereses por encima del promedio, invirtiendo estos fondos en activos de alta calidad.

El Banco busca aumentar estos márgenes consolidando fondos a corto plazo y créditos por períodos más largos a tasas más altas, manteniendo al mismo tiempo la liquidez suficiente para cubrir todas las acreencias que venzan.

El Banco también busca incrementar sus márgenes de interés obteniendo márgenes por encima del promedio de mercado, neto de provisiones, a través de créditos a clientes principalmente minoristas con una variedad de productos crediticios.

En este sentido, el riesgo es inherente a las actividades del Banco, pero es manejado a través de un proceso de identificación, medición y monitoreo continuo, con sujeción a los límites de riesgo y otros controles. Este proceso de manejo de riesgo es crítico para la rentabilidad continua y cada persona dentro del Banco es responsable por las exposiciones de riesgo relacionadas con sus funciones. El Banco está expuesto a riesgo de operación, riesgo de crédito, riesgo de liquidez y riesgo de mercado, dividiéndose este último en riesgo de negociación y de no negociación.

El proceso independiente de control de riesgos no incluye riesgos de negocio como cambios en el medio ambiente, tecnología e industria. Estos son monitoreados a través del proceso de planificación estratégica del Banco.

(a) Estructura y organización de la gestión de riesgos -

El Banco cuenta con una estructura de gobierno y gestión que le permite articular adecuadamente la administración y control de los riesgos que enfrenta.

i) Directorio -

El Directorio del Banco es responsable de establecer una adecuada gestión integral de los riesgos y de propiciar un ambiente interno que facilite su desarrollo. El Directorio se mantiene permanentemente informado sobre el grado de exposición de los diversos riesgos que administra el Banco.

El Directorio ha creado comités especializados en los cuales ha delegado funciones específicas con el objetivo de fortalecer la gestión de riesgos y el control interno.

ii) Comité de Administración de Riesgos -

El Comité de Administración de Riesgos es responsable de la estrategia utilizada para la mitigación de riesgos; así como de establecer los principios, políticas y límites generales para los diferentes tipos de riesgos; además, es responsable de monitorear los riesgos fundamentales y administrar y monitorear las decisiones de los riesgos relevantes.

Asimismo, es responsable de apoyar en las acciones que permitan asegurar la viabilidad económica financiera del Banco para enfrentar los riesgos a los que se encuentra expuesta.

El Comité de Administración de Riesgos está compuesto por lo menos de dos Directores, el Gerente General, el Gerente General Adjunto, el Gerente de División de Negocios, el Gerente de División de Riesgos, el Gerente de División de Finanzas, se reúne de manera mensual e informa al Directorio los principales asuntos tratados y los acuerdos adoptados.

iii) Comité de Control Interno -

El Comité de Control Interno es responsable de apoyar al Directorio en el seguimiento detallado del sistema de control interno del Banco. El Comité está conformado por el Gerente General, el Auditor Corporativo, el Gerente de División de Auditoría Interna, el Gerente de División de Riesgos, el Gerente de División de Negocios y un Director Independiente. El Comité se reúne de manera mensual e informa al Directorio de sus hallazgos y recomendaciones de mayor relevancia.

iv) Comité de Gestión de Activos y Pasivos -

El Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO por sus siglas en inglés) es responsable de apoyar en la gestión y seguimiento de los riesgos de tasa de interés y liquidez.

Asimismo, es responsable del desarrollo e implementación de la estrategia de activos y pasivos del Banco. El Comité sesiona con frecuencia mensual y está conformado por el Gerente General, el Gerente de División de Negocios, el Gerente de División de Riesgos, el Gerente de División de Finanzas, el Gerente de la División de Marketing, el Gerente del Área de Tesorería y Finanzas, quien actuará como secretario, y otros ejecutivos del Banco, en la medida que sean requeridos.

v) Gerencia General -

El Gerente General es responsable de asegurar la ejecución de la gestión económica, financiera y administrativa del Banco.

Asimismo, tiene la responsabilidad de implementar y poner en funcionamiento el Sistema de Control Interno, así como, la Gestión Integral de Riesgos, conforme a las disposiciones del Directorio. Adicionalmente, es responsable de velar por el funcionamiento y efectividad de los procesos que permitan la identificación y administración de los riesgos que asume el Banco en el desarrollo de sus operaciones y actividades. Finalmente, es su responsabilidad comunicar e implementar la gestión de los riesgos de mercado y liquidez conforme a las disposiciones aprobadas por el Directorio.

vi) Auditoría Interna -

Los procesos de manejo de riesgos en el Banco son monitoreados por la División de Auditoría Interna, que evalúa el diseño y la operación de los controles internos sobre el Reporte de Información Financiera, analizando tanto la adecuación como el cumplimiento de ellos. La División de Auditoría Interna discute los resultados de todas las evaluaciones con la Gerencia, e informa de sus hallazgos y recomendaciones al Comité de Auditoría del Grupo Credicorp, Comité de Control Interno y al Directorio del Banco.

(b) Sistemas de medición y reporte de riesgos -

El monitoreo y control de riesgos son realizados principalmente en base a los límites establecidos por el Banco. Estos límites reflejan la estrategia comercial y el ambiente de mercado del Banco; así como el nivel de riesgo que la Gerencia está dispuesta a aceptar. Asimismo, el Banco monitorea y mide la capacidad total de tolerancia de riesgos en relación con la exposición de riesgos total en todas las actividades y con todos los tipos de riesgo.

La información obtenida del Banco es revisada y procesada con el fin de analizar, controlar e identificar los riesgos de manera oportuna. Esta información es presentada y explicada al Directorio, al Comité de Administración de Riesgos y todos los miembros relevantes del Banco. El informe comprende el total de exposición crediticia, las métricas de apetito al riesgo, excepciones a límites, el “Valor en Riesgo” (VaR por sus siglas en inglés), los ratios de liquidez y los cambios en el perfil de riesgos. La Gerencia evalúa el valor razonable de las inversiones y la suficiencia de la provisión para créditos de cobranza dudosa periódicamente.

(c) Mitigación y cobertura de riesgos -

El Banco está comprometido con su visión y en la realización de la misma, por ello hará frente a los riesgos que comprometen una adecuada implementación de su estrategia empresarial. El riesgo de crédito es el principal riesgo que debe administrar el Banco y a efectos de mitigar el riesgo de las exposiciones y brindarles una adecuada cobertura ha establecido una serie de medidas, entre las que destacan las siguientes:

- Adecuadas políticas, procedimientos, metodologías, modelos y parámetros que permitan identificar, medir, controlar y reportar el riesgo de crédito.
- Revisión y evaluación del riesgo de crédito, a través de las unidades especializadas de admisión de riesgo, independientes del área comercial del Banco y que evalúan todos los riesgos de crédito previo a las aprobaciones de créditos a clientes o previo a la adquisición de inversiones específicas.
- Monitoreo en el curso normal de las actividades del Banco y su complementación a través de evaluaciones independientes.
- Cumplimiento de límites regulatorios y el establecimiento de límites internos a las concentraciones de exposición de deudores y contrapartes, como las relacionadas a concentración sectorial, por contraparte, por emisor, calificación crediticia y liquidez.
- Adecuados procedimientos para la administración de garantías en respaldo de los financiamientos concedidos, para que éstas se constituyan en el efectivo mitigador del riesgo asumido.

(d) Concentración de riesgo -

Las concentraciones surgen cuando un número de contrapartes se dedican a actividades comerciales similares, o a actividades en la misma región geográfica, o tienen similares condiciones económicas, políticas u otras. Las concentraciones indican la relativa sensibilidad del rendimiento del Banco con los desarrollos que afectan una industria en particular o una ubicación geográfica.

Con el fin de evitar las excesivas concentraciones de riesgo, las políticas y procedimientos del Banco incluyen pautas específicas para centrarse en el mantenimiento de una cartera diversificada. Las concentraciones de riesgos crediticios identificadas son controladas y manejadas consecuentemente.

23.1 Riesgo de crédito -

- (a) El Banco toma posiciones afectas al riesgo crediticio, que es el riesgo que un cliente cause una pérdida financiera al no cumplir con una obligación. El riesgo crediticio es el riesgo más importante para las actividades del Banco; por lo tanto, la Gerencia maneja cuidadosamente su exposición al riesgo crediticio. Las exposiciones crediticias surgen principalmente en las actividades de financiamiento que se concretan en créditos y actividades de inversión que aportan títulos de deuda y otros papeles a la cartera de activos del Banco. También existe un riesgo crediticio en instrumentos financieros fuera del estado de situación financiera, como créditos contingentes (créditos indirectos), que exponen al Banco a riesgos similares a los créditos (créditos directos), éstos son mitigados por los mismos procesos y políticas de control.

El Banco estructura los niveles de riesgo crediticio que asume estableciendo límites en los montos de riesgo aceptado en relación con un deudor o grupos de deudores, concentración y nivel de riesgo de giros económicos por agencia, los cuales son monitoreados constantemente y sujetos a una revisión frecuente. Los límites en el nivel de riesgo por agencia y concentración por giros económicos son aprobados por el Comité de Administración de Riesgo.

La exposición al riesgo crediticio es administrada a través del análisis continuo de la capacidad de los deudores y potenciales deudores para cumplir con los pagos del principal e intereses de sus obligaciones y a través del cambio de los límites de créditos cuando es apropiado. A continuación, se indican otras medidas de control específicas:

i) Garantías -

El Banco utiliza una variedad de políticas y prácticas para mitigar el riesgo crediticio. La más tradicional de éstas es solicitar garantías para los créditos, lo que constituye una práctica común. El Banco implementa políticas sobre la aceptabilidad de las clases específicas de garantías o mitigación del riesgo crediticio.

Notas a los estados financieros (continuación)

Los principales tipos de garantía para los créditos son las siguientes:

- Para pactos de recompra y préstamos de valores, instrumentos de renta fija, renta variable y efectivo.
- Para créditos, las garantías incluyen, entre otras, hipotecas sobre viviendas, garantías mobiliarias sobre activos comerciales como planta, inventario y cuentas por cobrar; así como garantías sobre instrumentos financieros o títulos valores como los certificados de depósito negociables.
- Por otro lado, las líneas de crédito personales y créditos a microempresas generalmente no son garantizadas.

Las garantías se clasifican en garantías preferidas autoliquidables, garantías preferidas de muy rápida realización y garantías preferidas, según lo establecido en la Resolución SBS No.11356- 2008, ver mayor detalle en la nota 3(e).

La Gerencia monitorea el valor razonable de las garantías, solicita garantías adicionales de acuerdo con el contrato subyacente y monitorea el valor razonable de la prenda obtenida durante la revisión de la adecuada provisión para créditos de cobranza dudosa. Como parte de las políticas del Banco, los bienes recuperados son vendidos en orden de antigüedad. El producto de la venta se usa para reducir o amortizar la acreencia pendiente. En general, el Banco no utiliza bienes recuperados para sus fines operativos.

Cabe mencionar que, debido al tipo de créditos que mantiene el Banco, del total de la cartera de créditos al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, el 3.39 y 3.57 por ciento, respectivamente, cuentan con garantías reales.

- (b) La máxima exposición al riesgo crediticio al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, antes de considerar el efecto de las garantías recibidas, es el valor en libros de cada una de las clases de activos financieros mencionados en la nota 22 y los créditos contingentes detallados en la nota 16(a).

La Gerencia confía en su capacidad de continuar controlando y manteniendo una exposición mínima del riesgo crediticio para el Banco como resultado de su cartera de créditos y de las inversiones sobre la base de lo siguiente:

- 91.63 por ciento de la cartera de créditos está clasificada en los dos niveles superiores establecidos por la SBS al 31 de diciembre de 2024 (91.97 por ciento al 31 de diciembre de 2023);
- 91.64 por ciento de la cartera de créditos está considerada como ni vencida ni deteriorada al 31 de diciembre de 2024 (91.85 por ciento al 31 de diciembre de 2023);
- 87.50 por ciento de las inversiones son certificados de depósito emitidos por el Banco Central de Reserva del Perú - BCRP al 31 de diciembre de 2024 (84.40 por ciento al 31 de diciembre de 2023);

Notas a los estados financieros (continuación)

- 79.72 por ciento de los fondos disponibles representan los importes depositados en las bóvedas del Banco o del BCRP, al 31 de diciembre de 2024 (74.32 por ciento, al 31 de diciembre de 2023).
- (c) Gestión de riesgo crediticio para créditos -
- El Banco tiene la totalidad de sus créditos en cinco categorías de riesgo, dependiendo del grado de riesgo de incumplimiento en el pago de cada deudor. Las categorías que utiliza el Banco son: (i) normal - A, (ii) con problemas potenciales - B, (iii) deficiente - C, (iv) dudoso - D y (v) pérdida - E, y tienen las siguientes características:
- Normal (Categoría A): Los deudores no minoristas están clasificados en esta categoría cuando: presentan una situación financiera líquida, un bajo nivel de endeudamiento patrimonial, capacidad de generar utilidades y su generación de fondos les permite cumplir con sus obligaciones y además cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. Para el caso de los deudores minoristas son clasificados en esta categoría, cuando cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones o registran un atraso de hasta 8 días. En el caso de los deudores con créditos hipotecarios, se clasifican en esta categoría cuando cumplen con el cronograma establecido o presentan un atraso de hasta 30 días.
 - Problemas potenciales (Categoría B): Los deudores no minoristas están clasificados en esta categoría cuando, presentan una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, el flujo de caja podría debilitarse en los próximos doce meses para afrontar posibles pagos. Para el caso de los deudores minoristas son clasificados en esta categoría, cuando presentan atraso en el pago de sus créditos entre 9 y 30 días y para el caso de los deudores con créditos hipotecarios cuando muestran atraso en sus pagos entre 31 a 60 días.
 - Deficiente (Categoría C): Los deudores no minoristas son clasificados en esta categoría, cuando presentan débil situación financiera y su flujo de caja no le permite cumplir con el pago total de capital e intereses, o presenta atrasos entre 60 y 120 días. Para el caso de los deudores minoristas, son clasificados en la categoría Deficiente, cuando presentan atrasos en el pago de sus créditos entre 31 y 60 días y para el caso de los deudores con créditos hipotecarios cuando presentan atrasos en el pago entre 61 y 120 días.
 - Dudoso (Categoría D): Los deudores no minoristas son clasificados en esta categoría, cuando presentan una crítica situación financiera que no le permite atender ni el capital ni intereses, tienen elevado endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia, o presentan atrasos de pago entre 120 y 365 días; en esta categoría la recuperabilidad del crédito es incierta. Para el caso de los deudores minoristas son clasificados en categoría, cuando presentan atrasos en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días y para el caso de los deudores con créditos hipotecarios cuando presentan atrasos en el pago entre 121 y 365 días.

Notas a los estados financieros (continuación)

- Pérdida (Categoría E): Los deudores no minoristas son clasificados en esta categoría, cuando su situación financiera no les permite atender los acuerdos de refinanciación, la empresa no se encuentra operando o en liquidación y atrasos mayores a los 365 días. Para el caso de los deudores minoristas son clasificados en esta categoría, cuando presentan atrasos en el pago de sus créditos por más de 120 días y para el caso de los deudores con créditos hipotecarios cuando presentan atrasos en el pago por más de 365 días.

Con respecto a la evaluación de la Cartera de Créditos, el Banco efectúa la clasificación de los deudores en las categorías de riesgo establecidos por las SBS y de acuerdo a los criterios de clasificación señalados para cada tipo de crédito: es decir, para los deudores a mediana empresas, pequeña y microempresa, consumo no revolvente e hipotecario.

La clasificación de los deudores en las categorías que les corresponde se determina siguiendo los criterios de la Resolución SBS No.11356-2008 "Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones".

Cuando un crédito es incobrable, se castiga contra la provisión relacionada de créditos de cobranza dudosa.

Dichos créditos son castigados después que se ha concluido con todos los procedimientos legales necesarios y el castigo haya sido aprobado por el Directorio, de acuerdo al Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y Exigencia de Provisiones - Resolución SBS No.11356-2008 en el numeral 6 del Capítulo IV. El recupero posterior de los montos anteriormente castigados disminuye el importe de la provisión para créditos de cobranza dudosa en el estado de resultados.

El siguiente es un resumen de los créditos directos clasificados en tres grupos:

- i) Créditos no vencidos ni deteriorados, que comprenden aquellos créditos directos que actualmente no tienen características de morosidad y están relacionados con clientes clasificados como normales y con problemas potenciales;
- ii) Créditos vencidos pero no deteriorados, que comprenden créditos vencidos de clientes clasificados como normales o con problemas potenciales y
- iii) Créditos deteriorados, aquellos créditos vencidos clasificados como deficientes, dudosos o pérdida; también se presenta la provisión para créditos de cobranza dudosa para cada uno de los tipos de créditos.

Notas a los estados financieros (continuación)

En el caso de los refinanciados se tendrá en cuenta los siguientes conceptos:

- a) Créditos no vencidos ni deteriorados, que comprenden aquellos créditos directos clasificados contablemente como créditos refinanciados con calificación normal y con problemas potenciales.
- b) Créditos vencidos pero no deteriorados, que comprenden aquellos créditos refinanciados clasificados contablemente dentro de los créditos vencidos y judiciales con calificación normal y con problemas potenciales.

Notas a los estados financieros (continuación)

(c) Créditos deteriorados, para la cartera minorista se considerará aquellos créditos refinanciados clasificados contablemente dentro de los créditos refinanciados, vencidos y judiciales con calificación deficiente, dudoso y pérdida y para la cartera no minorista se considerará a todos los créditos cuya calificación sea deficiente, dudoso y pérdida.

Clasificación de la cartera de créditos	Créditos a no minoristas	Créditos pequeña y micro empresas	Créditos de consumo	Créditos hipotecarios	Total	
	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	%
2024						
(i) No vencidos ni deteriorados -						
Normal	3,154	10,239,765	330,286	348,728	10,921,933	98.35
Con problemas potenciales	38	175,633	4,993	2,909	183,573	1.65
	<u>3,192</u>	<u>10,415,398</u>	<u>335,279</u>	<u>351,637</u>	<u>11,105,506</u>	<u>100.</u>
(ii) Vencidos pero no deteriorados -						
Normal	-	721	-	29	750	0.01
Con problemas potenciales	-	2,000	-	7,617	9,617	0.08
	<u>-</u>	<u>2,721</u>	<u>-</u>	<u>7,646</u>	<u>10,367</u>	<u>0.09</u>
(iii) Deteriorados -						
Deficiente	-	170,266	6,418	5,204	181,888	1.64
Dudoso	-	293,199	11,782	23,061	328,042	2.95
Pérdida	-	473,968	8,564	23,329	505,861	4.55
	<u>3,192</u>	<u>11,355,552</u>	<u>362,043</u>	<u>410,877</u>	<u>12,131,663</u>	<u>109.23</u>
Menos: Provisión para créditos de cobranza dudosa	(689)	(946,786)	(25,485)	(42,343)	(1,015,304)	(9.23)
Total, neto	2,503	10,408,766	336,558	368,534	11,116,359	100

Notas a los estados financieros (continuación)

Clasificación de la cartera de créditos	Créditos a no minoristas	Créditos pequeña y micro empresas	Créditos de consumo	Créditos hipotecarios	Total	
	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	%
2023						
(i) No vencidos ni deteriorados -						
Normal	380,063	10,658,011	374,423	410,635	11,823,132	97.96
Con problemas potenciales	59,924	194,221	9,975	4,474	268,594	2.23
	<u>439,987</u>	<u>10,852,232</u>	<u>384,398</u>	<u>415,109</u>	<u>12,091,726</u>	<u>100.19</u>
(ii) Vencidos pero no deteriorados -						
Normal	679	260	2	94	1,034	0.0
Con problemas potenciales	6,331	5	-	8,876	15,212	0.10
	<u>7,010</u>	<u>265</u>	<u>2</u>	<u>8,970</u>	<u>16,246</u>	<u>0.10</u>
(iii) Deteriorados -						
Deficiente	14,621	206,328	10,915	6,511	238,375	2.00
Dudoso	24,772	334,816	18,065	21,620	399,273	3.30
Pérdida	18,923	372,579	9,459	18,491	419,452	3.50
	<u>505,313</u>	<u>11,766,218</u>	<u>422,839</u>	<u>470,701</u>	<u>13,165,072</u>	<u>109.09</u>
Menos: Provisión para créditos de cobranza dudosa	(42,173)	(983,937)	(31,835)	(37,519)	(1,095,464)	(9.1)
Total, neto	463,140	10,782,283	391,003	433,182	12,069,608	100

La cartera refinanciada al 31 de diciembre del 2024 asciende a S/108,453 mil, de los cuales S/33,430 mil son clasificados como no vencidas ni deterioradas y S/75,023 mil como deteriorados. (La cartera refinanciada al 31 de diciembre del 2023 asciende a S/101,802 mil, de los cuales S/29,013 mil son clasificados como no vencidas ni deterioradas y S/72,789 mil como deteriorados).

A continuación, se detallan los saldos de la cartera en base a los días de atraso de los préstamos que están vencidos pero no deteriorados:

Clasificación de la cartera de créditos	Créditos a no minoristas	Créditos pequeña y micro empresas	Créditos de consumo	Créditos hipotecarios	Total	
	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	%
2024						
Vencidos hasta 15 días	-	0	-	87	87	0.83
Vencidos entre 16 y 30 días	-	1,989	-	223	2,212	21.34
Vencidos entre 31 y 60 días	-	-	-	322	322	3.11
Vencidos entre 61 a más	-	732	-	7,014	7,746	74.72
	-	2,721	-	7,646	10,367	100
2023						
Vencidos hasta 15 días	729	260	2	116	1,107	6.8
Vencidos entre 16 y 30 días	3,625	-	-	8	3,633	22.4
Vencidos entre 31 y 60 días	2,657	1	-	8,845	11,503	70.8
Vencidos entre 61 a más	-	3	-	0	3	0.0
	7,011	264	2	8,969	16,246	100

El detalle del monto bruto de los créditos deteriorados por tipo de crédito, junto con el valor razonable de la garantía relacionada y los montos de su provisión para créditos de cobranza dudosa, son como sigue:

Créditos deteriorados	Créditos a no minoristas	Créditos pequeña y micro empresas	Créditos de consumo	Créditos hipotecarios	Total
	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)	S/(000)
2024					
Préstamos deteriorados	-	937,432	26,764	51,594	1,015,790
Provisión para créditos de cobranza dudosa	-	(647,035)	(17,067)	(37,441)	(701,543)
2023					
Préstamos deteriorados	58,316	913,723	38,439	46,622	1,057,100
Provisión para créditos de cobranza dudosa	(34,261)	(594,091)	(22,725)	(32,046)	(683,123)

Notas a los estados financieros (continuación)

(d) Manejo de riesgo crediticio en inversiones -

El Banco evalúa el riesgo crediticio identificado de las inversiones disponibles para la venta e inversiones a vencimiento exponiendo la calificación de riesgo otorgada por una agencia clasificadora de riesgo. Las clasificaciones de riesgo usadas son aquellas proporcionadas por las tres más prestigiosas agencias clasificadoras peruanas (autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP's). (Ver Nota 5).

La siguiente tabla presenta la clasificación de riesgo de las inversiones:

	Al 31 de diciembre de	
	S/(000)	%
2024		
Instrumentos emitidos y clasificados en el exterior:		
BBB	290,342	9.96
BB+	73,626	2.52
Sin clasificación		
Certificados de depósito emitidos por el BCRP	2,549,078	87.41
Acciones	3,218	0.11
Total	2,916,264	100.00
2023		
Instrumentos emitidos y clasificados en el exterior:		
BBB	325,564	12.74
BB+	72,300	2.83
Sin clasificación		
Certificados de depósito emitidos por el BCRP	2,153,716	84.28
Acciones	3,824	0.15
Total	2,555,404	100.00

Notas a los estados financieros (continuación)

(e) Concentración de instrumentos financieros expuestos al riesgo crediticio -

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, los instrumentos financieros con exposición al riesgo crediticio fueron distribuidos de acuerdo a los siguientes sectores económicos:

	Préstamos y partidas por cobrar S/(000)	Inversiones disponibles para la venta S/(000)	Inversiones a vencimiento S/(000)	Total S/(000)
2024				
Certificados de depósito emitidos por el BCRP	-	2,549,078	-	2,549,078
Comercio	5,978,562	-	-	5,978,562
Servicios financieros	12,046	304,213	62,973	379,232
Manufactura	871,358	-	-	871,358
Comunicaciones, almacenaje y transporte	1,256,022	-	-	1,256,022
Negocios de bienes raíces y arrendamientos	328,269	-	-	328,269
Créditos hipotecarios	410,877	-	-	410,877
Hoteles y restaurantes	800,719	-	-	800,719
Créditos de consumo	362,043	-	-	362,043
Agricultura	355,037	-	-	355,037
Educación, salud y otros servicios	987,664	-	-	987,664
Servicios comunitarios	229,474	-	-	229,474
Pesquería	29,696	-	-	29,696
Construcción	458,896	-	-	458,896
Electricidad, gas y agua	33,657	-	-	33,657
Administración pública y defensa	4,673	-	-	4,673
Minería	4,538	-	-	4,538
Hogares privados	8,132	-	-	8,132
Total	12,131,663	2,853,291	62,973	15,047,927
Provisiones	(1,105,304)	-	-	(1,105,304)
Intereses	141,039	-	-	141,039
Total	11,167,398	2,853,291	62,973	14,083,662

Notas a los estados financieros (continuación)

	Préstamos y partidas por cobrar S/(000)	Inversiones disponibles para la venta S/(000)	Inversiones a vencimiento S/(000)	Total S/(000)
2023				
Certificados de depósito emitidos por el BCRP	-	2,153,716	-	2,153,716
Comercio	6,519,492	-	-	6,519,492
Servicios financieros	10,049	259,458	142,230	411,737
Manufactura	1,032,991	-	-	1,032,991
Comunicaciones, almacenaje y transporte	1,396,051	-	-	1,396,051
Negocios de bienes raíces y arrendamientos	1,097,315	-	-	1,097,315
Créditos hipotecarios	470,701	-	-	470,701
Hoteles y restaurantes	838,663	-	-	838,663
Créditos de consumo	422,839	-	-	422,839
Agricultura	390,919	-	-	390,919
Educación, salud y otros servicios	192,655	-	-	192,655
Servicios comunitarios	215,643	-	-	215,643
Pesquería	35,821	-	-	35,821
Construcción	520,329	-	-	520,329
Electricidad, gas y agua	11,617	-	-	11,617
Administración pública y defensa	4,743	-	-	4,743
Minería	5,055	-	-	5,055
Hogares privados	195	-	-	201
Total	<u>13,165,072</u>	<u>2,413,174</u>	<u>142,230</u>	<u>15,720,482</u>
Provisiones	(1,095,464)	-	-	(1,095,464)
Intereses	<u>143,838</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>143,838</u>
Total	<u>12,213,446</u>	<u>2,413,174</u>	<u>142,230</u>	<u>14,768,856</u>

23.2 Riesgo de Mercado -

El Banco está expuesto al riesgo de mercado, el cual se puede definir como la posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera del balance derivadas de fluctuaciones en las condiciones del mercado. Las principales variaciones a las que está expuesto el Banco se pueden dar en los tipos de cambio, las tasas de interés, los precios de mercado; estas variaciones pueden afectar el valor de los activos y pasivos financieros del Banco.

El Banco separa la exposición al riesgo de mercado en dos grupos: (i) aquellos que surgen de la fluctuación en el valor de los portafolios de negociación, debido a movimientos en las tasas o precios de mercado (trading book), y (ii) aquellos que surgen de cambios en la posición estructural de los portafolios que no son de negociación, debido a movimientos en las tasas de interés, precios y tipos de cambio (banking book). Los portafolios que no son de negociación corresponden principalmente a los depósitos y cartera de créditos.

a) Libro de negociación (Trading Book) -

El libro de negociación está compuesto principalmente por operaciones con instrumentos derivados (forwards de monedas) y exposición en moneda extranjera. Por lo tanto, dicho portafolio incluye las inversiones clasificadas por la Gerencia como mantenidas para negociación. Los riesgos de estos portafolios de negociación son controlados y monitoreados de manera diaria a través de límites nominales, de exposición máxima, de "Valor en Riesgo" (VaR por sus siglas en inglés), y tolerancia de pérdida máxima esperada. Asimismo, se elaboran informes mensuales al "Comité de Administración de Riesgos" (CAR).

i) Valor en riesgo (VaR) -

La medición diaria del VaR es un estimado basado en estadística de la pérdida potencial máxima de la cartera corriente a partir de los movimientos adversos del mercado.

El modelo VaR expresa el monto "máximo" que el Banco, en condiciones normales puede perder, para un determinado grado de certeza estadística (nivel de confianza) y un horizonte temporal definido. El Banco utiliza el modelo de VaR Histórico con un 99 por ciento de nivel de confianza, periodicidad diaria de los factores de riesgo y 252 observaciones. Por lo tanto, hay una probabilidad estadística específica (1 por ciento) de que la pérdida real sea mayor al estimado VaR. El cálculo del VaR se analiza por factor de riesgo: tasa de interés, tipo de cambio, precios de mercado y por tipo de inversión. El periodo temporal de pérdidas del VaR puede ser re-escalado a distintos periodos de liquidación dependiendo del análisis que se desee realizar.

El Banco incluye dentro del cálculo del VaR la potencial pérdida que se puede dar por la exposición al riesgo de tipo de cambio. Este riesgo se incluye en el cálculo dado que la posición de cambio es el resultado de la posición de balance (spot) más la posición que se tiene en productos derivados (si se tuviera). Asimismo, el VaR total incluye el efecto de diversificación que se da como producto de la interacción de los diversos factores de riesgos de mercado a los cuales se encuentra expuesto el Banco

La evaluación de los movimientos del portafolio de negociación ha sido basada en información histórica anual. El Banco aplica directamente estos cambios históricos en las tasas a cada posición de su portafolio actual (método conocido como simulación histórica). La Gerencia del Banco considera que los factores de riesgo de mercado, incorporados en su modelo VAR, son adecuados para medir el riesgo de mercado al cual su portafolio de negociación se encuentra expuesto.

El uso de este enfoque no evita pérdidas fuera de estos límites en el caso de movimientos de mercado más significativos. Las pérdidas que excedan la cifra del VaR pueden ocurrir en promedio, bajo condiciones normales de mercado, no más de una vez cada cien días.

Los límites VaR fueron establecidos para control y seguimiento de los riesgos asumidos, los mismos que surgen del tamaño de las posiciones y/o de la volatilidad de los factores de riesgo incluidos en cada instrumento financiero.

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, los resultados del VaR del portafolio por tipo de riesgos se presentan en el cuadro a continuación:

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Riesgo de cambio en moneda	2,771	2,555
Riesgo de tasa de interés	429	1,821
Efecto diversificación	(521)	(725)
V&R consolidado por tipo de riesgo (*)	2,679	3,651

(*) El VaR total es menor que la suma de sus componentes debido a los beneficios de diversificación de riesgos.

- b) Libro que no es de negociación (Banking Book) -
Las carteras que no son de negociación y que están en el Libro ALM están expuestas a diferentes sensibilidades que pueden dar como resultado una afectación negativa en el valor de los activos en comparación con sus pasivos, por lo tanto, una reducción de su valor neto.
- i) Riesgo de tasa de interés -
El riesgo de la tasa de interés surge de la posibilidad de que los cambios en las tasas de interés afecten los flujos de caja futuros o los valores razonables de los instrumentos financieros. El riesgo de la tasa de interés de los flujos de efectivo es el riesgo que los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero fluctúen debido a los cambios en las tasas de interés

del mercado. El riesgo sobre el valor razonable de las tasas de interés es el riesgo de que el valor de un instrumento financiero fluctúe debido a cambios en las tasas de interés del mercado. El Banco asume la exposición a los efectos de las fluctuaciones en los niveles prevalecientes de las tasas de interés del mercado tanto en su valor razonable como en los riesgos de flujos de caja. Los márgenes de interés pueden aumentar como resultado de dichos cambios, pero también pueden disminuir en el caso que surjan movimientos inesperados.

El Directorio establece los límites sobre el nivel de desbalance de reprecio de tasas de interés que se pueda tener, el cual es monitoreado por la Gerencia de Servicio de Riesgo de Tesorería del Banco.

Brecha de reprecio -

El análisis de la brecha de reprecio comprende la totalización de los periodos de tiempo de reprecio en grupos y la revisión del neteo de cada grupo. Se podrían usar esquemas de agrupamiento diferentes. Una brecha entre las tasas de interés es simplemente un periodo de tiempo de reprecio neto, positivo o negativo, para uno de los grupos.

Notas a los estados financieros (continuación)

El siguiente cuadro resume la exposición del Banco a los riesgos de tasas de interés. Los instrumentos financieros del Banco se muestran a sus valores en libros, clasificados entre el periodo de re-precio de tasa de interés del contrato o fecha de vencimiento, lo que ocurra primero:

	Hasta 1 mes S/(000)	De 1 a 3 meses S/(000)	De 3 a 6 meses S/(000)	De 6 a 12 meses S/(000)	De 1 a 5 años S/(000)	Más de 5 años S/(000)	No devengan intereses S/(000)	Total S/(000)
2024								
Activos								
Disponible	885,948	-	-	-	-	-	947,277	1,833,225
Fondos interbancarios	-	-	-	-	-	-	-	-
Inversiones	603,548	1,253,327	131,379	520,738	116,848	290,342	82	2,916,264
Cartera de créditos,neto	769,559	1,383,862	1,839,141	2,765,464	4,324,199	136,492	2,465	11,221,182
Otros activos	-	-	-	-	-	-	693,102	693,102
Total activos	2,259,055	2,637,189	1,970,520	3,286,202	4,441,047	426,834	1,642,926	16,663,773
Depósitos y obligaciones	3,149,216	2,196,638	2,496,594	2,608,408	420,035	39,962	201,758	11,112,611
Adeudados y otras obligaciones financieras	1	810,003	470,844	544,708	72	21	107,750	1,933,399
Operaciones de reporte	246,756	242,261	-	-	-	-	3,462	492,479
Valores, títulos y obligaciones en circulación	8	73	118,632	66	30,034	155,000	5,738	309,551
Otros pasivos	-	-	-	-	-	-	276,171	276,171
Patrimonio	-	-	-	-	-	-	2,539,562	2,539,562
Total pasivos y patrimonio	3,395,981	3,248,975	3,086,070	3,153,182	450,141	194,983	3,134,441	16,663,773
Brecha marginal	(1,136,926)	(611,786)	(1,115,550)	133,020	3,990,906	231,851	(1,491,515)	-
Brecha acumulada	(1,136,926)	(1,748,712)	(2,864,262)	(2,731,242)	1,259,664	1,491,515	-	-

Notas a los estados financieros (continuación)

	Hasta 1 mes S/(000)	De 1 a 3 meses S/(000)	De 3 a 6 meses S/(000)	De 6 a 12 meses S/(000)	De 1 a 5 años S/(000)	Más de 5 años S/(000)	No devengan intereses S/(000)	Total S/(000)
2023								
Activos								
Disponible	72,668	-	-	-	-	-	1,018,768	1,091,436
Fondos interbancarios	30,000	-	-	-	-	-	16	30,016
Inversiones	259,708	409,101	1,367,858	119,762	152,409	246,476	90	2,555,404
Cartera de créditos,neto	859,264	1,481,714	1,990,471	2,899,872	4,847,995	148,375	(56,555)	12,171,136
Otros activos	-	-	-	-	-	-	736,049	736,049
Total activos	1,221,640	1,890,815	3,358,329	3,019,634	5,000,404	394,851	1,698,368	16,584,041
Depósitos y obligaciones	2,479,806	1,966,077	2,188,753	2,226,926	820,752	35,170	281,845	9,999,329
Fondos Interbancarios	55,560							55,560
Adeudados y otras obligaciones financieras	130,691	318,268	884,348	226,356	689,791	44	106,259	2,355,757
Operaciones de reporte	160,695	164,263	10,776	76,975	-	-	9,616	422,325
Valores, títulos y obligaciones en circulación	6	92,299	64,786	249,899	30,111	155,000	19,065	611,166
Otros pasivos	-	-	-	-	-	-	274,841	274,841
Patrimonio	-	-	-	-	-	-	2,865,063	2,865,063
Total pasivos y patrimonio	2,826,758	2,540,907	3,148,663	2,780,156	1,540,654	190,214	3,556,689	16,584,041
Brecha marginal	(1,605,118)	(650,092)	209,666	239,478	3,459,750	204,637	(1,858,321)	-
Brecha acumulada	(1,605,118)	(2,255,210)	(2,045,544)	(1,806,066)	1,653,684	1,858,321	-	-

Notas a los estados financieros (continuación)

Sensibilidad a los cambios en las tasas de interés -

La siguiente tabla muestra la sensibilidad frente a un posible cambio en las tasas de interés, manteniendo todas las otras variables constantes, en el estado de resultados y de cambios en el patrimonio, antes del impuesto a la renta.

La sensibilidad en el estado de resultados es el efecto de los cambios estimados en las tasas de interés en los ingresos financieros netos para un año, antes del impuesto a la renta, en base a los activos financieros no negociables y a los pasivos financieros al 31 de diciembre de 2024 y de 2023.

La sensibilidad en el patrimonio se calcula revaluando los activos financieros no negociables y los pasivos financieros antes del impuesto a la renta, incluido el efecto de cualquier cobertura relacionada e instrumentos derivados designados como coberturas, al 31 de diciembre 2024 y de 2023 por los efectos de los cambios estimados en las tasas de interés:

Moneda	Cambios en puntos básicos	Sensibilidad en los resultados netos S/(000)	Sensibilidad en el patrimonio neto S/(000)
2024			
Moneda extranjera	+/-50	1,375	125
Moneda extranjera	+/-75	2,062	187
Moneda extranjera	+/-100	2,749	248
Moneda extranjera	+/-150	4,124	366
Soles	+/-50	12,450	45,144
Soles	+/-75	18,675	67,409
Soles	+/-100	24,900	89,473
Soles	+/-150	37,350	133,009
2023			
Moneda extranjera	+/-50	1,146	301
Moneda extranjera	+/-75	1,719	447
Moneda extranjera	+/-100	2,292	590
Moneda extranjera	+/-150	3,438	867
Soles	+/-50	7,740	42,845
Soles	+/-75	11,610	63,978
Soles	+/-100	15,480	84,922
Soles	+/-150	23,220	126,252

Las sensibilidades de las tasas de interés mostradas en los cuadros anteriores son sólo ilustrativas y se basan en escenarios simplificados. Las cifras representan el efecto de los movimientos proforma en el ingreso financiero neto en base a los escenarios proyectados de la curva de rendimiento y el perfil de riesgos de tasa de interés que tiene actualmente el Banco. Sin embargo, este efecto no incluye las acciones que serían tomadas por la Gerencia para mitigar el impacto de este riesgo en las tasas de interés.

Notas a los estados financieros (continuación)

Asimismo, el Banco busca proactivamente cambiar el perfil de riesgo de las tasas de interés para minimizar las pérdidas y optimizar los ingresos netos. Las proyecciones anteriores también asumen que la tasa de interés de todos los vencimientos se mueve por el mismo monto y, por lo tanto, no reflejan el impacto potencial en el ingreso financiero neto de algunas tasas que cambian mientras otras siguen invariables. Las proyecciones también incluyen supuestos para facilitar los cálculos, como por ejemplo que todas las posiciones se mantienen al vencimiento.

ii) Riesgo de cambio de moneda extranjera -

El Banco está expuesto a las fluctuaciones en los tipos de cambio de la moneda extranjera prevalecientes en su situación financiera y flujos de caja. La Gerencia fija límites en los niveles de exposición por moneda, las cuales son monitoreadas diariamente.

Las operaciones en moneda extranjera se efectúan a las tasas de cambio del mercado libre. Al 31 de diciembre de 2024, el tipo de cambio promedio ponderado del mercado libre publicado por la SBS para las transacciones en dólares estadounidenses era de S/3.758 para la compra y S/3.770 para la venta (S/3.705 para la compra y S/3.713 al 31 de diciembre de 2023, respectivamente). Al 31 de diciembre de 2024, el tipo de cambio para la contabilización de las cuentas del activo y del pasivo en moneda extranjera fijado por la SBS era de S/3.764 por cada dólar estadounidense (S/3.709 al 31 de diciembre de 2023).

A continuación, se presenta el detalle de los activos y pasivos del Banco en moneda extranjera, expresado en miles de dólares estadounidenses:

	2024 US\$(000)	2023 US\$(000)
Activos		
Disponible	269,644	117,127
Cartera de créditos, neto	1,488	2,658
Otros activos, neto	20,788	19,805
	<u>291,920</u>	<u>139,590</u>
Pasivos		
Obligaciones con el público	119,025	107,868
Depósitos de empresas del sistema financiero	14	13
Otros pasivos	66,331	203,915
	<u>185,370</u>	<u>311,796</u>
Posición (pasiva) activa	<u>106,550</u>	<u>(172,206)</u>
Posición neta forward de moneda	<u>(87,213)</u>	<u>188,332</u>
Posición monetaria neta	<u>19,337</u>	<u>16,126</u>

Notas a los estados financieros (continuación)

El Banco maneja el riesgo de cambio de moneda extranjera monitoreando y controlando las posiciones de moneda expuestas a los movimientos en las tasas de cambio. El Banco mide su rendimiento en soles, de manera que si la posición de cambio en moneda extranjera (por ejemplo, dólares estadounidenses) es positiva, cualquier depreciación de los soles afectaría de manera positiva el estado de situación financiera del Banco.

La posición corriente en moneda extranjera comprende los activos y pasivos que están indicados al tipo de cambio. La posición abierta de una institución comprende los activos, pasivos y cuentas de orden expresadas en la moneda extranjera en la que la institución asume el riesgo; cualquier revaluación/devaluación de la moneda extranjera afectaría el estado de resultados.

La posición monetaria neta del Banco es la suma de sus posiciones abiertas positivas en monedas distintas a los soles (posición larga neta) menos la suma de sus posiciones abiertas negativas en monedas distintas a los soles (posición corta neta); y cualquier devaluación/revaluación de la moneda extranjera afectaría el estado de resultados. Un desbalance de la posición monetaria haría al estado de situación financiera del Banco vulnerable a la fluctuación de la moneda extranjera ("shock" de tipo de cambio).

El siguiente cuadro muestra el análisis de sensibilidad de los dólares estadounidenses, la única moneda a la que el Banco tiene exposición al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, en sus activos y pasivos monetarios que no son de negociación y sus flujos de caja estimados. El análisis determina el efecto de una variación razonablemente posible del tipo de cambio contra los soles, considerando las otras variables constantes, en el estado de resultados antes del impuesto a la renta. Un monto negativo muestra una reducción potencial neta en el estado de resultados, mientras que un monto positivo refleja un incremento potencial neto:

Análisis de sensibilidad	Cambio en tasa		2024 S/(000)	2023 S/(000)
	de cambio	%		
Devaluación -				
Moneda extranjera	5	(3,639)	(2,991)	
Moneda extranjera	10	(7,278)	(5,982)	
Revaluación				
Moneda extranjera	5	3,639	2,991	
Moneda extranjera	10	7,278	5,982	

23.3 Riesgo de liquidez -

El riesgo de liquidez consiste en la incapacidad del Banco de poder cumplir con el vencimiento de sus obligaciones incurriendo en pérdidas que afectan de manera importante su posición patrimonial. Este riesgo puede manifestarse como resultado de eventos diversos, como pueden ser: la reducción inesperada de fuentes de fondeo, la incapacidad de liquidar activos de manera rápida, entre otros. El Banco se encuentra expuesto a retiros diarios de sus recursos disponibles en efectivo por depósitos "overnight", vencimientos de depósitos, otorgamiento de préstamos, garantías y otros retiros. El Banco no mantiene recursos en efectivo para cumplir con todas estas necesidades, ya que la experiencia demuestra que se puede predecir con un alto grado de certeza un nivel mínimo de reinversión de los fondos a su vencimiento. La Gerencia del Banco establece límites sobre el monto mínimo de fondos disponibles para cubrir dichos retiros de efectivo y sobre el nivel mínimo de facilidades de préstamos interbancarios y otros tipos de préstamos con los que se debe contar para cubrir niveles de retiros inesperados.

La liquidez del Banco es gestionada por la División de Finanzas a través del Área de Tesorería y Mercado de Capitales. Dicha Gerencia preside el Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO) donde se presentan las posiciones, movimientos, indicadores y límites sobre la gestión de liquidez. El riesgo de liquidez es a su vez supervisado por el Comité de Administración de Riesgos (CAR), donde se define el apetito por riesgo a ser propuesto al Directorio y se revisan los indicadores, límites y controles correspondientes.

Asimismo, el Banco cuenta con un conjunto de indicadores que se controlan y reportan a diario, dichos indicadores establecen los niveles mínimos de liquidez permitidos. Los indicadores reflejan diversos aspectos del riesgo como son: concentración, estabilidad, posición por monedas, principales depositantes, disponibilidad de activos líquidos, etc. La Gerencia de Servicio de Riesgo de Tesorería es la encargada de hacer seguimiento a dichos indicadores.

Adicionalmente, el Banco cuenta con un plan de contingencia de liquidez con el fin de afrontar un escenario de estrés generado por un retiro importante de fondos.

El procedimiento de calzar y controlar los descalces de los vencimientos y de las tasas de interés de los activos y pasivos son fundamentales para la Gerencia del Banco.

Sin embargo, no es usual que los bancos se encuentren totalmente calzados, dados los términos inciertos y los diversos tipos de transacciones que realizan. Una posición descubierta en los plazos o tasas puede potencialmente aumentar la rentabilidad, pero también aumenta el riesgo de pérdidas.

Notas a los estados financieros (continuación)

El vencimiento de los activos y pasivos y la capacidad de reemplazar a su vencimiento, a un costo aceptable, pasivos que generan intereses, son factores importantes en la determinación de la liquidez del Banco y su exposición a los cambios en las tasas de interés y tipos de cambio.

	A la vista S/(000)	De 0 a hasta 1 mes S/(000)	De 1 a 3 meses S/(000)	De 3 a 12 meses S/(000)	Más de 1 año S/(000)	Total S/(000)
2024						
Activos						
Disponible	947,277	885,948	-	-	-	1,833,225
Fondos Interbancarios	-	-	-	-	-	-
Inversiones	-	603,548	1,252,128	650,908	409,680	2,916,264
Cartera de créditos	-	772,024	1,383,862	4,604,605	4,460,691	11,221,182
Otros activos	-	-	-	-	693,102	693,102
Total activos	947,277	2,261,520	2,635,990	5,255,513	5,563,473	16,663,773
Pasivos						
Obligaciones con el público	32,951	3,204,857	2,195,593	5,062,492	451,530	10,947,423
Depósitos de entidades del sistema financiero	-	69,618	1,046	42,510	-	113,174
Fondos interbancarios	-	52,014	-	-	-	52,014
Adeudos y obligaciones financieras	-	107,751	810,003	1,015,552	93	1,933,399
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-	5,746	73	118,698	185,034	309,551
Otros Pasivos	-	435,668	293,363	-	39,619	768,650
Total Pasivos	32,951	3,875,654	3,300,078	6,239,252	676,276	14,124,211
	A la vista S/(000)	De 0 a hasta 1 mes S/(000)	De 1 a 3 meses S/(000)	De 3 a 12 meses S/(000)	Más de 1 año S/(000)	Total S/(000)
2023						
Activo						
Disponible	1,018,768	72,668	-	-	-	1,091,436
Fondos interbancarios	-	30,016	-	-	-	30,016
Inversiones	-	259,298	408,281	1,486,137	401,688	2,555,404
Cartera de créditos	-	802,709	1,481,714	4,890,343	4,996,370	12,171,136
Otros activos	-	-	-	-	736,049	736,049
Total activo	1,018,768	1,164,691	1,889,995	6,376,480	6,134,107	16,584,041
Pasivo						
Obligaciones con el público	17,167	2,685,150	1,939,949	4,404,704	847,921	9,894,891
Depósitos de entidades del sistema financiero	-	59,235	26,128	10,975	8,000	104,338
Fondos Interbancarios	-	55,660	-	-	-	55,660
Adeudos y obligaciones financieras	-	236,950	318,268	1,110,705	689,834	2,355,757
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-	19,071	92,299	314,685	185,111	611,166
Otros Pasivos	-	403,928	168,412	89,509	35,317	697,166
Total pasivo	17,167	3,459,994	2,545,056	5,930,578	1,766,183	13,718,978

El Banco estima que no todos los créditos contingentes o compromisos serán utilizados antes de la fecha de vencimiento de los compromisos.

23.4 Valor razonable -

- a) El valor razonable es el monto por el que un activo puede ser intercambiado entre un comprador y un vendedor debidamente informados, o el monto por el cual puede ser cancelada una obligación entre un deudor o acreedor con suficiente información, bajo los términos de una transacción de libre competencia.

Cuando un instrumento financiero es comercializado en un mercado activo y líquido, su precio estipulado en el mercado en una transacción real brinda la mejor evidencia de su respectivo valor razonable. Cuando no se cuenta con el precio cotizado en un mercado (mercado líquido), o éste no puede ser un indicativo del valor razonable del instrumento, para determinar dicho valor razonable se puede utilizar en primera instancia, el precio cotizado en un mercado activo. De no existir se puede utilizar técnicas de valorización que consideren datos procedentes de mercados activos. En el caso que estos datos no sean observables en un mercado activo, el valor razonable podría no ser indicativo del valor realizable neto o de liquidación.

No obstante que la Gerencia ha utilizado su mejor juicio en la estimación de los valores razonables de sus instrumentos financieros, cualquier técnica para efectuar dicho estimado conlleva cierto nivel de fragilidad inherente.

Los supuestos y cálculos utilizados para determinar el valor razonable para los activos y pasivos financieros son:

- (i) Activos cuyo valor razonable es similar a su valor en libros - Para los activos y pasivos financieros que son líquidos o tienen vencimientos a corto plazo (menor a tres meses), se considera que el valor en libros es similar a su valor razonable. Este supuesto también es aplicable para los depósitos a plazo, cuentas de ahorro sin un vencimiento específico e instrumentos financieros a tasa variable.
- (ii) Instrumentos financieros a tasa fija - El valor razonable de los activos y pasivos financieros que se encuentran a tasa fija y a costo amortizado, se determina comparando las tasas de interés del mercado en el momento de su reconocimiento inicial con las tasas de mercado actuales relacionadas con instrumentos financieros similares. Para la deuda cotizada emitida, el valor razonable se determina en base a los precios de mercado cotizados. El valor razonable de la cartera de créditos y de los depósitos y obligaciones, según el oficio múltiple SBS N°1575-2014, corresponde a su valor en libros.

En consecuencia, al 31 de diciembre de 2024, la Gerencia del Banco considera que los valores estimados de instrumentos financieros del Banco no difieren en forma significativa de sus valores en libros.

Notas a los estados financieros (continuación)

En el siguiente cuadro se muestra una comparación entre los valores en libros y los valores razonables de los instrumentos financieros del Banco, según la metodología explicada anteriormente presentados en el estado de situación financiera:

	2024		2023	
	Valor en libros S/(000)	Valor razonable S/(000)	Valor en libros S/(000)	Valor razonable S/(000)
Activos				
Disponible	1,833,225	1,833,225	1,091,436	1,091,436
Fondos interbancarios	-	-	30,016	30,016
Inversiones disponibles para la venta	2,853,291	2,853,291	2,413,174	2,413,174
Inversiones a vencimiento	62,973	62,973	142,230	142,230
Cartera de créditos, neto	11,221,182	11,221,182	12,171,136	12,171,136
Otros activos	40,418	40,418	45,402	45,402
Total	16,011,089	16,011,089	15,893,394	15,893,394
Pasivos				
Depósitos y obligaciones	11,060,597	11,060,597	9,999,229	9,999,229
Adeudos y obligaciones financieras	1,933,399	1,943,034	2,355,757	2,364,186
Valores, títulos y obligaciones en circulación	309,551	292,568	611,166	587,952
Otros pasivos	773,339	773,339	703,264	703,264
Total	14,076,886	14,069,538	13,669,416	13,654,630

Notas a los estados financieros (continuación)

(b) Determinación del valor razonable y la jerarquía de valores -

El siguiente cuadro muestra un análisis de los instrumentos financieros registrados al valor razonable según el nivel de jerarquía de valores:

	Nivel 1 S/(000)	Nivel 2 S/(000)	Nivel 3 S/(000)	Total S/(000)
2024				
Activos				
Instrumentos de deuda	-	-	-	-
Inversiones disponibles para la venta	300,997	2,549,078	-	2,850,075
Acciones comunes	-	-	83	83
Acciones que cotizan en bolsa	3,133	-	-	3,133
Total	304,130	2,549,078	83	2,853,291
Pasivos				
Instrumentos financieros derivados	-	11,837	-	11,837
Total	-	11,837	-	11,837
	Nivel 1 S/(000)	Nivel 2 S/(000)	Nivel 3 S/(000)	Total S/(000)
2023				
Activos				
Instrumentos de deuda	-	-	-	-
Inversiones disponibles para la venta	255,634	2,153,716	-	2,409,350
Acciones comunes	-	-	90	90
Acciones que cotizan en bolsa	3,734	-	-	3,734
	259,368	2,153,716	90	2,413,174
Pasivos				
Instrumentos financieros derivados	-	5,199	-	5,199
	-	5,199	-	5,199

Los activos financieros incluidos en el nivel 1, son aquellos que se miden sobre la base de información que puede ser observable en el mercado, en la medida que las cotizaciones reflejen un mercado activo, líquido y están disponibles en algún mecanismo centralizado de negociación, agente, proveedor de precios o entidad regulatoria.

Notas a los estados financieros (continuación)

Los instrumentos financieros incluidos en el nivel 2, son valorizados con precios de mercado de otros instrumentos que poseen características semejantes o con modelos de valuación financieros que se basan en información de variables observables en el mercado (curvas de tasas de interés, vectores de precios, etc.).

Los activos financieros incluidos en el nivel 3, se valorizan utilizando supuestos y datos que no corresponden a precios de operaciones transadas en el mercado. Este método se basa en información interna de la compañía, la cual también es utilizada en modelos de valuación financiero.

24 Utilidad por acción

A continuación, se muestra el cálculo del promedio ponderado de acciones y la utilidad por acción: Promedio

	Acciones de circulación S/(000)	Acciones base para el cálculo	Días de vigencia en el año	Promedio ponderado de acciones comunes S/(000)
Ejercicio 2024				
Saldo al 1 de enero de 2024	<u>1,840,606</u>	<u>1,840,606</u>	365	<u>1,840,606</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2024	<u>1,840,606</u>	<u>1,840,606</u>	365	<u>1,840,606</u>
Resultado neto del periodo				311,969
Ganancia por acción				0.169
	Acciones de circulación S/(000)	Acciones base para el cálculo	Días de vigencia en el año	Promedio ponderado de acciones comunes S/(000)
Ejercicio 2023				
Saldo al 1 de enero de 2023	<u>1,840,606</u>	<u>1,840,606</u>	365	<u>1,840,606</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2023	<u>1,840,606</u>	<u>1,840,606</u>	365	<u>1,840,606</u>
Resultado neto del periodo				265,941
Ganancia por acción				0.144

Notas a los estados financieros (continuación)

25 Contingentes

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023, el Banco tiene pendientes diversos procesos tributarios y demandas judiciales relacionadas con las actividades que desarrolla que, en opinión de la Gerencia y de sus asesores legales internos y externos, no resultarán en pasivos adicionales significativos; por lo que la Gerencia no ha considerado necesaria registrar una provisión adicional a las ya registradas por el Banco.

26 Hechos ocurridos después del periodo

El Banco ha evaluado el período después del cierre de los estados financieros y ha determinado que no hay eventos subsecuentes o transacciones que requieran ser reconocidas o divulgadas en los estados financieros.



COLEGIO DE
CONTADORES PÚBLICOS
DE LIMA

E002-0090



Constancia de Habilitación

El Decano y el Director Secretario del Colegio de Contadores Públicos de Lima, que suscriben, declaran que, en base a los registros de la institución, se ha verificado que:

TANAKA VALDIVIA & ASOCIADOS S. CIVIL DE R.L

SOCIEDAD: SO761

Se encuentra **HÁBIL**, para el ejercicio de las funciones profesionales que le faculta la Ley N.º 13253 y su modificación Ley N.º 28951 y conforme al Estatuto y Reglamento Interno de este Colegio; en fe de lo cual y a solicitud de parte, se le extiende la presente constancia para los efectos y usos que estime conveniente. Esta constancia tiene vigencia hasta el 31 de MAYO del 2025.

Lima, 27 de junio 2024

CPC. Onofre Francisco Pizarro Chima
DECANO



CPC. Lydia Wilma Rosales Solano
DIRECTOR SECRETARIO

Acerca de EY

EY es la firma líder en servicios de auditoría, consultoría, impuestos, transacciones y finanzas corporativas. La calidad de servicio y conocimientos que aportamos ayudan a brindar confianza en los mercados de capitales y en las economías del mundo. Desarrollamos líderes excepcionales que trabajan en equipo para cumplir nuestro compromiso con nuestros stakeholders. Así, jugamos un rol fundamental en la construcción de un mundo mejor para nuestra gente, nuestros clientes y nuestras comunidades.

Para más información visite ey.com/pe

©EY
All Rights Reserved.



Elaborado, diseñado y diagramado con la asesoría
de Avanza Sostenible.

www.avanzasostenible.com