



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**INFORME TÉCNICO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**“EN EL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ INTERBANK – EN EL ÁREA  
BANCA PEQUEÑA EMPRESA-TIENDA IQUITOS”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ECONOMISTA**

**PRESENTADO POR**

**PAOLO FRANCCESCO DÁVILA DÍAZ**

**IQUITOS, PERÚ**

**2021**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
**N°046-CCGyT-FACEN-UNAP-2021**

En la ciudad de Iquitos, a los 30 días del mes de abril del 2021, a horas 11 00 a.m. se ha constituido en la Plataforma meet.google para proceder a la sustentación pública del Informe del trabajo de suficiencia profesional titulado: "EN EL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ INTERBANK – EN EL ÁREA BANCA PEQUEÑA EMPRESA-TIENDA IQUITOS", aprobado con Resolución Decanal N°0087-2022-FACEN-UNAP, presentado por el Bachiller en Ciencias Económicas PAOLO FRANCESCO DÁVILA DÍAZ, para optar el Título Profesional de Economista que otorga la Universidad de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador designado mediante R.D. N°0087-2022-FACEN-UNAP está integrado por:

ECON. GERMAN VLADIMIR CHONG RIOS	(Presidente)
ECON. INGRITH YOSHIRO PANDURO TORRES, Mg.	(Miembro)
ECON. JORGE LUIS ARRUE FLORES, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: satisfactoriamente.

El jurado después de las deliberaciones correspondientes llegó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y el Informe del trabajo de suficiencia profesional han sido: **aprobado** con la calificación Bueno ( 15 )

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Economista.

Siendo las 12:27 p.m. del 17 de enero del 2022, se dio por terminado el acto académico.

  
Econ. GERMAN VLADIMIR CHONG RIOS  
Presidente

  
Econ. INGRITH YOSHIRO PANDURO TORRES, Mg.  
Miembro

  
Econ. JORGE LUIS ARRUE FLORES, Mg.  
Miembro

Somos la Universidad Licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiguitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiguitos.edu.pe](mailto:facen@unapiguitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**MIEMBROS DEL JURADO**



**ECON. GERMAN VLADIMIR CHONG RIOS**

Presidente  
CELOR N°077



**ECON. INGRITH YOSHIRO PANDURO TORRES, Mg.**

Miembro  
CELOR N°204



**ECON. JORGE LUIS ARRUE FLORES, Mg.**

Miembro  
CELOR N°225

## ÍNDICE

PORTADA	1
ACTA DE SUSTENTACIÓN	2
MIEMBROS DEL JURADO	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	6
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TÉCNICO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	<b>9</b>
1.1. Objetivos del informe Técnico	9
1.2. Justificación	10
1.3. Vinculación de aspectos teóricos con la experiencia profesional.	11
<b>CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN/EMPRESA</b>	<b>13</b>
2.2. La empresa/institución y su macroentorno	24
2.3. La empresa/institución y su microentorno	28
2.4. Estructura comercial	30
2.5. Estructura financiera	38
<b>CAPÍTULO III: DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL</b>	<b>67</b>
3.1. Contribución del área del desempeño profesional a los objetivos del banco	67
3.2. Cargos, cronología y funciones desempeñados	68
3.3. Contribución profesional a los objetivos institucionales/empresariales	70
3.4. Limitaciones para el desempeño de las funciones	71
3.5. Propuestas para superar las dificultades encontradas	72
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>78</b>



## RESUMEN

INTERBANK es conocida como una de las entidades financieras más importantes del Perú, es una sociedad anónima abierta, constituida por Escritura Pública de fecha 01 de mayo de 1897 y que actúa con estricta sujeción a su Estatuto Social y a la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702) y, en forma supletoria, a la Ley General de Sociedades y a las demás disposiciones legales peruanas, en cuanto sean aplicables.

La duración del banco es incierta y sujeta a la autorización de la ley vigente. El banco inició sus actividades el 1 de mayo de 1897.

En un banco, al igual que en cualquier organización empresarial, los inversores quieren obtener ganancias, que es un término general para medir las ganancias que se pueden obtener en una situación determinada.

Es el denominador común de todas las actividades productivas. En términos generales, la utilidad bruta de la empresa es el producto de la entrada de capital de las ventas totales menos el costo total de producción sin depreciación.

Los bancos comerciales son instituciones de crédito que intentan generar ganancias para sus accionistas, al mismo tiempo que las organizaciones tienen el poder de crear dinero porque sus pasivos son en efectivo (depósitos) o cuasidivisas (ahorros y depósitos a plazo) compuestos por depósitos. El negocio bancario genera el negocio bancario, que se divide en negocio básico y negocio filial.

El negocio bancario es dual, intermedio y directo, siendo el más importante el intermedio. Podemos considerar a los bancos y sus operaciones económicas desde tres perspectivas: primero, este es un tema científico bancario; en el segundo, la ley bancaria y; tercero, el negocio bancario. Los bancos tienden a satisfacer las operaciones de las familias y a responder activamente a las necesidades sociales y políticas, no solo para el presente sino también para el futuro. Este informe técnico sobre la experiencia profesional de economista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana y fue realizado en la institución INTERBANK, Iquitos.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe técnico de experiencia profesional tiene como finalidad la obtención del título profesional de economista, y se elabora de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III Experiencia Laboral de la Escuela Nacional de Economía y Comercio Licenciatura y Gestión de Título. El informe de la Universidad Peruana de la Amazonia Peruana.

Fruto de su experiencia profesional en la tienda de Iquitos en el distrito de Belén del BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ INTERBANK como supervisor de empresas, empresa de derecho público, integrante del sector económico y financiero, con autonomía en materia económica, financiera y aspectos administrativos establecidos de conformidad con la Ley N° 26702: "Principios Generales del Sistema Financiero y Sistema de Seguros y la Ley de Ordenación Reguladora de Banca y Seguros"

En el primer capítulo se describen los objetivos y razones del informe técnico, y se enfatiza su importancia y practicidad. A partir de la comparación entre teoría y ejercicios prácticos, también se encuentra la conexión entre teoría y experiencia profesional, en la entidad.

El Capítulo Dos brinda una descripción general de la banca interbancaria, enfocándose en la identificación, variables económicas, legales, culturales y técnicas de la banca interbancaria, cubriendo su entorno, y la estructura financiera de los datos históricos de los estados financieros, así como reflejando la estructura organizacional. estructura, mostrando la forma organizativa de la organización y las capacidades de recursos humanos que posee.

En el tercer capítulo se muestra en detalle el desempeño profesional desarrollado en la tienda de Iquitos del Banco Internacional del Perú INTERBANK, se menciona su relación con las metas institucionales, y se mencionan las limitaciones de desempeño y desempeño efectivo de las funciones, y se hacen recomendaciones

sobre esta base. Y alternativas para superar las dificultades encontradas.

Al final de dicho informe se muestran las conclusiones y recomendaciones, en base a mi experiencia para lograr este documento.



## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TÉCNICO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

### 1.1. Objetivos del informe Técnico

Son objetivos del presente Informe Técnico los siguientes:

#### **objetivo general**

Validar mi experiencia profesional con la formación académica obtenida mediante el presente Informe Técnico de Experiencia Profesional presentado a la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, para optar el Título Profesional de Economista.

#### **objetivos específicos**

Relacionar la formación profesional obtenida en la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios con la experiencia laboral obtenida en el BANCO INTERBANK.

Explicar la estructura comercial, financiera y organizacional del BANCO INTERBANK.

Fundamentar el desempeño y contribución profesional para el logro de los objetivos del BANCO INTERBANK.

Describir propuestas de mejoras para superar las limitaciones y dificultades encontradas en la TIENDA IQUITOS - BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ INTERBANK.

## 1.2. Justificación

El aumento de las inversiones en el país ha generado el incremento de las colocaciones crediticias motivado por la disponibilidad de la banca en la estructuración y financiamiento de las transacciones.

Las entidades bancarias han desarrollado técnicas para la tercerización en servicios que no son procedentes del negocio para conseguir mejores resultados.

En la sucursal de Iquitos del Banco Internacional del Perú INTERBANK, he acumulado mi experiencia laboral allí, tiene como objetivo asegurar la gestión eficaz de la institución y la correcta prestación de servicios bancarios y, comunicaciones, cobros y demás servicios basados en equipos. Leyes vigentes y leyes administrativas, permitiendo la provisión de productos y servicios con calidad de atención y valor agregado, y asegurando el adecuado desarrollo de las metas y objetivos marcados por la dirección del banco.

Por ello, como colaborador del puesto Ejecutivo de Negocios BPE de la sucursal INTERBANK Iquitos- Banco Internacional del Perú, así como egresado de la Escuela de Economía Profesional de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), y de acuerdo a los 6 (seis) años de experiencia obtenidas con Banco INTERBANK, asesorando a clientes y usuarios sobre las operaciones y servicios que brinda la sucursal de Iquitos, lo que me permite sustentar esta experiencia profesional informe técnico para orientar el proceso y los criterios para la realización de la mejor decisión en la tienda de Iquitos- Banco Internacional del Perú INTERBANK.

### 1.3. Vinculación de aspectos teóricos con la experiencia profesional.

Los Bancos Comerciales son entidades de crédito que buscan de obtener un beneficio para sus asociados, y al mismo tiempo, instituciones dotados del poder de crear dinero, porque laspartidas de sus pasivos consistentes en depósitos, son dinero (depósitos a la vista) o cuasi- dinero (depósitos de ahorros y a plazo). La operación se da de dos formas, intermediaria y directa, de la cual la más significativo es la operación intermediaria.

La tecnología bancaria ayuda a resolver diversos problemas que surgen del negocio bancario y brinda importantes servicios para el desarrollo del derecho bancario, pues brinda elementos prácticos esenciales para el funcionamiento de las normas legales aplicables a los asuntos bancarios. Los bancos comerciales otorgan crédito con sus propios fondos o con fondos prestados o creados en sus actividades comerciales.

En los bancos, como en cualquier organización comercial, los inversores buscan beneficios, que es un término general para medir el beneficio que se puede obtener en una situación determinada.

Otro determinante en las instituciones bancarias es la tasa de interés que es el porcentaje fue invertido el capital en una unidad de tiempo, determinando a lo que se refiere como "el preciodel dinero en el mercado financiero".

Mediante la aplicación de conceptos fundamentales de economía, como la macroeconomía, microeconomía, finanzas privadas, proyectos de inversión, matemática financiera, utilizados como herramientas y técnicas para tomar decisiones en la Tienda Iquitos del Banco Internacional del Perú INTERBANK.

## Malla curricular por áreas

PRIMER NIVEL		SEGUNDO NIVEL		TERCER NIVEL		CUARTO NIVEL		QUINTO NIVEL	
I CICLO	II CICLO	III CICLO	IV CICLO	V CICLO	VI CICLO	VII CICLO	VIII CICLO	IX CICLO	X CICLO
LENGUAJE, REDACCIÓN Y ORATORIA	REALIDAD NACIONAL Y DESARROLLO REGIONAL AMAZÓNICO	MICROECONOMÍA	ANÁLISIS MICROECONÓMICO	MACROECONOMÍA	ANÁLISIS MACROECONÓMICO	ECONOMÍA FINANCIERA	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	COMERCIO INTERNACIONAL	ECONOMÍA Y GESTIÓN PÚBLICA
MATEMÁTICA I	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	MATEMÁTICA III	MATEMÁTICA IV	TEORÍA DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA	OPTIMIZACIÓN ECONÓMICA	TEORÍA MONETARIA	TEORÍA DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO	POLÍTICA ECONÓMICA	PRÁCTICA PREPROFESIONAL
DERECHO CONSTITUCIONAL Y DERECHOS HUMANOS	FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	COSTO Y PRESUPUESTO EMPRESARIAL	MATEMÁTICA FINANCIERA	ECONOMÍA DE RECURSOS NATURALES Y MEDIO AMBIENTE	DEONTOLOGÍA PROFESIONAL	ECONOMETRÍA II	FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS II	SEMINARIO DE TENDENCIAS Y PERSPECTIVA ECONÓMICA	SEMINARIO DE TESIS II
FILOSOFÍA	FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD	ESTADÍSTICA I	ESTADÍSTICA II	RESPONSABILIDAD SOCIAL	ECONOMETRÍA I	DERECHO ECONÓMICO	FINANZAS PÚBLICAS	SEMINARIO DE TESIS I	ECONOMÍA REGIONAL
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EMPRESARIAL	MATEMÁTICA II	DOCTRINAS ECONÓMICAS	CONTABILIDAD GERENCIAL	PROGRAMAS INFORMÁTICOS PARA LA ECONOMÍA	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	MACROECONOMÍA DINÁMICA	SEMINARIO DE DEMOGRAFÍA Y REALIDAD SOCIOECONÓMICA	
FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN		HISTORIA ECONÓMICA DEL PERÚ	SOCIOLOGÍA	ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS	ECONOMÍA DEL CAPITAL HUMANO Y EL EMPLEO	ELECTIVO I	* ELECTIVO II	SEMINARIO DE ECONOMÍA TRIBUTARIA	

## **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN/EMPRESA**

### **2.1. Identificación**

Tipo de institución o empresa

El Banco de Internacional del Perú Interbank es una entidad de derecho privado, el cual se desenvuelve con autonomía económica, financiera y administrativa. El Banco posee patrimonio propio y duración indeterminada.

El Banco está sujeta al control de la Superintendencia de Banca y Seguros.<sup>1</sup>

El capital del Banco al 31 de diciembre de 2019 es de S / . 3,937,453,140.00 (TRES MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y

TRES MIL CIENTO CUARENTA Y 00/100 SOLES), representado por igual número de acciones emitidas y totalmente desembolsadas, con un valor nominal de S/.1,00 cada uno (sol). Al 31 de diciembre de 2019, el número total de acciones en el portafolio de inversiones fue de 18,387,437 acciones.<sup>2</sup>

El funcionamiento del banco se rige por la junta general de accionistas, el consejo de administración, los gerentes, el gerente general y las agencias que ejercen sus facultades, y desempeñan funciones de acuerdo con la ley y su propio reglamento.

El Banco Internacional del Perú se estableció el 1 de mayo de 1897 e inició operaciones el 17 de mayo, con la junta directiva presidida por Elías Mujica. Su primera tienda fue en la calle Espaderos, que es el actual Jirón de la Unión.

En 1934 se inició el proceso de descentralización administrativa, Chiclayo y Arequipa fueron las primeras sucursales y al año siguiente se establecieron sucursales en Piura y Sullana.

En 1942 se fortaleció notablemente la política de ampliación y se adquirió otro predio en la Plazuela de la Merced y Calle Lescano, allí se construyó el edificio “Sede La Merced”, cuyo exquisito acabado llevó al Instituto Nacional de Cultura a catalogarlo como Histórico. Monumento.

En el pasado, el capital social del banco incluía capital relacionado con la agroindustria, como La Fabril S.A. y W.R. Grace Co. En la década de 1970, el New York Chemical Bank participó en la participación accionaria y fue responsable de la administración del banco. En 1970, el Banco de la Nación adquirió la mayor parte del banco y se convirtió en miembro del Union Bank del país. En 1980, el banco cambió su nombre a Interbank.

El 20 de julio de 1994, un grupo financiero encabezado por el Dr. Carlos Rodríguez Pastor Mendoza y compuesto por grandes inversionistas como Nicholas Brady (exsecretario del Tesoro de Estados Unidos) se convirtió en grupo financiero mediante la adquisición de 91% del principal accionista del banco.

En 1996, se decidió cambiar su nombre a INTERBANK, lo que creó una nueva forma de hacer banca en el Perú. El propósito fue convertir cada agencia en una verdadera tienda financiera, y los clientes sientan que están en contacto con el banco como diferentes, confiable y sólido tan pronto como entran por la puerta. Un lugar donde encontrar productos y servicios financieros que brinden el asesoramiento necesario y atención especial, flexible, conveniente, cercano e innovador.

La sede de la Torre Interbank fue inaugurada en 2001, ubicada entre la Avenida Javier Prado y la Avenida Paseo de la República, marcando el inicio de servicios integrados y tecnología avanzada.

En 2005 se implementó la tienda Money Market en las instalaciones de Supermercados Peruanos a las 9:00 am. Proyecto sin precedentes en el sistema financiero nacional. Desde el inicio del proyecto a las 21:00 horas, los servicios

bancarios se brindarán en el sistema financiero nacional de lunes a domingo.

Desde 2007 hasta finales de 2008, Interbank experimentó un proceso de crecimiento activo, tratando de replicar la red de distribución. Como resultado, el número de establecimientos de Interbank aumentó de 111 a fines de 2006 a 207 a fines de 2008, y el número de cajeros automáticos aumentó de 701 a 1.400 durante el mismo período.

La expansión de Interbank incluyó, en 2007, al representante comercial del entonces Grupo Interbank en Shanghai para ayudar a acelerar el comercio con China. Esta fue la primera oficina de una empresa peruana en un país asiático.

En marzo de 2012, Interbank continuó innovando sus productos internacionales al abrir una oficina de representación comercial en Sao Paulo, Brasil, su quinto socio comercial en Perú. A través de esta importante iniciativa, Interbank busca asesorar a emprendedores peruanos y brasileños para desarrollar negocios exitosos e identificar oportunidades de inversión.

2013 fue un año de nuevos hitos, innovaciones y planificación estratégica de futuro para el banco: se desarrolló un plan estratégico a mediano plazo, enfocado en brindar la mejor experiencia al cliente. Los pilares de esta visión son un enfoque integral en el cliente, ventas y conveniencia multicanal, ejecución perfecta y contar con el mejor equipo. Con esto, se espera adquirir nuevos clientes, incrementar la satisfacción, la venta cruzada y la retención de clientes; además de convertirse en un banco líder en crecimiento y rentabilidad del mercado.

En 2014, la Junta Directiva de IFS aprobó el establecimiento de Inteligo, a partir del 1 de agosto de 2014. La reorganización implica la adquisición del 100% de Inteligo en poder de Intercorp Perú por parte de IFS a cambio de 19,5 millones de acciones ordinarias de IFS.

En 2015, el Banco reformuló su plan estratégico, consolidó su estrategia digital, fortaleció la provisión de canales alternativos como banca móvil y banca en línea, y se esforzó por brindar a los clientes una experiencia de canal más conveniente y unificada.

Este esfuerzo ha llevado a un aumento significativo en los niveles de eficiencia y mayores ganancias para las tiendas. Según datos de Kantar Millward Brown y WPP Group, en 2016, Interbank ocupó el cuarto lugar en las 20 marcas más valiosas de BrandZ en Perú y se ubicó entre las 40 mejores en América Latina. Asimismo, fue nombrado "Mejor Banco Perú 201" por la famosa publicación británica "The Banker" del Financial Times por segundo año consecutivo, destacándose por su visión estratégica y atención prioritaria al Perú. El desarrollo de canales digitales.

## **Valores institucionales**

### **Integridad**

Hacemos lo correcto siempre con transparencia y honestidad.

### **Colaboración**

Contribuimos, sin fronteras, para multiplicar los objetivos de todos.

### **Coraje**

Nos atrevemos a marcar la diferencia.

### **Innovación**

Hacemos las cosas de forma diferente.

### **Pasión por el servicio**

Pensamos siempre en los demás, en el cliente, dándoles soluciones ágiles.

### **Sentido del humor**

Disfrutamos lo que hacemos y nos reímos de nosotros mismos.



Asimismo, Interbank consiguió importantes reconocimientos, de los cuales los más destacados son: posicionarse como la mejor empresa para trabajar en Perú, según la encuesta del Great Place to Work Institute. Con dicho reconocimiento, el Banco se consolidó como la única empresa peruana en haber permanecido por 18 años consecutivos en dicha lista.

### **Prácticas de Buen Gobierno Corporativo**

Interbank ha desarrollado estándares internacionales sobre la esencia del gobierno corporativo, incluyendo un directorio compuesto principalmente por profesionales independientes, tres clasificaciones de riesgo implementadas por instituciones internacionales y locales, y dos estándares éticos vigentes para prevenir conflictos de interés, regular el uso de la información, privilegios y establecimiento de estándares de conducta profesional. Los bancos interbancarios prestan especial atención a la transparencia, por tanto, para generar confianza y seguridad, Interbank proporciona al mercado cualquier información que pueda tener impacto en las valoraciones bancarias y asegura que los inversores dispongan de todos los datos necesarios para poder tomar decisiones.

Criterios rectores del Gobierno Corporativo del Banco Interbank.

**Creación De Valor**

Como objetivo prioritario y fundamental.

**Independencia**

Como pre requisito de la gestión para conducirse con transparencia.

**Comunicación y Transparencia**

En la difusión externa e interna de información relevante, precisa y oportuna.

**Meritocracia**

Como pilar de creatividad e innovación constantes.

**Trato Equitativo**

Por parte de todos los accionistas.

**Eficiencia**

En el funcionamiento e interacción de las instancias de gobierno.

**Sistema de Buen Gobierno Corporativo**

La adopción de un sistema adecuado de gobierno corporativo es fundamental para el desarrollo y continuidad de la empresa.

De tal forma, Interbank ha optado como suyos los criterios de la OECD en nombre de las buenas prácticas de gobierno corporativo, así como también los lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo y los principios de buen gobierno corporativo supervisados por la CONASEV. Basados en estos criterios, se ha desarrollado un marco normativo que rigen las prácticas de gobierno corporativo en Interbank:

- ❖ Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo
- ❖ Código de Ética del Grupo Interbank y Políticas sobre Conflictos de Interés.
- ❖ Reglamento del Régimen Interno de la Junta General de Accionistas.
- ❖ Código de Ética y Estándares de Conducta Profesional.
- ❖ Reglamento del Régimen Interno del Directorio.

- ❖ Manual de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

## **Estructura de Gobierno Corporativo**

### **1. Junta de Accionistas**

La junta general de accionistas es la entidad jurídica más importante. En lo que respecta a Interbank, la junta general de accionistas está controlada por su empresa matriz Intergroup Financial Services Corp. Después de la oferta pública de canje en el tercer trimestre de 2008, la tasa de participación total de la compañía en el capital social emitido fue del 99,3% de interbank. bancos.

El consejo de administración El consejo de administración. 3. Gestión integral La gestión integral.

### **Directorio**

Es una organización social responsable de la gestión de la empresa. El directorio del banco interbancario está compuesto por seis directores independientes y cinco directores relacionados con sus accionistas.

### **Gerencia General**

La Gerencia General es responsable de implementar la política general de la compañía, organizar las reglas y regulaciones internas y ejecutar las resoluciones del directorio.

### **Órganos especiales**

- **Comité Ejecutivo de Directorio:** ayuda a la Administración en el cumplimiento de las metas y prontitud para la toma de decisiones.
- **Comité de Auditoría:** Salvaguarda el funcionamiento del sistema de control interno; e informa al Directorio acerca de la confiabilidad de los procesos contables y financieros.

- **Comité de Gestión Integral de Riesgos:** de revisar y aprobar políticas y estructuras organizacionales para la gestión integral de riesgos; determinar el grado de tolerancia al riesgo y tolerancia al riesgo, analizar el índice de adecuación de capital de la empresa por riesgos, prevenir posibles deficiencias; con el fin de hacer sugerencias para mejorar su gestión.
- **Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo:** comunica la implementación, ajuste y supervisión de las buenas prácticas de gobierno corporativo al consejo de administración, y es responsable de velar por el cumplimiento de las normas y asegurar el desempeño en materia de responsabilidad social.
- **Comité Directivo de Créditos:** otorga y aprueba grandes préstamos e informa a la junta directiva de los procedimientos de crédito aprobados en sus reuniones ordinarias.
- **Comité de Compensación:** custodia por el sistema de remuneraciones del banco, además del análisis de conflictos de interés y la definición de metas e indicadores relacionados con dicho sistema.
- **Comité de Financiamiento a Vinculadas:** otorga las transacciones que implica algún financiamiento directo y/o indirecto a partes relacionadas del banco.
- **Comité de Activos y Pasivos:** encargado de la administración positiva de los activos y pasivos del banco, en base del análisis y la gestión de los riesgos estructurales de balance, liquidez y tasas de interés, que probablemente afecten la rentabilidad del banco.

En el 2019 no se registraron cambios en la estructura de los órganos especiales.

## Razón social

El Banco Internacional del Perú S.A.A – INTERBANK preside por las normas de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; y complementariamente se sustenta por la Ley General de Sociedades.

<b>Nombre de Institución</b>	: BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK
<b>Número de RUC</b>	: 20100053455
<b>Estado:</b>	Operativa
<b>Dirección Matriz</b>	: Av. Carlos Villarán N <sup>ro</sup> . 140 Urb. Santa Catalina Lima – La Victoria
<b>Sitio Web</b>	: <a href="http://www.interbank.com.pe">www.interbank.com.pe</a>
<b>Lista en</b>	: Bolsa de Valores de Lima - BVL
<b>Autoridad Supervisora</b>	: Superintendencia de Banca Seguros y AFP



El Banco Internacional del Perú S.A.A tiene domicilio fiscal en la ciudad de Lima, pudiendo aperturar oficinas a nivel nacional. El establecimiento de oficinas, su traslado y cierre se preside por lo dispuesto por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros.

## Objeto social

INTERBANK tiene como objeto social la captación de fondos del público en depósitos o cualquier método contractual para su uso. Una vez pagadas las reservas, junto con su capital, préstamos y otras modalidades, se puede realizar de otras fuentes de fondos, por alidades. Previa aprobación, realizar todos los negocios permitidos por la ley general o expresamente estipulados en su principal negocio interbancario. Créditos principales y otorgados. La línea de actividad es la captación de fondos, los bancos interbancarios pertenecen a la CIIU 6419 de la revisión 4, que corresponde a "otros tipos de intermediarios monetarios".

## Ámbito

Al finalizar el año 2019, el banco en Lima y 40% en el resto, además ya cuenta con 255 tiendas a nivel nacional, 60% de ellas os departamentos; 4,217 corresponsales en Interbank, repartidos al 52% en Lima y 48% en el resto del país; y 1,598 cajeros automáticos de la red Global Net, 64% de ellos en Lima, y 36% en el resto del país. Además, cuenta sedes de Banca Empresa con tres en Lima (San Isidro, Miraflores y Chacarilla) y cuatro tiendas Todo Terreno (dos en Piura y dos en La Libertad). Con respecto al 2018 resulta disminución del número de tiendas a la tendencia de digitalización que impulsa el banco. Ella abarca, inclusive, al número de cajeros automáticos disponible.

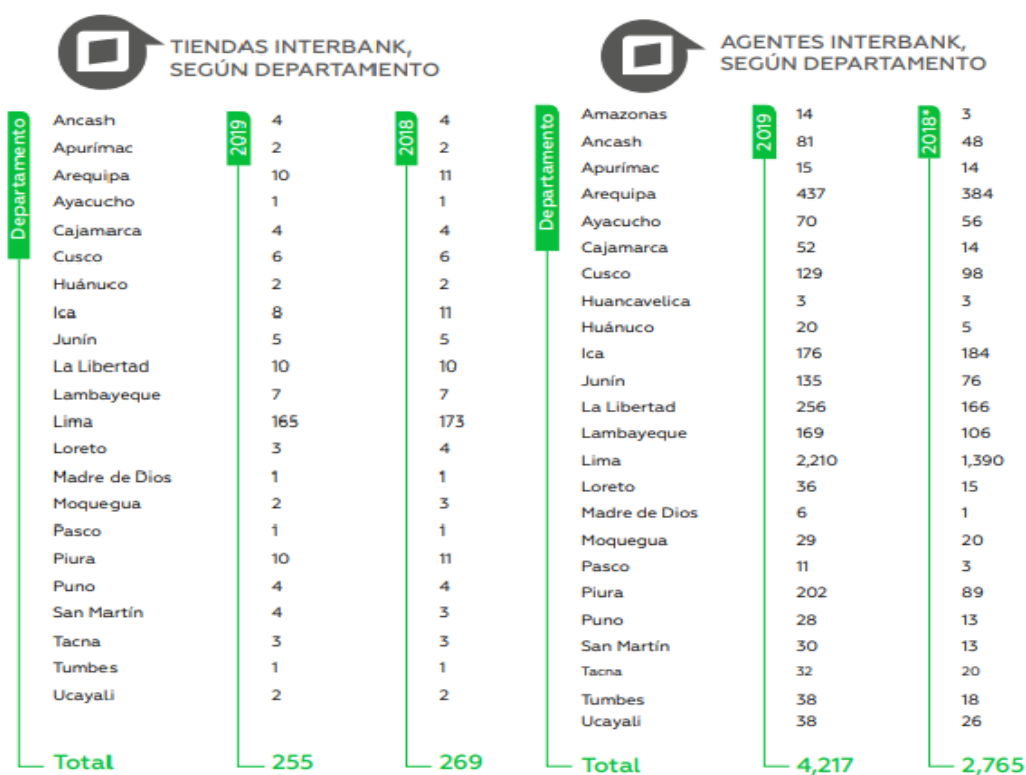


Figura 2: Cuadro de comparación del número de tiendas de INTERBANK. Fuente: Interbank - Memoria anual 2019.



CAJEROS AUTOMÁTICOS INTERBANK, SEGÚN DEPARTAMENTO Y TIPO DE LOCACIÓN

DEPARTAMENTO	Tiendas		Puntos Neutros		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Ancash	10	10	15	15	25	25
Apurímac	4	4	0	0	4	4
Arequipa	23	25	26	25	49	50
Ayacucho	3	3	9	9	12	12
Cajamarca	7	7	10	10	17	17
Cusco	14	13	41	42	55	55
Huancavelica	0	0	1	1	1	1
Huánuco	5	5	6	6	11	11
Ica	24	25	33	35	57	60
Junín	11	11	29	28	40	39
La Libertad	26	25	66	65	92	90
Lambayeque	15	15	27	27	42	42
Lima	318	318	693	710	1,011	1,028
Loreto	6	8	8	8	14	16
Madre de Dios	2	2	3	3	5	5
Moquegua	4	6	8	7	12	13
Pasco	2	2	0	0	2	2
Piura	25	25	52	51	77	76
Puno	7	7	10	9	17	16
San Martín	6	5	2	2	8	7
Tacna	8	8	19	19	27	27
Tumbes	1	1	7	7	8	8
Ucayali	5	5	7	7	12	12
<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>530</b>	<b>1,072</b>	<b>1,086</b>	<b>1,598</b>	<b>1,616</b>

Figura 2: Cuadro de comparación del número de tiendas de INTERBANK. Fuente: Interbank - Memoria anual 2019.

Interbank Agente

El Banco ofrece 4,217 puntos Interbank Agente para la atención a nivel nacional en retiros, pagos de servicios, depósitos y otras operaciones. El 48% en distintas departamentos del Perú y, especialmente, en bodegas y farmacias. Por cada operación realizada, el agente corresponsal recibe una comisión.

Los departamentos con mayor dinamismo en transacciones realizadas a través de los Interbank Agente fueron los siguientes:

DEPARTAMENTO	AGENTES (NRO.)	INCREMENTO EN INGRESOS (S/)	INCREMENTO TRANSACCIONAL
Ancash	256	156,376	31%
La Libertad	202	80,879	33%
Moquegua	135	71,997	41%
Cusco	129	71,025	33%
Callao	169	61,359	10%

Figura 3: Departamentos con mayor actividad bancaria. Fuente: Interbank - Memoria anual 2019.

## 2.2. La empresa/institución y su macroentorno

### Un país dominado por la incertidumbre económica

Debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, la economía peruana atraviesa la mayor contracción económica anual de los últimos años. La primera medida implementada por el gobierno peruano y a nivel mundial fue el confinamiento estricto de los hogares y la suspensión actividades consideradas como no esencial, desde el 15 de marzo hasta fines de junio, trayendo como consecuencia un choque a la oferta de gran magnitud sobre la actividad local. Durante el mencionado periodo, el PBI pasó el momento más crítico de la crisis en abril, cuando registró una caída de 39,9 por ciento; mientras que en mayo la contracción se moderó a 32,7 por ciento tras el inicio del plan de reanudación de actividades. Las siguientes fases del plan permitieron que la reversión proceda en los meses de junio y julio.

#### COMPORTAMIENTO DEL PBI (Índice Desestacionalizado)

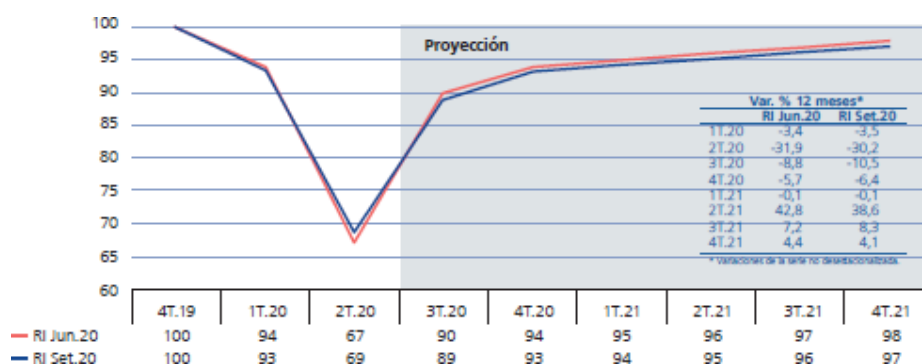


Figura 4: Comportamiento del PBI per cápita. Fuente: BCRP

En la Fase 1 del plan de reactivación económica, que inició el 3 de mayo, se reactivaron subsectores de minería, pesca industrial, metalmecánica, insumos para la agricultura, construcción, restaurantes por delivery, comercio electrónico, entre otros. En la Fase 2, a partir del 4 de junio, se reactivaron los subsectores de pequeña y mediana minería, manufactura de alimentos, venta al por mayor de enseres, hospedaje, transporte interprovincial, entre otros. En la Fase 3 (30 de junio) se reanudó el resto de minería, agricultura, construcción, metalmecánica, volvieron a abrir tiendas de comercio, restaurantes, vuelos nacionales, entre otros. Junto al



reinicio de los vuelos internacionales anunciado por el gobierno, se asume que en la Fase 4 se reactiven las operaciones de

gimnasios, cines, centros de esparcimiento, entre otros servicios con controles sanitarios adecuados.

#### Demanda interna

Al finalizar el año 2019, el banco en Lima y 40% en el resto de I ya cuenta con 255 tiendas a nivel nacional, 60% de ellas en los departamentos; 4,217 corresponsales Interbank Agente, repartidos 52% en Lima y 48% en el resto del país; y 1,598 cajeros automáticos de la red Global Net, 64% de ellos en Lima, y 36% en el resto del país. Además, cuenta sedes de Banca Empresa e con tres en Lima (San Isidro, Miraflores y Chacarilla) y cuatro tiendas Todo Terreno (dos en Piura y dos en La Libertad). La con respecto al 2018 resulta disminución del número de tiendas a la tendencia de digitalización que impulsa el banco. Ella abarca, inclusive, al número de cajeros automáticos disponible.

De manera similar, la provisión de liquidez del banco central y las medidas del gobierno para apoyar a los hogares y las empresas han mantenido el flujo fluido de la cadena de pagos y la estabilidad del sistema financiero, minimizando así la contracción del gasto privado.

Además, se espera que la demanda interna se contraiga un 12,3% en promedio en 2020, lo que significa que el PIB caerá un 12,7%. La actual previsión de contracción es ligeramente superior a la prevista en el informe anterior, debido a la menor tasa de ejecución de la inversión pública en el primer trimestre y al retraso en la cuarta fase del plan de actividad de reinicio, lo que significa que la recuperación del empleo será más lenta.

**PBI Y DEMANDA INTERNA: 2012 - 2021**  
**(Variación porcentual)**

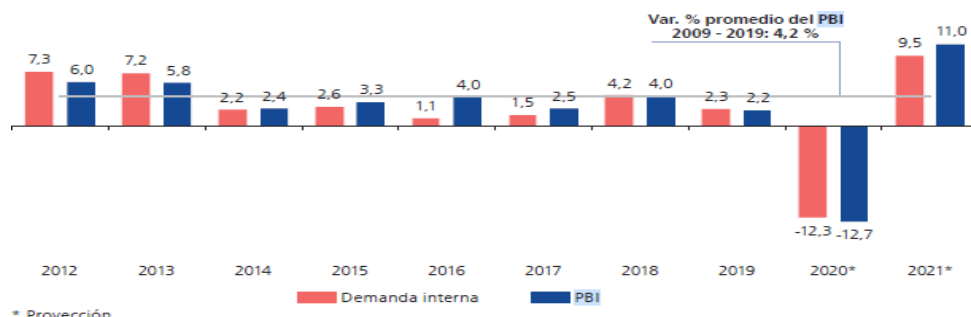


Figura 5: Comportamiento del PBI y la Demanda Interna. Fuente: BCRP.

**Inversión privada**

Inversión privada En el ámbito interno, la reducida representación de la inversión reduce la necesidad de préstamos, incluido el financiamiento externo. Además, agregó el impacto de las medidas de contención sobre las actividades locales y las ganancias de las empresas de inversión extranjera directa, lo que significa una menor reinversión. En 2020, teniendo en cuenta la previsión de contracción de la inversión privada, se espera que disminuyan la inversión extranjera directa y los préstamos netos.

Se espera que para el 2021 continúe existiendo la preferencia por el financiamiento en moneda local y en moneda local, por lo que al final del período de pronóstico la deuda externa mantendrá una tendencia a la baja. Medidas adicionales del BCRP para enfrentar la pandemia de COVID-19 Al 17 de septiembre, el monto total de las operaciones de inyección de BCRP fue de S / 60,7 mil millones (8.5% del PIB), de los cuales S / 15 y 9 mil millones corresponden a carteras de valores, divisas y carteras de inversión.

De los cuales S/ 15,9 mil millones corresponden a repo de valores, monedas y cartera, y S/ 44,8 mil millones es el monto liquidado de repos de crédito con garantía estatal.

Entre junio y septiembre, el BCRP continuó con las acciones necesarias para mantener los flujos crediticios en el sistema de pagos y la economía. El saldo de las operaciones de provisión de liquidez aumentó de S \$ 44.5 mil millones a fines de mayo a S \$ 60.7 mil millones el 17 de septiembre. De esta última suma, S / 44.8 mil millones corresponden al negocio de reporte garantizado por el Gobierno Nacional. La tasa de inflación anual del IPC cayó del 1,78% en mayo al 1,69% en agosto. Los factores subyacentes de la inflación (el IPC no incluye alimentos y energía) aumentaron del 1,86% al 1,79% durante el mismo período. En general, la tasa de crecimiento anual del IPC y otros indicadores de tendencia inflacionaria están por debajo del rango meta.

Debido al impacto negativo de los choques de demanda, se espera que la tasa de inflación anual en los próximos meses caiga, cayendo temporalmente por debajo del rango meta (0,8%) a fines de 2020.

**INFLACIÓN  
(Variación porcentual últimos 12 meses)**

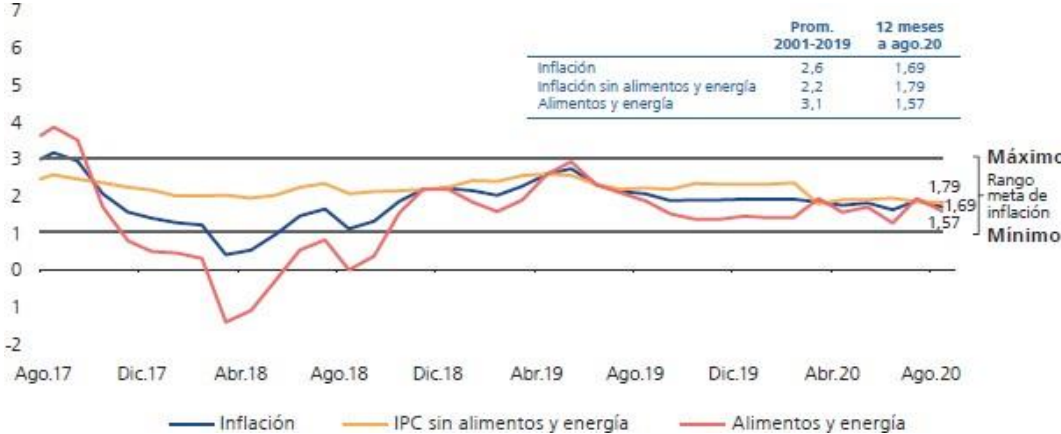


Figura 7: Cuadro de clasificación de inflación en países desarrollados y emergentes. Fuente: BCRP

## 2.3. La empresa/institución y su microentorno

### Clientes

Interbank realizó el primer mapeo de grupos de interés y análisis de importancia de manera formal a través de consultores externos en octubre de 2016. A través de este seminario se realizaron seminarios internos con representantes de diversos campos del banco y se obtuvieron los primeros resultados. Los siguientes actores Tabla , consistente con hasta ahora.



Figura 10:  
Fuente: Interbank – Memorial anual 2019.

### Accionistas

Los accionistas son personas físicas, empresas o propietarios independientes de acciones de la empresa. Su responsabilidad se limita a la cantidad de acciones que posee.

### Colaboradores

Empleados Son todo el personal contratado por Interbank para desempeñar funciones específicas y percibir una retribución mensual y una serie de beneficios adicionales.

**Clientes**

Cliente es una persona física o jurídica que establece o mantiene una relación comercial con el cliente para brindarle servicios financieros o cualquier producto.

**Proveedores**

Persona natural o jurídica que abastecen de bienes y/o servicios a Interbank. Forman parte importante de los procesos que cumple el banco para brindar productos y servicios de calidad.

**Comunidad**

Proveedor Persona física o jurídica que suministra bienes y / o servicios a Interbank. Son una parte importante del proceso para que los bancos brinden productos y servicios de calidad.

**Medio Ambiente**

Comunidades Considere a los residentes locales y sus autoridades cerca de las áreas donde los bancos brindan servicios. Se les considera parte de la comunidad, instituciones académicas y / o asistencia social.

**Gobierno y Sociedad**

El gobierno y las entidades vinculadas a lo social son agentes interbancarios externos que se comunican con ellos directamente o a través de los sindicatos para lograr el objetivo común de supervisión bancaria, educativa y de productos y servicios financieros. Medio ambiente El medio ambiente y los recursos naturales que Interbank puede utilizar para desarrollar su negocio.

**Competidores**

La presencia de competidores es alto ya que no solo existen bancos, pues se cuenta también con la presencia de cajas municipales, cajas rurales, financieras, entre otros, lo que hace que el cliente posea diferentes opciones donde pueda obtener los productos o servicios que necesite.

## **Proveedores**

Los proveedores, para Interbank son los socios fundamentales que intervienen activamente en esta cadena de valor. En el año 2019, invitamos a cuatro de nuestros proveedores, que por la naturaleza de los servicios prestan, necesitaban formación en temas de diversidad y equidad de género dictados por la organización especializada Aequales.

## **Sustitutos**

Los productos sustitutos cercanos serían los provenientes de los prestamistas que brindan el servicio con entrega inmediata, a pesar de que el interés efectuado es elevado, muchas personas siguen accediendo a este tipo de servicio.

## **2.4. Estructura comercial**

### **Segmento del mercado**

Son los clientes de:

- Clientes banca personas: Son aquellas personas naturales a quienes Interbank proporciona de productos y/o servicios financieros.
- Clientes banca comercial: La Banca Comercial contempla a las empresas (personas jurídicas) del sector corporativo, mediana empresa y pequeña empresa.

### **Productos**

#### **Productos y servicios para personas**

a) **Tarjetas de crédito:** Las cuales permiten realizar pagos o compras con la posibilidad de financiarlas en hasta 36 meses. Ofrece alternativas bajo las marcas Visa, MasterCard y American Express, la mayoría de ellas acompañadas del programa de recompensas Interbank Benefit, que permite canjear productos, comprar pasajes aéreos de cualquier aerolínea, o acumular puntos/beneficios en el programa de viajero frecuente que se prefiera.

- b) Tarjeta de débito:** es una herramienta segura para disponer de dinero y así realizar compras con facilidad.
- c) Créditos:** Se brinda 12 alternativas de crédito según las necesidades. Además, ofrece la simulación de cronogramas de pagos mediante los canales digitales.
- d) Cuentas de depósito de sueldo:** cuenta para la gestión transaccional de remuneraciones, con significativos beneficios para empleadores y empleados.
- e) Cuentas de ahorro:** cuentas de distintos tipos que ofrecen buena rentabilidad y la posibilidad de realizar transacciones.
- f) Cuenta de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS):** cuenta que recibe los depósitos bianuales de los trabajadores dependientes peruanos según regulación laboral, con beneficios diferenciados que permiten priorizar el ahorro de este dinero.
- g) Seguros:** brinda seguros que permiten cubrir cualquier imprevisto o atender emergencias.
- h) Remesas y envíos de dinero:** es posible el envío y recepción de dinero desde el interior y exterior del país sin necesidad de ser cliente.
- i) Otros:** Ofrece también transferencias interbancarias inmediatas, el pago de servicios y recargas telefónicas, la compra y venta de hasta once tipos de monedas distintas en red de tiendas multi divisas, así como prestaciones específicas, como la apertura de cuentas PayPal o el cambio de monedas a un tipo de cambio preferencial.

### **Productos con enfoque sostenible y social.**

- a) Mi vivienda verde.** En Interbank se promueve a la adquisición de una vivienda ecosostenible, debido a su positivo impacto en el medio ambiente a través del ahorro en el consumo de agua y energía, este proyecto va de la mano del Fondo Mi Vivienda, ofrecen condiciones de financiamiento convenientes a este tipo de viviendas, que generan un ahorro mensual de hasta 30% en consumos de luz y agua. Durante el 2019, se brindó 874 préstamos bajo esta modalidad.

**b) Préstamos para estudios.** Se participó positivamente en el desarrollo de los profesionales del Perú, ofreciendo condiciones especiales y beneficios para préstamos para estudios, entre ellos tasas de interés preferenciales, en promedio 50% más bajas que las de un préstamo personal tradicional. En el 2019, desembolsamos 25 créditos de este tipo, por un total de S/ 1.6 millones.

## Productos y servicios para empresas

La Banca Comercial de Interbank se enfocó en brindar productos, servicios y asesoría financiera tanto a instituciones como personas naturales con negocios, agrupados en los segmentos Corporativo, Empresa y Pequeña Empresa. El cual agrupa a sus clientes en los siguientes segmentos:



Figura 11: Clasificación de los clientes de la banca comercial de INTERBANK. Fuente: Interbank - Memorial anual 2019.

## Productos, servicios y canales

### a) Lending

- **Pagarés:** Financiamiento proporcionado para satisfacer las necesidades de capital de trabajo de los clientes.
- **Financiamiento del comercio exterior:** financiamiento para la adquisición y producción de commodities de exportación y la compra de productos y servicios en el exterior.



- **Carta de garantía:** Ayude a los clientes a utilizar los bancos interbancarios como sus garantes de deuda para promover su exhibición en licitaciones públicas, firma de contratos y compra de materiales.
- **Factoring y descuentos en facturas:** el servicio de prepago de facturas al proveedor del usuario. Este servicio cuenta con el respaldo de las facilidades proporcionadas por la banca en línea, lo que lo convierte en un proceso flexible al que los clientes y proveedores pueden acceder fácilmente.
- **Descuento en facturas:** Un servicio de prepago que se brinda a los clientes que brindan productos en forma de facturas, para que puedan obtener liquidez rápidamente sin esperar la fecha de vencimiento.

## Cash Management

- **Cuentas:** Se ofrece a nuestros clientes ya sea personas jurídicas o personas naturales con negocio, diferentes modalidades de cuentas de ahorro y cuentas corrientes que se ajustan a sus necesidades, ya sea desde la forma de la apertura (ya sea digital o presencial), o como la manera de acceder a ella para la administración y uso de sus flujos.
- **Pagos masivos:** servicio brindado a los clientes para facilitar el pago de planillas, proveedores y pagos varios mediante abonos o transferencias a los destinatarios de los fondos.
- **Servicio de recaudación:** servicio que se pone a disposición de los clientes la red de tiendas y canales digitales para la cobranza de las cuotas u obligaciones de sus usuarios, de esa forma permitiendo un mejor control y gestión sobre el cumplimiento de estas recaudaciones y la administración de los fondos adquiridos.

## Canales

- **Banca Corporativa por Internet:** Es un canal flexible y conveniente a través del cual los clientes pueden administrar sus propias cuentas, autorizar operaciones, pagar salarios, proveedores y pagos varios, administrar sus negocios de comercio exterior y comprender su estado de cuentas, los últimos 12 meses.
- **Aplicación bancaria de la empresa:** Brindamos a los clientes las principales funciones de acceder a la banca en línea de la empresa a través de dispositivos móviles, permitiéndoles acceder fácilmente a sus saldos, solicitudes de transferencia y autorizaciones de operación directamente desde su teléfono móvil desde cualquier lugar.
- **Empresa comercial:** Interbank tiene una estrecha relación con la oficina de representación de IFH Peru Ltd. en Shanghai, una empresa comercial ubicada en China. Brindamos servicios de plataforma comercial para la empresa comercial para ayudar a nuestros clientes comerciales a realizar negocios de importación y exportación en el país.
- **Solución empresa:** Se implementaron diferentes canales de atención para los clientes comerciales tales como vía telefónica, correo electrónico y WhatsApp para la solución de sus consultas, requerimientos y quejas, y para el acompañamiento en el uso de nuestros canales digitales; con la finalidad de que el cliente pueda sentirse atendido en todos sus requerimientos sin necesidad de acercarse físicamente al Banco.

## Productos para medianos y pequeños empresarios

- **Cuenta negocios:** Originada pensando en las necesidades del pequeño empresario, con planes transaccionales hechos a su medida. Estas pueden ser creadas sin necesidad del uso de documentos físicos, ya que se puede realizar a través de la web o en alguna de nuestras tiendas.
- **Cima:** Esta plataforma digital brinda acceso al capital que los empresarios necesitan para hacer crecer su negocio. Con esta herramienta no solo pueden solicitar un crédito, sino también soluciones sobre qué hacer en caso sean rechazados y desembolsar dicho crédito desde la misma plataforma.

## Participación de mercado

La participación de mercado de S / 1,2215 millones es la utilidad neta de los bancos interbancarios en 2019, un aumento de 17.4% respecto al año anterior. Los factores que contribuyen a este resultado incluyen un aumento del 26,8% en el desempeño operativo financiero, un aumento del 12,3% en el margen de utilidad bruta financiera y un aumento del 8,2% en la utilidad neta de servicios financieros, además de otros resultados positivos de ingresos y gastos.

Estos efectos fueron parcialmente compensados por un aumento del 13,4% en los gastos de provisiones, un aumento del 16,0% en los gastos de depreciación y amortización, un aumento del 7,9% en los gastos administrativos y una mayor tasa impositiva efectiva. El aumento en las operaciones financieras se debió principalmente a (i) la venta de Interfondos, subsidiaria de fondos mutuos de Interbank al Grupo Inteligo en enero de 2019, que generó S \$ 52,6 millones en ingresos no recurrentes, y (ii) la venta de la cartera de inversiones del banco. Los ingresos de las acciones de IFS en China, que forman parte de la oferta pública inicial de IFS

en la Bolsa de Valores de Nueva York, generaron ingresos no recurrentes de 121,3 millones de dólares de Singapur en julio de 2019.

### **Estrategias comerciales**

Estas consisten en la necesidad de singularizarse o distinguirse de la competencia; buscando principalmente la preferencia de los consumidores a través de un buen servicio o atención al cliente.

<b>MATRIZ FODA</b>		<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
			<p>La incorporación de mayor población a la PEA</p> <p>Un mayor acceso a la educación superior, genera tener más profesionales.</p> <p>Las medidas de Gobierno de impulsar la bancarización.</p> <p>La nueva PEA viene con un mayor manejo de la tecnología.El incremento de empleo en el país y la inversión privada La calificación de riesgo país.</p> <p>Demanda de cajeros automáticos</p>
<b>FOR TAL EZAS</b>	<p>Buena imagen de servicio.</p> <p>Amplio horario de atención y extensión en día no hábiles.</p> <p>Personal de contacto capacitado, dinámico y comprometido.</p> <p>La accesibilidad y el acercamiento de las instalaciones y medios de atención al cliente.</p> <p>Amplia red de sucursales en todo el país y de los cajeros Globa Net - ATM</p> <p>La creación de las tiendas Imagine 2.0.</p> <p>Estructura horizontal, permite acceder más rápido al funcionamiento de los procesos.</p> <p>Pertener a un grupo empresarial importante en el País.</p>	<p>Orientarnos a la captación del sector emergente promocionando las ventajas competitivas del banco (F2, F3, F4, F5, O1, O2)</p> <p>Fidelizar al cliente de la empresa dándole un servicio integral con el personal de la empresa (F1, F2, F3, F4, O1, O2, O5)</p> <p>Buscar nuevos procesos o nuevas maneras de préstamos a los inversionistas privados (F2, F3, O3, O4, O7)</p> <p>Crear nuevos métodos tecnológicos para la facilidad de las operaciones de los clientes (F4, O4)</p>	<p>Mayor publicidad enfocando confianza en invertir en un banco, a través de boletines o propaganda en diferentes establecimientos, donde asista la población concurridamente. (F1, F3, F4, A1, A3).</p> <p>Seguir capacitando al personal de la empresa para enfrentar al mercado con tendencia a la morosidad y nuevas estafas. (F3, F4, A3, A5, A7)</p> <p>Asesorar a los nuevos clientes sobre las consecuencias de la morosidad, de préstamos y de las estafas; dándole la confianza en nuestro banco. (F1, F3, F4, A2, A4, A5, A7)</p> <p>en temas de seguridad al personal de la empresa, para tomar las precauciones debidas. (F3, A2)</p>
<b>DEBI LID ADE S</b>	<p>Limitada disponibilidad de efectivo en las agencias.</p> <p>Demora en algunos procesos de atención</p> <p>Aumento de la morosidad en los créditos hipotecarios, del cual el banco es líder de ese producto.</p> <p>La poca participación que tiene en el sector de la pequeña empresa.</p> <p>Deficiencia en el seguimiento de clientes atendidos.</p>	<p>Generar cultura en los clientes del banco para que sus operaciones las realicen en los cajeros automáticos. (D1, O7)</p> <p>Captar la generación de profesionales y de la PEA, para poder establecer un sistema para que se agilice los procesos de atención y brindándoles sistemas electrónicos con más facilidad de manejo. (D2 D4, O2, O4)</p> <p>Crear nuevos procedimientos para reducir la morosidad en los créditos hipotecarios apoyándose en la intervención del Gobierno. (D3, O3)</p>	<p>Las agencias del banco deben disponer cierta cantidad de efectivo dependiendo del movimiento de las agencias y siempre manteniendo su límite de efectivo para evitar los robos y asaltos. (A2, D1)</p> <p>El banco debe tener en cuenta los factores económicos mundiales del día a día y así poder prever cualquier crisis económica que pueda repercutir en el mercado nacional. (A6,D3)</p>

## **2.5. Estructura financiera**

### **Bases de preparación y cambios en principios contables**

#### **Declaración de cumplimiento**

Los estados financieros independientes se derivan de los registros contables del banco y se administran de acuerdo con las disposiciones legales y los principios contables autorizados por la SBS. En ausencia de las disposiciones anteriores, se aplicarán las disposiciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Es oficialmente vigente en el país por la Comisión Reguladora de Contabilidad (CNC). Estas normas incluyen normas e interpretaciones emitidas o adoptadas por el IASB (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad), incluidas las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las Normas Internacionales de Contabilidad (IAS) y las interpretaciones emitidas por el Comité de Contabilidad. Normas Internacionales de Información Financiera, o el antiguo Comité Permanente de Interpretación (SIC) adoptado por el IASB y aplicado formalmente por el Consejo de Normas de Contabilidad en Perú.

#### **Bases de medición**

Los estados financieros de base de medición se preparan con base en el principio del costo histórico, excepto en las siguientes circunstancias:

- Los instrumentos financieros derivados se miden a valor razonable.
- Los instrumentos financieros que se miden a valor razonable y cuyos cambios se incluyen en resultados se miden a valor razonable.
- Los activos financieros disponibles para la venta se miden a valor razonable.

### **Moneda funcional y de presentación**

Los estados financieros se representan en soles (S/), acorde a las normas de la SBS, que es la moneda funcional y de presentación del Banco.

### **Estimados y criterios contables significativos**

El acondicionamiento de los estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad requiere que la Gerencia utilice ciertos estimados y criterios contables.

Los estimados y criterios se evalúan constantemente según la experiencia e incluyen supuestos futuros razonables en cada caso.

### **Principios y Prácticas Contables**

Los primordiales principios y prácticas contables empleados en la preparación de los estados financieros separados del Banco, que han sido aplicados uniformemente con los del ejercicio anterior, son los siguientes:

### **Instrumentos financieros**

Los principales principios y prácticas independientes de contabilidad financiera adoptados por el Banco en la preparación de estados financieros y antes del ejercicio son los siguientes:

Estos se reconocen como patrimonio en la fecha de generación y se clasifican como activos, pasivos o la sustancia del contrato que los generó. Los intereses, ganancias y pérdidas de instrumentos financieros clasificados como activos o pasivos se registran como ingresos o gastos.

El Banco clasifica sus instrumentos financieros en una de las categorías definidas por la NIC39: (i) activos y pasivos financieros medidos a valor razonable y cuyos cambios se incluyen en resultados, (ii) préstamos y cuentas por cobrar, (iii) disponibles-Inversiones para la venta, inversiones mantenidas hasta el vencimiento y (v) otros pasivos financieros. La clasificación de los instrumentos financieros al momento del reconocimiento inicial depende del propósito e intención de la administración que

obtiene los instrumentos financieros y sus características.

## **Baja de activos y pasivos financieros**

### **i. Activos financieros**

Activos financieros Un activo financiero (o parte de un activo financiero o parte de un grupo de activos financieros similares, cuando corresponda) se da de baja en cuentas cuando: (i) ha cesado el derecho a recibir flujos de efectivo del activo; (ii) el Banco ha Transferir su derecho a recibir flujos de efectivo del activo o asumir la obligación de pagar todos los flujos de efectivo a un tercero inmediatamente de acuerdo con el contrato de transferencia; (iii) El Banco ha transferido casi todos los riesgos y beneficios del activo, o si el El banco no ha transferido o retenido casi todos los riesgos y beneficios del activo, entonces su control ha sido transferido.

### **Pasivos financieros**

Los pasivos financieros se cancelan cuando las obligaciones de pago se terminan, cancelan o expiran. Cuando un pasivo financiero existente es reemplazado por otro pasivo financiero del mismo prestatario en condiciones significativamente diferentes, o las condiciones han cambiado significativamente, la sustitución o modificación se considerará como la baja en cuentas del pasivo financiero original, y se reconocerá una partida. los nuevos pasivos financieros se confirman en el período de ejecución.

### **Deterioro de activos financieros**

Si y solo cuando existe evidencia objetiva de deterioro, se considera que uno o más activos financieros se han visto afectados debido a uno o más eventos ("eventos de pérdida") que ocurrieron después del reconocimiento inicial de los activos. "), y si el evento de pérdida tiene un impacto en el flujo de caja futuro esperado de un activo financiero o un grupo de activos financieros, y puede ser estimado de manera confiable. El Banco, al final de cada período, tendrá una existencia objetiva del deterioro de un activo o grupo de activos financieros Realizar una evaluación.



## **Compensación de instrumentos financieros**

Compensación de instrumentos financieros Cuando los activos y pasivos financieros tienen el derecho legal de ser compensados y la gerencia tiene la intención de cancelar o realizar activos y cancelarlos en términos netos, serán remunerados y el neto se incluirá en un estado de situación financiera separado. mientras asume la responsabilidad.

Los instrumentos financieros son derivados y crédito indirecto. Los activos y pasivos financieros revelados en el estado separado de situación financiera corresponden a fondos disponibles, fondos de préstamos interbancarios, cambios en el valor razonable e inversiones disponibles para la venta, instrumentos financieros medidos a valor razonable, carteras de préstamos, cuentas por cobrar, otros activos. y pasivos de asuntos financieros en el estado de situación, salvo que se indique lo contrario en las correspondientes notas de activo o pasivo.

## **Instrumentos financieros derivados**

La SBS otorga autorización según el tipo de contrato de instrumento financiero derivado y el activo subyacente para comprender más de un tipo de contrato y objetivo. La Resolución SBS No. 1737-2006 “Regulaciones Contables y Transacciones de Productos Financieros Derivados de Compañías del Sistema Financiero” y sus modificaciones estipulan el esquema de autorización, lineamientos de valuación y tratamientos contables de los instrumentos financieros derivados que las entidades financieras deben seguir, incluyendo transacciones y coberturas Las normas contables para La preservación del valor y la operación de derivados implícitos cumplen con los requisitos de la NIC 39 “Instrumentos financieros: Reconocimiento y medición”.

Los instrumentos financieros derivados utilizados para transacciones se reconocen inicialmente en un estado de situación financiera separado a valor razonable; posteriormente, cualquier cambio en el valor razonable de los instrumentos derivados mencionados anteriormente genera activos o pasivos en el estado de situación financiera y afecta el desempeño anual.

Al 31 de diciembre de los años 2019 y 2018 y por los años consiguientes en esas fechas, el Banco no tiene instrumentos financieros derivados clasificados como de cobertura noimplícitos.

## **Inversiones**

El Banco adopta las normas de registro y valuación de inversiones en valores estipuladas en la Resolución SBS No. 7033-2012 "Reglamento de Clasificación y Valuación de Inversiones de Empresas del Sistema Financiero", que cumple con la norma de clasificación y valuación de la NIC 39 "Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición". , Excepto por las inversiones en asociadas que no están incluidas en el alcance de la NIC 39, como sigue:

### **Inversiones a valor razonable con cambios en resultados**

Los valores mobiliarios representativos de deuda y/o capital son seleccionados como inversiones a valor razonable con cambios en resultados si han sido adquiridos principalmente con la finalidad de negociarlos en un futuro cercano o forman parte de un grupo de valores que son manejadas como una cartera y que evidencian que en el corto plazo tienen un patrón de generación de beneficios.

Al principio, estos valores se registran al valor razonable sin considerar los costos de transacción, los cuales son reconocidos en el estado separado de resultados. Seguidamente, procede a ser actualizado, reconociendo en el estado separado de resultados las fluctuaciones, que se generan por los cambios en el valor razonable. Aquellos ingresos por intereses de esta categoría son reconocidos mediante el

método de la tasa de interés efectiva. Los dividendos son contemplados en el estado separado de resultados cuando se establezca el derecho a recibir el pago.

Las inversiones a valor razonable con cambios en resultados que son otorgados en garantía o transferidos mediante una operación de pacto de recompra deberán ser reclasificados como inversiones disponibles para la venta. Al concluir estas operaciones deberán volver a ser clasificadas a su categoría inicial, transfiriéndose los resultados no realizados del patrimonio neto al estado separado de resultados.

### **Inversiones disponibles para la venta**

Las inversiones disponibles para la venta son todos aquellos valores no clasificados como inversiones a valor razonable con cambios en resultados e inversiones en subsidiarias y asociadas. Del mismo modo, se incluirán todos los valores que por norma expresa de la SBS se señale.

Si una inversión disponible para la venta sufrió deterioro del valor, la pérdida acumulada (medida como la diferencia entre el costo de adquisición, neto de cualquier repago y amortización, y su valor razonable vigente; menos cualquier deterioro que anteriormente ha sido reconocido en el estado separado de resultados) será retirada del patrimonio neto y reconocida en el estado separado de resultados.

### **Inversiones en subsidiarias y asociadas**

Incluye el valor representativo del capital obtenido para participar en el capital social y tener control o relaciones con otras empresas o instituciones. En esta categoría se incluyen los fondos de comercio derivados de la compra de las inversiones mencionadas. El registro inicial se basa en el valor razonable, incluidos los costos de transacción directamente atribuibles a la adquisición. Los instrumentos de inversión en poder de la empresa pueden reclasificarse a otra categoría. Los instrumentos de inversión cuyo valor razonable se incluye en la categoría de pérdidas y ganancias no se pueden reclasificar, excepto en las siguientes circunstancias: (1) Patrimonio no

cotizado que carece de una estimación confiable del valor razonable o (2) Como garantía o transferido a través de un acuerdo de recompra como anteriormente mencionado en esta sección Señalado.

### **Créditos, clasificación y provisiones para créditos**

Los créditos directos se registran cuando los fondos se pagan a los clientes. El crédito indirecto (contingente) se registra cuando se genera el documento que respalda la línea de crédito, y si el pago se realiza a un tercero, puede convertirse en crédito directo. Asimismo, se considera refinanciamiento o reestructuración cualquier crédito directo que cambie la duración del contrato debido a la capacidad de pago del deudor. El negocio de arrendamiento financiero se registra de acuerdo con el método financiero, y el capital a recibir por los pagos del arrendamiento se determina como un crédito.

### **Clasificación de créditos**

El banco selecciona deudores para su cartera de préstamos como: no minoristas (préstamos corporativos, préstamos para grandes empresas, crédito para empresas medianas) y minoristas (préstamos para pequeñas empresas, préstamos MES, préstamos al consumo renovables, préstamos) crédito al consumo no renovable y préstamos hipotecarios). La consideración anterior de la naturaleza de la clasificación del cliente incluye e (empresa, gobierno o persona física), propósito crediticio, escala comercial medida por ingresos, deuda y otros indicadores.

## Categorías de clasificación por riesgo crediticio

Las categorías de clasificación de riesgo de crédito establecidas por la SBS son las siguientes: normal, con problemas potenciales, defectos, sospechoso y pérdida, y se asignan de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución SBS N ° 11356 2008 y sus revisiones. Para las carteras no minoristas, el Banco considera principalmente 32 elementos que incluyen la capacidad de pago del deudor, el flujo de efectivo, el grado de cumplimiento de las obligaciones, la clasificación de otras empresas del sistema financiero, la situación financiera y la calidad de los activos. La gestión de la empresa. Esta cartera de productos minoristas se clasifica mediante un proceso de clasificación automatizado. El banco ha incluido el crédito otorgado a deudores no minoristas en el proceso de clasificación automática.

## Provisiones por incobrabilidad

El Banco determina las provisiones generales y específicas de la cartera de crédito de acuerdo con la normativa vigente estipulada por la SBS. Los términos generales son provisiones para deudores clasificados como normales de manera preventiva, los cuales se determinan con base en su crédito directo, riesgo crediticio indirecto y determinación adicional cuando se activa SBS. Se considera que la exposición correspondiente correspondiente al riesgo de crédito es el componente procíclico del riesgo de crédito indirecto, el cual se determina multiplicando el crédito indirecto por varias conversiones de crédito (FCC), como se detalla a continuación.

	<b>Descripción</b>	<b>FCC (%)</b>
(i)	Confirmaciones de cartas de crédito irrevocables de hasta un año, cuando el banco emisor sea una empresa del sistema financiero del exterior de primer nivel.	20
(ii)	Emisiones de cartas fianzas que respalden obligaciones de hacer o no hacer.	50
(iii)	Emisiones de avales, de crédito de importación y aquellas no incluidas en los ítems anteriores; así como las aceptaciones bancarias.	100
(iv)	Créditos concedidos no desembolsados y líneas de crédito no utilizadas.	-
(v)	Otros no considerados anteriormente.	100

Los requerimientos de las provisiones se establecen considerando la clasificación de riesgo del deudor, si se cuenta con el respaldo de garantía o no, y en función del tipo de las garantías constituidas.

Son aplicadas por el Banco los siguientes porcentajes para establecer las provisiones para la cartera de créditos:

<b>Categoría de riesgo</b>	<b>Sin garantía</b>	<b>Con garantía preferidas</b>	<b>Con garantías preferidas de muy rápida realización</b>	<b>Con garantías preferidas de autoliquidable</b>
Normal				
Créditos corporativos	0.70	0.70	0.70	0.70
Créditos a grandes empresas	0.70	0.70	0.70	0.70
Créditos a medianas empresas	1.00	1.00	1.00	1.00
Créditos a pequeñas empresas	1.00	1.00	1.00	1.00
Créditos MES	1.00	1.00	1.00	1.00
Créditos de consumo (*)	1.00	1.00	1.00	1.00
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70	0.70	0.70	0.70
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

*(\*) Incluye créditos de consumo revolvente y no revolvente.*

### **Componente procíclico**

Cálculo del componente procíclico de la provisión directa de préstamos El componente procíclico y la exposición al riesgo son equivalentes a los porcentajes del riesgo crediticio indirecto de los deudores normales de la siguiente manera: Con referencia a los préstamos corporativos, las grandes empresas y los préstamos hipotecarios tienen garantías prioritarias de autoliquidación, el procíclico componente será 0,3%.

Para otros tipos de crédito con garantía de prelación de liquidación automática, el componente procíclico de la parte cubierta por la garantía será del 0%. Finalmente, para los préstamos al consumo con convenios de descuento salarial, el componente procíclico será del 0,25%. Si el nivel porcentual medio anual del producto interior bruto (PIB) es superior o inferior al 5%, la SBS básicamente tiene derecho a activar o desactivar la aplicación de componentes procíclicos.

## **Inmuebles, mobiliario y equipo**

Las propiedades, mobiliario y equipo se contabilizan al costo histórico de adquisición menos la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas.

Los gastos incurridos después de la compra de bienes raíces, mobiliario, equipo y otros componentes solo se reconocen como activos cuando es probable que el banco genere los beneficios económicos futuros relacionados con el activo y el costo del activo pueda medirse razonablemente. -Se utiliza el método de línea para la depreciación. Se estima que el costo se distribuirá durante su vida útil de la siguiente manera:

### **Años**

Inmuebles e instalaciones 20 y 10

Mobiliario, enseres y equipos de cómputo 10 y 4 Unidades de transporte 5

El costo y la depreciación acumulada del retiro o venta de activos se descartan de sus respectivas cuentas por Las ganancias y pérdidas resultantes se ven afectadas por los resultados durante el período.

## **Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados**

Los activos realizables se refieren a activos comprados para un propósito específico bajo arrendamiento financiero, y se registran inicialmente al costo de adquisición; los activos realizables no previstos bajo arrendamiento financiero, incluidos los activos recuperados, se basan en el costo. Se contabiliza el que sea inferior al valor de mercado. El pago recuperado, el pago recibido y los bienes adjudicados están sujetos a la Resolución SBS N ° 1535-2005, que incluye principalmente los inmuebles, maquinaria y equipo obtenidos para el pago de préstamos de difícil recuperación, y se tramitarán conforme a valor judicial, valor extralegal y valor de recuperación. Inicialmente acreditado, Valor de mercado estimado o valor impago de la deuda, el que sea menor. De acuerdo con la normativa vigente, la normativa para este tipo de

mercancías se trata de la siguiente manera.

De acuerdo con la norma vigente, el tratamiento para constituir provisiones para estos tipos de bienes es como sigue:

- Los activos recuperados, pagados y recompensados se registran principalmente al costo en libros y la provisión se realiza al 20% del costo. Si el valor realizable neto reflejado en el informe de valoración indica que la tasa de deterioro del activo es superior al 20%, la provisión inicial se hará con base en el monto real del deterioro.
- La provisión para bienes muebles se acumulará mensualmente a partir del primer mes de la sentencia o recuperación de la propiedad, a un dieciocho (1/18) del costo contable de la propiedad menos los gastos anteriores. Regulaciones iniciales antes de. Si los bienes no se venden o alquilan en el plazo de un año, y no existe prórroga prevista en la ley general, la provisión debe completarse hasta alcanzar el 100% del valor de recompensa o recuperación de los bienes, menos las reservas de deterioro, en el año mencionado cuando expira.
- Los inmuebles que no hayan sido vendidos o cedidos bajo arrendamiento financiero un año después de la recuperación o resolución deben ser provistos de una reserva, que constituye una reserva mensual unificada dentro de los tres años y medio, hasta que se alcance el valor neto contable del 100%. Obtenido en el mes 18 o 12, dependiendo de si su cuenta está relacionada con una extensión aprobada por SBS.

Cuando el valor razonable de estos activos disminuye (cuando el valor realizable neto es menor que el valor neto en libros), se reconoce el deterioro, por lo que el valor en libros disminuirá y la pérdida debe reconocerse en una cuenta de resultados separada. El informe de tasación inmobiliaria no puede exceder de un año.



### **Deterioro de activos no financieros**

La existencia de eventos de deterioro de activos no financieros o cambios económicos indica que el valor de los activos a largo plazo puede no ser recuperable. La gerencia revisa el valor en libros de los activos en cada fecha en un estado de situación financiera separado. Compruebe el deterioro. La pérdida por deterioro del crédito mercantil se determina evaluando el monto recuperable de cada unidad generadora de efectivo o grupo de unidades generadoras de efectivo relacionadas con el crédito mercantil.

### **Impuesto a la renta**

El impuesto sobre la renta corriente se basa en la renta gravable y se contabiliza de acuerdo con las leyes fiscales aplicables al Banco. El impuesto a la renta diferido se determina por el método del pasivo con base en la diferencia temporaria entre la base imponible de los activos y pasivos y sus respectivos saldos en los estados financieros separados, las leyes aplicables y las tasas impositivas vigentes. Se espera que los activos por impuesto a la renta diferido se hayan realizado o que se hayan liquidado los pasivos por impuesto a la renta diferido.

### **Intangibles**

Los activos intangibles corresponden principalmente a la compra y desarrollo de programas informáticos, se encuentran registrados en el rubro "Otros activos" y se amortizan en 3 años por el método de línea recta.

### **Crédito mercantil**

El crédito mercantil está vinculado a mayores costos de adquisición que el valor razonable identificable de subsidiarias y compañías asociadas, y al mayor valor pagado por la adquisición de capital de Citibank del Perú S.A. La vida útil de la plusvalía es incierta y las pruebas de deterioro se realizan anualmente o con mayor frecuencia, cuando las ventas o los cambios ambientales indican que puede no ser recuperable.

### **Valores, títulos y obligaciones en circulación**

Introduce las responsabilidades de la emisión de bonos subordinados reembolsables y bonos corporativos, los cuales se suman al costo amortizado determinado por el método de tasa de interés efectiva. Los descuentos otorgados en la colocación o los ingresos generados se amortizan durante la vigencia de estos instrumentos. El interés se refleja en el resultado cuando se genera.

### **Provisiones y contingencias**

#### **i. Provisiones**

Las reservas y provisiones para contingencias se reconocen cuando el Banco tiene obligaciones estatutarias vigentes o asumidas debido a eventos pasados, y es probable que requiera la salida de recursos para pagar las obligaciones y el monto puede estimarse de manera confiable. Las cláusulas de compensación por tiempo de servicio del empleado (CTS) están formuladas de acuerdo con la legislación vigente para proteger los derechos de compensación total de los trabajadores y deben pagarse mediante depósitos de las entidades financieras autorizadas de su elección. Este cálculo se basa en el monto pagado en la fecha del estado de situación financiera separado y se incluye en la reserva de la cuenta de bienestar social.

#### **Contingencias**

No son reconocidos los pasivos contingentes en los estados financieros separados. Estos se revelan en notas a los estados financieros separados, salvo caso que la posibilidad de la salida de recursos sea remota. Los activos contingentes no se reconocen en los estados financieros separados y sólo son mostrados cuando es probable que se produzcan ingresos de recursos.

#### **Reconocimiento de ingresos y gastos**

Son reconocidos los ingresos y gastos por intereses en los resultados del ejercicio a medida que se devengan, en relación al tiempo de vigencia de las operaciones que los generan y las tasas de interés pactadas libremente con los clientes. Las comisiones por servicios bancarios son reconocidas como ingreso cuando se perciben. Los otros ingresos y gastos del Banco se reconocen como ganados o incurridos en el período en que se devengan.

**Capital social**

Las acciones comunes se determinan como patrimonio. Las acciones preferentes, cuando existen, son registradas como otros instrumentos representativos de deuda; la diferencia entre el monto de redención de las acciones preferentes y el valor nominal de estas acciones son registradas en el capital. Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, el Banco no tiene acciones preferentes en circulación.

**Participación a los trabajadores**

Un pasivo y un gasto son reconocidos por el Banco mediante la participación de los trabajadores en las utilidades sobre la base del 5% de materia imponible establecida de acuerdo a legislación tributaria vigente.

**Utilidad por acción**

La utilidad por acción básica y diluida se calcula dividiendo la utilidad neta correspondiente a los accionistas comunes entre el promedio ponderado de las acciones comunes menos el promedio ponderado de las acciones en tesorería. La utilidad por acción diluida corresponde a la utilidad básica por acción, ajustada por los efectos dilutivos de acciones originadas por conversión de bonos o acciones convertibles, entre otros. Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, el Banco no tiene instrumentos financieros con efecto dilutivo, por lo que la utilidad por acción básica y diluida son las mismas.

**Operaciones de reporte**

El Banco aplica los criterios establecidos en la Resolución SBS N° 5790-2014 la cual establece que los valores vendidos 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. Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, el Banco realiza operaciones de reporte sobre valores y monedas.

**Estado separado de flujos de efectivo**

Para efectos de presentación de este estado financiero separado, se consideran como efectivo y equivalentes de efectivo, el saldo del disponible y fondos interbancarios del activo al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, excepto por el disponible restringido conformado por fondos de reserva para cumplimiento de compromisos de recompra de moneda extranjera con el BCRP y fondos de reserva para cumplimiento de compromisos contractuales con entidades financieras del exterior.

**Fondos en fideicomiso**

Los activos e ingresos provenientes de operaciones fiduciarias en las que exista el compromiso de devolver tales activos a los clientes, y en las que el Banco se desempeña en calidad de fiduciario, no se consideran en los estados financieros separados debido a que no son propiedad del Banco, sino que se registran, para su control, en cuentas de orden; y, las comisiones por estas actividades se incluyen en los ingresos por servicios financieros.

**Transacciones y saldos en moneda extranjera**

Se consideran aquellas que se efectúan en una moneda diferente del Sol, las cuales se transforman a soles usando los tipos de cambio vigentes fijados por la SBS a la fecha de las transacciones. Las ganancias o pérdidas por diferencia en cambio que resulten del pago de tales transacciones y de la conversión a los tipos de cambio al cierre del período de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en el estado separado de resultados.

## Análisis del comportamiento, histórico y presente

### A. Financiero

En el año 2018:

#### Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017 y de 2018

	Nota	2018 S/(000)	2017 S/(000)		Nota	2018 S/(000)	
<b>Activo</b>				<b>Pasivo</b>			
Disponibles	3(a)			Obligaciones con el público	9(a)	31,046,331	3
Caja y canje		1,860,186	2,072,874	Fondos interbancarios	3(e)	-	
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		3,644,853	5,879,731	Depósitos de entidades del sistema financiero	9(d)	277,156	
Depósitos en bancos del país y del exterior		924,316	703,630	Cuentas por pagar por pactos de recompra	3(d), 4(b) y 4(h)	2,097,190	
Fondos sujetos a restricción		1,285,547	1,976,725	Adeudos y obligaciones financieras	10	1,871,558	
		<u>7,714,902</u>	<u>10,632,960</u>	Valores, títulos y obligaciones en circulación	11	5,400,185	
				Provisiones y otros pasivos	8(a)	1,128,379	
				<b>Total pasivo</b>		<u>41,820,799</u>	<u>4</u>
Fondos interbancarios	3(e)	495,037	403,526	<b>Patrimonio neto</b>	13		
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados - negociación		38,894	-	Capital social		3,470,409	
Inversiones disponibles para la venta	4(a)	3,886,580	4,827,881	Acciones en tesorería		(33,910)	
Inversiones a vencimiento	4(h)	1,864,891	1,248,474	Reservas legales y especiales		794,754	
Cartera de créditos, neto	5	31,268,464	26,771,412	Resultados no realizados		35,495	
Inversiones en subsidiarias y asociadas	6	132,148	134,472	Resultados acumulados		1,040,063	
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	420,454	429,414	<b>Total patrimonio neto</b>		<u>5,306,811</u>	<u>—</u>
Otros activos, neto	8(a)	1,194,750	814,751	<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>		<u>47,127,610</u>	<u>4</u>
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	12	111,490	59,313				
<b>Total activo</b>		<u>47,127,610</u>	<u>45,322,203</u>				
				Riesgos y compromisos contingentes	15	23,885,231	2
Riesgos y compromisos contingentes	15	23,885,231	22,183,166				

## Estado de resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y de 2017

	Nota	2018 S/(000)	2017 S/(000) Nota 2(u)	2016 S/(000) Nota 2(u)
Ingresos por intereses	16	3,589,757	3,369,366	3,295,739
Gastos por intereses	16	(1,040,730)	(1,010,325)	(975,086)
<b>Margen financiero bruto</b>		<b>2,549,027</b>	<b>2,359,041</b>	<b>2,320,653</b>
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperó	5(e)	(803,501)	(817,608)	(750,692)
<b>Margen financiero neto</b>		<b>1,745,526</b>	<b>1,541,433</b>	<b>1,569,961</b>
Ingresos por servicios financieros	17	993,072	960,069	932,080
Gastos por servicios financieros	17	(327,035)	(316,328)	(312,503)
<b>Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros</b>		<b>2,411,563</b>	<b>2,185,174</b>	<b>2,189,538</b>
Resultados por operaciones financieras	18	417,526	358,009	306,045
Gastos de administración	19	(1,321,776)	(1,239,920)	(1,213,256)
Depreciación	7(a)	(67,193)	(64,426)	(61,025)
Amortización	8(e)	(73,898)	(64,854)	(57,356)
<b>Margen operacional neto</b>		<b>1,366,222</b>	<b>1,173,983</b>	<b>1,163,946</b>
Provisiones para contingencias y otros		(4,718)	(16,250)	(18,869)
<b>Resultado de operación</b>		<b>1,361,504</b>	<b>1,157,733</b>	<b>1,145,077</b>
Otros ingresos, neto	20	2,660	40,469	25,815
<b>Resultado antes del impuesto a la renta</b>		<b>1,364,164</b>	<b>1,198,202</b>	<b>1,170,892</b>
Impuesto a la renta	12(b)	(324,101)	(296,202)	(295,817)
<b>Resultado neto</b>		<b>1,040,063</b>	<b>902,000</b>	<b>875,075</b>
Utilidad por acción básica y diluida (en soles)	21	0.301	0.261	0.253
Número de acciones promedio ponderado en circulación (en miles)	21	3,452,022	3,452,022	3,452,022

## Estado de cambios en el patrimonio

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y de 2012

	Número de acciones			Resultados no realizados					
	Emitidas (en miles)	En tesorería (en miles)	Capital social S/(000)	Acciones en tesorería S/(000)	Reservas legales y especiales S/(000)	Inversiones disponibles para la venta S/(000)	Derivados designados como cobertura de flujo de efectivo S/(000)	Inversiones en asociadas y subsidiarias S/(000)	Resultados acumulados S/(000)
<b>Saldos al 1 de enero de 2016</b>	2,291,199	18,387	2,291,199	(33,910)	532,708	(83,586)	(458)	1,973	843,392
Cambios en el patrimonio durante 2016									
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	-	-	875,075
Otros resultados integrales, nota 13(e)	-	-	-	-	-	136,438	1,759	(864)	-
Total resultados integrales	-	-	-	-	-	136,438	1,759	(864)	875,075
Transferencia, nota 13(c)	-	-	-	-	84,339	-	-	-	(84,339)
Capitalización de utilidades, nota 13(a)	379,526	-	379,526	-	-	-	-	-	(379,526)
Dividendos declarados y pagados, nota 13(a)	-	-	-	-	-	-	-	-	(379,527)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2016</b>	2,670,725	18,387	2,670,725	(33,910)	617,047	52,852	1,301	1,109	875,075
Cambios en el patrimonio durante 2017									
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	-	-	902,000
Otros resultados integrales, nota 13(e)	-	-	-	-	-	67,324	(2,799)	65	-
Total resultados integrales	-	-	-	-	-	67,324	(2,799)	65	902,000
Transferencia, nota 13(c)	-	-	-	-	87,507	-	-	-	(87,507)
Capitalización de utilidades, nota 13(a)	393,784	-	393,784	-	-	-	-	-	(393,784)
Dividendos declarados y pagados, nota 13(a)	-	-	-	-	-	-	-	-	(393,784)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2017</b>	3,064,509	18,387	3,064,509	(33,910)	704,554	120,176	(1,498)	1,174	902,000
Cambios en el patrimonio durante 2018									
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	-	-	1,040,063
Otros resultados integrales, nota 13(e)	-	-	-	-	-	(108,580)	24,699	(476)	-
Total resultados integrales	-	-	-	-	-	(108,580)	24,699	(476)	1,040,063
Transferencia, nota 13(c)	-	-	-	-	90,200	-	-	-	(90,200)
Capitalización de utilidades, nota 13(a)	405,900	-	405,900	-	-	-	-	-	(405,900)
Dividendos declarados y pagados, nota 13(a)	-	-	-	-	-	-	-	-	(405,900)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	3,470,409	18,387	3,470,409	(33,910)	794,754	11,596	23,201	698	1,040,063

## Estado de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y de 2017

	Nota	2018 \$/('000)	2017 \$/('000)	2016 \$/('000)
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>				
Utilidad neta		1,040,063	902,000	875,075
<b>Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo proveniente de las actividades de operación - Más (menos)</b>				
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	5(e)	803,501	817,608	750,692
Depreciación y amortización	7(a) y 8(e)	141,091	129,280	118,381
Provisiones para contingencias y otros		4,718	16,250	18,869
Impuesto a la renta diferido	12(b)	(32,255)	(2,420)	1,346
Ingreso por venta y valorización de inversiones, neto	18 (a)	(151,083)	(88,009)	(44,633)
Participación por inversiones en subsidiarias y asociadas	18 (a)	(42,494)	(33,994)	(34,093)
Pérdida por venta de bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados		1,509	1,329	66
Provisión para bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados	20	10,345	1,168	569
<b>Cambios netos en el activo y pasivo</b>				
Aumento neto en la cartera de créditos		(5,290,552)	(2,374,057)	(1,792,810)
Disminución neta (aumento neto) de inversiones		313,454	(1,325,731)	(725,623)
Aumento neto en obligaciones con el público		914,146	3,407,432	1,030,633
(Disminución neta) aumento neto de depósitos de entidades del sistema financiero		(185,366)	262,241	(8,093)
Aumento de rendimientos devengados		(40,296)	(13,441)	(18,377)
Disminución neta (aumento neto) de intereses por pagar devengados		14,191	1,589	(11,429)
Disminución de fondos sujetos a restricción		691,178	1,289,436	383,700
(Aumento neto) disminución neta de otros activos, neto		(340,451)	130,738	127,213
(Aumento neto) disminución neta de provisiones y otros pasivos		(320,683)	236,117	(153,964)
<b>Efectivo neto (utilizado en) proveniente de las actividades de operación</b>		<u>(2,468,984)</u>	<u>3,357,536</u>	<u>517,522</u>



## En el 2019:

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

	Nota	2019 S/(000)	2018 S/(000)		Nota	2019 S/(000)	
<b>Activo</b>				<b>Pasivo</b>			
Disponible	3(a)			Obligaciones con el público	9(a)	34,080,052	30
Caja y canje		1,871,874	1,860,186	Fondos interbancarios	3(e)	169,138	
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		5,864,723	3,644,853	Depósitos de entidades del sistema financiero	9(d)	1,529,938	1
Depósitos en bancos del país y del exterior		769,569	924,316	Cuentas por pagar por pactos de recompra	3(d), 4(b) y 4(h)	1,937,018	2
Fondos sujetos a restricción		<u>1,270,341</u>	<u>1,285,547</u>	Adeudos y obligaciones financieras	10	1,725,232	1
		9,776,507	7,714,902	Valores, títulos y obligaciones en circulación	11	5,815,626	5
				Provisiones y otros pasivos	8(a)	<u>1,017,118</u>	<u>1</u>
				<b>Total pasivo</b>		<u>46,274,122</u>	<u>41</u>
Fondos interbancarios	3(e)	85,006	495,037	<b>Patrimonio neto</b>	13		
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados - negociación		4,788	38,894	Capital social		3,937,453	3
Inversiones disponibles para la venta	4(a)	3,362,741	3,886,580	Acciones en tesorería		(33,910)	
Inversiones a vencimiento	4(h)	2,191,854	1,864,891	Reservas legales y especiales		898,542	
Cartera de créditos, neto	5	34,739,232	31,268,464	Resultados no realizados		17,814	
Inversiones en subsidiarias y asociadas	6	96,121	132,148	Resultados acumulados		<u>1,209,092</u>	<u>1</u>
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	408,218	420,454	<b>Total patrimonio neto</b>		<u>6,028,991</u>	<u>5</u>
Otros activos, neto	8(a)	1,474,298	1,194,750	<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>		<u>52,303,113</u>	<u>47</u>
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	12	164,348	111,490				
<b>Total activo</b>		<u>52,303,113</u>	<u>47,127,610</u>				
				Riesgos y compromisos contingentes	15	32,803,148	23
Riesgos y compromisos contingentes	15	<u>32,803,148</u>	<u>23,885,231</u>				

Estado de resultados integrales  
**Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y de 2018**

	Nota	2019 S/(000)	2018 S/(000)	2017 S/(000)
	Nota	2019 S/(000)	2018 S/(000)	2017 S/(000)
Resultado neto del ejercicio		1,221,516	1,040,063	902,000
Otros resultados integrales:				
Pérdida (ganancia) neta en inversiones disponibles para la venta	13(e)	(10,189)	(138,837)	88,968
Movimiento neto de coberturas de flujo de efectivo	13(e)	(44,244)	35,034	(3,971)
Participación en subsidiarias y asociadas	13(e)	(698)	(476)	65
Impuesto a la renta	12(a) y 13(e)	37,450	19,922	(20,472)
Otros resultados integrales del ejercicio, neto de impuesto a la renta		(17,681)	(84,357)	64,590
Total resultados integrales del ejercicio, neto de impuesto a la renta		1,203,835	955,706	966,590
Amortización	8(e)	(91,166)	(73,898)	(64,854)
<b>Margen operacional neto</b>		<b>1,612,130</b>	<b>1,366,222</b>	<b>1,173,983</b>
Provisiones para contingencias y otros		(6,324)	(4,718)	(16,250)
<b>Resultado de operación</b>		<b>1,605,806</b>	<b>1,361,504</b>	<b>1,157,733</b>
Otros ingresos, neto	20	10,899	2,660	40,469
<b>Resultado antes del impuesto a la renta</b>		<b>1,616,705</b>	<b>1,364,164</b>	<b>1,198,202</b>
Impuesto a la renta	12(b)	(395,189)	(324,101)	(296,202)
<b>Resultado neto</b>		<b>1,221,516</b>	<b>1,040,063</b>	<b>902,000</b>
Utilidad por acción básica y diluida (en soles)	21	0.312	0.265	0.230
Número de acciones promedio ponderado en circulación (en miles)	21	3,919,066	3,919,066	3,919,066

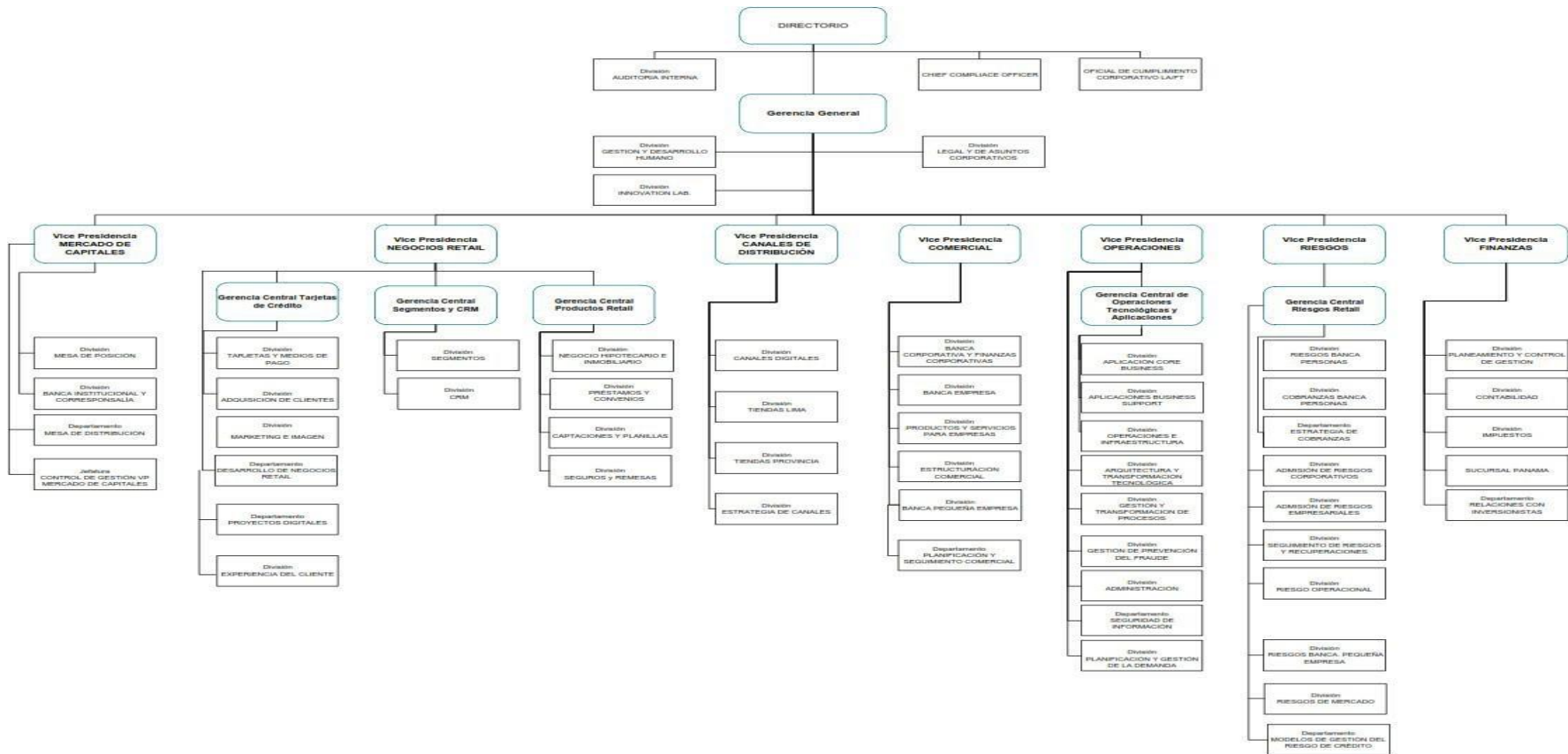
## Estado de cambios en el patrimonio Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y de 2018

	Número de acciones		Capital social S/(000)	Acciones en tesorería S/(000)	Reservas legales y especiales S/(000)	Resultados no realizados			Resultados acumulados S/(000)
	Emitidas (en miles)	En tesorería (en miles)				Inversiones disponibles para la venta S/(000)	Derivados designados como cobertura de flujo de efectivo S/(000)	Inversiones en asociadas y subsidiarias S/(000)	
Saldos al 1 de enero de 2017	2,670,725	18,387	2,670,725	(33,910)	617,047	52,852	1,301	1,109	875,075
Cambios en el patrimonio durante 2017									
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	-	-	902,000
Otros resultados integrales, nota 13(e)	-	-	-	-	-	67,324	(2,799)	65	-
Total resultados integrales	-	-	-	-	-	67,324	(2,799)	65	902,000
Transferencia, nota 13(c)	-	-	-	-	87,507	-	-	-	(87,507)
Capitalización de utilidades, nota 13(a)	393,784	-	393,784	-	-	-	-	-	(393,784)
Dividendos declarados y pagados, nota 13(a)	-	-	-	-	-	-	-	-	(393,784)
Saldos al 31 de diciembre de 2017	3,064,509	18,387	3,064,509	(33,910)	704,554	120,176	(1,498)	1,174	902,000
Cambios en el patrimonio durante 2018									
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	-	-	1,040,063
Otros resultados integrales, nota 13(e)	-	-	-	-	-	(108,580)	24,699	(476)	-
Total resultados integrales	-	-	-	-	-	(108,580)	24,699	(476)	1,040,063
Transferencia, nota 13(c)	-	-	-	-	90,200	-	-	-	(90,200)
Capitalización de utilidades, nota 13(a)	405,900	-	405,900	-	-	-	-	-	(405,900)
Dividendos declarados y pagados, nota 13(a)	-	-	-	-	-	-	-	-	(405,900)
Saldos al 31 de diciembre de 2018	3,470,409	18,387	3,470,409	(33,910)	794,754	11,596	23,201	698	1,040,063
Cambios en el patrimonio durante 2019									
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	-	-	1,221,516
Otros resultados integrales, nota 13(e)	-	-	-	-	-	14,209	(31,192)	(698)	-
Total resultados integrales	-	-	-	-	-	14,209	(31,192)	(698)	1,221,516
Transferencia, nota 13(c)	-	-	-	-	103,788	-	-	-	(103,788)
Capitalización de utilidades, nota 13(a)	467,044	-	467,044	-	-	-	-	-	(467,044)
Dividendos declarados y pagados, nota 13(a)	-	-	-	-	-	-	-	-	(467,044)
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	(14,611)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	3,937,453	18,387	3,937,453	(33,910)	898,542	25,805	(7,991)	-	1,209,092

Estado de flujos de efectivo  
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y de 2018

	Nota	2019 S/(000)	2018 S/(000)	2017 S/(000)
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>				
Utilidad neta		1,221,516	1,040,063	902,000
<b>Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo proveniente de las actividades de operación - Más (menos)</b>				
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recupero	5(e)	911,323	803,501	817,608
Depreciación y amortización	7(a) y 8(e)	163,620	141,091	129,280
Provisiones para contingencias y otros		6,324	4,718	16,250
Impuesto a la renta diferido	12(b)	(10,209)	(32,255)	(2,420)
Ingreso por venta y valorización de inversiones, neto	18(a)	(170,581)	(151,083)	(88,009)
Participación por inversiones en subsidiarias y asociadas	18(a)	(34,303)	(42,494)	(33,994)
Ganancia por venta de subsidiaria	6(c) y 18(a)	(52,580)	-	-
Pérdida por venta de bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados		413	1,509	1,329
Provisión para bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados	20	4,163	10,345	1,168
<b>Cambios netos en el activo y pasivo</b>				
Aumento neto en la cartera de créditos		(4,405,828)	(5,290,552)	(2,374,057)
Disminución neta (aumento neto) de inversiones		394,292	313,454	(1,325,731)
Aumento neto en obligaciones con el público		3,914,747	33,120	3,172,684
Aumento neto de depósitos de entidades del sistema financiero		371,756	695,660	496,989
Disminución de rendimientos devengados		(18,555)	(40,296)	(13,441)
(Aumento neto) disminución neta de intereses por pagar devengados		(7,932)	14,191	1,589
Disminución de fondos sujetos a restricción		15,206	691,178	1,289,436
Disminución neta aumento neto de otros activos, neto		(221,705)	(340,451)	130,738
(Disminución neta) aumento neto de provisiones y otros pasivos		(15,480)	(320,683)	236,117
<b>Efectivo neto proveniente de (utilizado en) las actividades de operación</b>		<b>2,066,187</b>	<b>(2,468,984)</b>	<b>3,357,536</b>

	Nota	2019 S/(000)	2018 S/(000)	2017 S/(000)
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>				
Adiciones de inmuebles, mobiliario y equipo	7(a)	(60,439)	(58,631)	(77,827)
Adiciones de intangibles	8(e)	(134,817)	(115,163)	(151,015)
Venta de subsidiaria	6(c)	100,470	-	-
Venta de bienes recibidos en pago, adjudicados e inmuebles, mobiliario y equipo		221	395	583
<b>Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión</b>		<b>(94,565)</b>	<b>(173,399)</b>	<b>(228,259)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento</b>				
Pactos de recompra obtenidos		7,586,481	10,731,470	5,700,338
Pagos de pactos de recompra		(7,746,653)	(10,858,092)	(6,566,482)
Adeudos y obligaciones financieras obtenidos		546,811	975,703	10,322,215
Pagos de adeudos y obligaciones financieras obtenidas		(739,045)	(1,243,168)	(10,411,946)
Emisión de valores, títulos y obligaciones en circulación		2,120,431	1,148,844	110,550
Pagos de valores, títulos y obligaciones en circulación		(1,748,303)	(166,593)	(26,860)
Disminución neta (aumento neto) de fondos interbancarios activos		410,031	(91,511)	(398,524)
Aumento neto (disminución neta) de fondos interbancarios pasivos		216,606	(27,982)	(300,938)
Cobro de dividendos, neto de disminución de inversiones en subsidiarias y asociadas		21,742	44,342	30,905
Pago de dividendos	13(a)	(467,044)	(405,900)	(393,784)
<b>Efectivo neto proveniente de (utilizado en) las actividades de financiamiento</b>		<b>201,057</b>	<b>107,113</b>	<b>(1,934,526)</b>
Aumento neto (disminución neta) de efectivo antes del efecto de las variaciones en el tipo de cambio		2,172,679	(2,535,270)	1,194,751
Efecto de las variaciones en el tipo de cambio en el efectivo y equivalente de efectivo		(94,095)	304,661	(231,831)
<b>Aumento neto (disminución neta) de efectivo</b>		<b>2,078,584</b>	<b>(2,230,609)</b>	<b>962,920</b>
Saldo de efectivo al inicio del ejercicio	2(f)	6,424,429	8,655,038	7,692,118
<b>Saldo de efectivo al final del ejercicio</b>	2(f)	<b>8,503,013</b>	<b>6,424,429</b>	<b>8,655,038</b>



Fuente: web del Banco Interbank

## 2.6. Estructura Organizacional

### Recursos Humanos

En Interbank se adoptó una cultura de valores inspirados en su propósito de acompañar a los peruanos a cumplir sus sueños. Por ello promueven la igualdad de oportunidades entre los colaboradores e incentivamos la diversidad en nuestros equipos.

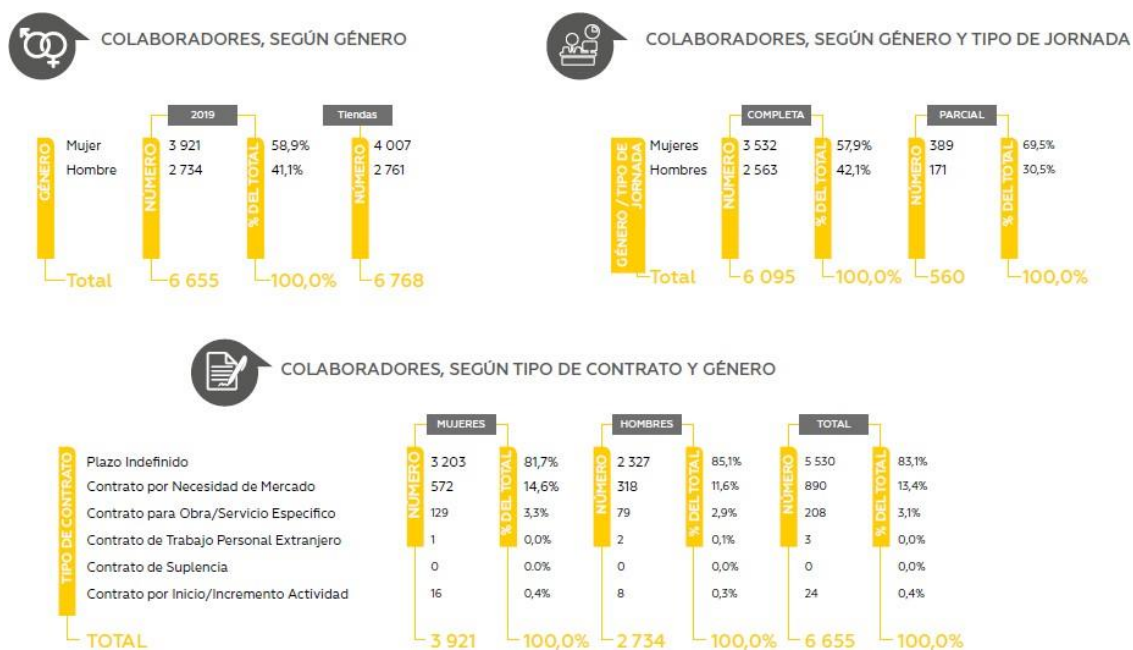


Figura 12: Clasificación de colaboradores. Fuente: Interbank – Memorial anual 2019.

Cabe destacar que están vinculados a los bancos. No estacional. Interbank es un evento conmemorativo de 2019. El evento es realizado directamente por los empleados, y la contratación o despido es promovida y promovida por factores importantes.

Al 31 de diciembre de 2019, Interbank contaba con 6.655 empleados, incluidos los empleados que fueron contratados por tiempo indefinido y plazo fijo. Este número no tiene en cuenta los pasantes u otros medios de firma. Como institución financiera, Interbank no tiene trabajadores entre sus empleados, solo la Agencia de Supervisión del Mercado de Valores (SMV) se llama funcionario y empleado. En el

cuadro adjunto se podrá encontrar, con mayor detalle, la distribución de nuestro personal:

Clasificación	31.12.2018	31.12.2019
Funcionarios	3,158	3,379
Empleados	3,610	3,276
<b>Total Banco</b>	<b>6,768</b>	<b>6,655</b>
Permanentes	5,563	5,530
Temporales	1,205	1,125
<b>Total Banco</b>	<b>6,768</b>	<b>6,655</b>
Ingresos	1,580	1,383
Ceses	(1,474)	(1,496)
<b>Neto Aumento / Disminución</b>	<b>106</b>	<b>-113</b>

En la tabla adjunta, puede conocer más sobre la distribución de nuestros empleados: desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019, socios de Interbank. Desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2018, el banco interbancario sumó 106 empleados.

## MIEMBROS DEL DIRECTORIO

- **Carlos Rodríguez Pastor Persivale**

Presidente del Directorio de Interbank desde 1995.

Ramón Barúa Alzamora

Director de Interbank desde 1994. Gerente General y Director de Intercorp Perú.

Felipe Morris Guerinoni

Director de Interbank desde 2000. Consultor internacional de desarrollo económico y financiero.

Fernando Zavala Lombardi

Director de Interbank desde 2019. Gerente General de Intercorp. Presidente Ejecutivo del Consejo Privado de Competitividad. Ex Presidente del Consejo de Ministros.



José Alfonso Ernesto Bustamante y Bustamante  
Director de Interbank desde 2007. Empresario fundador y accionista de empresas industriales, comerciales y de servicios.

Carlos Hereen Ramos  
Director de Interbank desde 2015. Hoy se desempeña como Director Ejecutivo de la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC) y TECSUP.

Carmen Rosa Graham Ayllón  
Directora de Interbank desde 2007. Reconocida ejecutiva vinculada a instituciones académicas y empresariales.

Cayetana Aljovin Gazzani  
Directora de Interbank desde 2018. Exministra de Energía y Minas, Relaciones Exteriores y Desarrollo e Inclusión Social. Fue Vicepresidenta de CONFIEP.

David Fischman Kalinkauský  
Director de Interbank desde 2003. Consultor Internacional en temas de liderazgo y cultura empresarial.

Hugo Santa María  
Director de Interbank desde 2016. Hoy es socio de estudios económicos y economista jefe de APOYO Consultoría, donde dirige el Servicio de Asesoría Empresarial (SAE).



## **PLANA GERENCIAL**

- **Luis Felipe Castellanos López-Torres**

Gerente General de Interbank desde 2011. Fue Vicepresidente de Banca Personal y Gerente de Negocios Hipotecarios.

Michela Casassa Ramat

Vicepresidente de Finanzas desde 2013. Desempeña el mismo cargo en InterCorp Financial Services.

Gabriela Prado Bustamante

Vicepresidente de Riesgos desde 2008. Lideró las divisiones de Recuperaciones y de Gestión de Riesgos.

Giorgio Bernasconi Carozzi

Vicepresidente de Mercado de Capitales desde 2009. También es Presidente del Directorio de Interfondos.

Zelma Acosta-Rubio Rodríguez

Vicepresidenta de Asuntos Corporativos y Legales desde 2018. Secretaria de Directorio desde 2007. Lideró la División de Asuntos Legales.

Víctor Cárcamo Palacios

Vicepresidente de Banca Comercial desde 2016. Ocupó cargos de Gerente de Banca y Finanzas Corporativas, y Banca Empresa.

César Andrade Nicoli

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología desde 2015. Trabajó en empresas líderes de telefonía y aerocomercial en diversos países de Latinoamérica.

Alfonso Díaz Tordoya  
Vicepresidente de Canales de Distribución desde 2016. En los últimos tres años lideró la Gerencia de Canales Alternativos del banco.

Carlos Tori Grande  
Vicepresidente de Negocios Retail desde 2016. Se desempeñó como Vicepresidente Ejecutivo de Canales de Distribución.

Julio del Valle Montero  
Gerente de Gestión y Desarrollo Humano desde 2019. Fue Gerente de Gestión y Transformación de Procesos.

Diego Velarde Monsalve  
Gerente de Delivery Digital desde 2020. En los últimos cuatro años lideró la Gerencia de Canales Digitales como Gerente de División. Antes, fue subgerente de la misma división por tres años.

## **CAPÍTULO III: DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL**

### **3.1. Contribución del área del desempeño profesional a los objetivos del banco**

#### **Ejecutivo de negocios BPE**

##### **Misión**

Responsable de captar, supervisar e investigar nuevas carteras de clientes ubicados en determinados nichos del mercado local, y de esta manera brindar productos y servicios de calidad oportunos y que se encuentren disponibles por la entidad bancaria encargada. Asimismo, se desarrollan labores vinculadas a la retroalimentación para la proposición de programas de captación de nuevos clientes.

##### **FUNCIONES:**

- a) Desarrollar la gestión comercial de mi cartera de clientes, compuesta por personas naturales de alto valor, incrementar las relaciones comerciales y de servicios a través de orientaciones y sugerencias, y brindarles servicios personalizados de acuerdo con los lineamientos comerciales del banco.
- b) Contribuir a la maximización del beneficio bancario realizando la gestión empresarial con clientes existentes o potenciales.
- c) Evaluar a los clientes o clientes potenciales, brindarles productos o servicios que satisfagan sus necesidades en función de sus capacidades financieras y minimizar el riesgo de incumplimiento bancario.
- d) Utilizar todas las herramientas del modelo de gestión empresarial que proporciona el banco: ventanillas de negocio, actividades actuales, bases de datos de inteligencia empresarial, etc .; para maximizar la gestión de las carteras de clientes.

- e) Evaluar el desempeño de los clientes que mantienen un portafolio designado de productos activos y pasivos, lo que me permite formular y administrar ventas cruzadas y / o prevenir acciones de retiro de fondos; identificar y / o identificar las necesidades y soluciones de los clientes.
- f) Con base en el seguimiento completo de los productos activos y pasivos de mi cartera de clientes, realizar tareas de prevención, recuperación y cobranza cuando corresponda.
- g) Aplicar las políticas de crédito, riesgo y prevención de blanqueo de capitales que establezca el banco.
- h) Utilizar el sistema correspondiente para procesar, gestionar y dar seguimiento o resolver (si es factible) las consultas y reclamaciones de los clientes.
- i) Participar y dar seguimiento a las recomendaciones internas de los agentes y otros canales de venta de manera oportuna.

### **3.2. Cargos, cronología y funciones desempeñados**

Mi desempeño laboral fue en el cargo de **Ejecutivo de Negocios BPE** en la Tienda IQUITOS del **BANCO INTERBANK**, con una experiencia laboral de seis (6) años, desde octubre del 2014 hasta la fecha.

#### **FUNCIONES:**

Las funciones del Ejecutivo de Negocios BPE son:

Funciones Comerciales:

- ❖ Enfatizar la banca personal promoviendo productos pasivos (cuentas de ahorro, depósitos a plazo, CTS) para maximizar las ventas directas y obtener recursos financieros.
- ❖ Retener clientes existentes, atraer nuevos clientes y lograr un cierto volumen de ventas.

- ❖ Encuentre clientes a través de bases de datos, materiales de referencia o carteras de clientes.
- ❖ Brindar sugerencias sobre productos y retroalimentación sobre las inquietudes y quejas de los clientes.
- ❖ Ayudar a resolver los problemas de los clientes, como la falta de asesoramiento, la falta de información sobre productos y servicios.
- ❖ Promoción, adquisición, lanzamiento y reciclaje de productos crediticios.
- ❖ Desarrollar la gestión comercial de las carteras de clientes compuestas por microempresas y aumentar su número; protegerlas de acuerdo con los lineamientos de negocio y políticas de riesgo del banco, asesorarlas y brindarles servicios diferenciados; con el fin de fidelizarlos.
- ❖ Desarrollar permanentemente la gestión empresarial con microempresas y buscar rentabilidad y crecimiento de carteras de inversión: evaluar propuestas, brindarles asesoría financiera, llamarlas, visitarlas y brindarles diversos productos y servicios del banco, y postularse para prevenir el lavado de activos.
- ❖ Evaluar el desempeño del cliente, identificar y predecir necesidades y riesgos futuros, establecer relaciones a largo plazo, buscar lealtad ofreciendo diversos productos y convertirse en una prioridad financiera para lograr sus objetivos.
- ❖ Identificar y gestionar áreas de negocio potenciales que afecten a regiones y redes, a fin de brindar soluciones de negocio alternativas a sus necesidades e incrementar las oportunidades de negocio.
- ❖ Ejecutar y proporcionar a la red de agencias el progreso para lograr todas las metas laborales en el departamento comercial.
- ❖ Proporcionar facturas, recibos de gastos, etc. en el sistema.
- ❖ Apoyar la solicitud de información y el seguimiento que requiera la sede de gestión de red y el departamento de gestión empresarial.

### **3.3. Contribución profesional a los objetivos institucionales/empresariales**

- ❖ Incrementar la rentabilidad de cada relación comercial.
- ❖ Crear una mayor cercanía comercial y enfoque hacia el cliente.
- ❖ Ser líder y motivar el espíritu de equipo y colaboración.
- ❖ Ser eficiente en recursos y esfuerzos, buscando el mayor impacto en nuestros ingresos y controlando los gastos y el riesgo.

Es importante poder resaltar los siguientes aspectos sobre la gestión de mi cartera como EJECUTIVO DE NEGOCIOS BPE en el área de trabajo, en mi contribución profesional a los objetivos institucionales del Banco Interbank:

- ❖ La óptima diversificación de mis operaciones (captaciones y colocaciones), en términos de: tipos de negocios, clientes atendidos y canales de atención.
- ❖ La positiva tendencia de mis colocaciones (directas e indirectas), respaldada por políticas de dispersión y de segmentación de cartera, con adecuado equilibrio, entre banca empresarial y banca personal.
- ❖ Adecuados estándares de: gestión de riesgo, control de calidad de cartera crediticia y de cobertura de provisiones, que se reflejan en indicadores entre los más competitivos ubicándome en segundo lugar en el ranking de la Agencia Iquitos.

Adicionalmente, con el objetivo de respaldar el correcto trabajo que he realizado en la entidad bancaria, presentaré los siguientes logros obtenidos durante mi experiencia laboral en la misma:

La Superliga IV Trimestre 2015

Reconocimiento por su destacada participación en el programa de La Superliga que abarcó los meses octubre, noviembre y diciembre del 2015.

Cumplimiento de los objetivos de GRACELAND

Reconocimiento por haber logrado satisfactoriamente los objetivos de GRACELAND convirtiéndose en legítimo portador y mensajero de los valores y cultura de la institución.

Técnicas de negociación comercial

Participación del taller sobre técnicas de negociación comercial durante el mes de agosto del año 2016.

Millenium

Reconocimiento obtenido por ser uno de mejores Padawan en tarjetas de crédito durante el 2016.

El Torneo de los Magos

Reconocimiento obtenido por su destacada participación en el concurso “El Torneo de los Magos” durante el segundo trimestre del 2017.

### **3.4. Limitaciones para el desempeño de las funciones**

#### **Limitaciones Internas:**

- A) Limitada capacitación constante sobre temas relacionados a Evaluación de Créditos, Criterios de Evaluación, Ventas cruzadas, Atención al Cliente y gestión de cobranzas.
  
- B) Falta de educación financiera con el uso de la Tarjeta de Créditos de los clientes actuales del banco con problemas potenciales.
  
- C) Limitada capacitación constante a la Fuerza de Ventas por parte de los Funcionarios del banco sobre las modificaciones en la Política de Créditos.
  
- D) Actualizar mis conocimientos Informáticos: Bantotal, Intranet, Microsoft Office (Word, Excel, Power Point y Access).

**Limitaciones Externas:**

- E) Procesos pocos flexibles para la aprobación y desembolsos de los créditos.
- F) Competencia agresiva con respecto a la rapidez de aprobación de los créditos, tasas de interés menores y mínimos documentos solicitados.
- G) Clientes sobre endeudados y con mala calificación en el Sistema Financiero de Loreto.

**3.5. Propuestas para superar las dificultades encontradas****Propuestas para superar las dificultades internas:**

- A) Establecer programas de capacitaciones bimestrales en temas relacionados a Evaluación de Créditos, Criterios de Evaluación, Ventas cruzadas, Atención al Cliente y gestión de cobranzas.
- B) Elaborar un plan de educación financiera a los clientes actuales con problemas potenciales para el buen uso de su Tarjeta de Créditos.
- C) Establecer programas de capacitaciones bimestrales a la Fuerza de Ventas por parte de los Funcionarios del banco sobre las modificaciones en la Política de Créditos.
- D) Especializarme en herramientas Ofimáticas en la Escuela Nacional de Estadísticas e Informática – ENEI.

**Propuestas para superar las dificultades externas:**

- E) Flexibilizar la Política de Créditos, en lo que respecta a los procesos para la aprobación de las diferentes propuestas enviadas al área de Créditos y Riesgos y a su respectivo desembolso, designando un Jefe de Créditos encargado exclusivamente de la aprobación de las propuestas de la Agencia Iquitos.
- F) Reforzar y mejorar los diferentes productos y servicios por el banco, convirtiéndose en productos y servicios de fácil acceso, sin documentación engorrosa, con mejores tasas de interés, con tiempos de espera adecuados y con un excelente servicio de calidad, para hacer frente a la competencia agresiva y lograr los objetivos de la empresa.



G) La estricta aplicación de adecuados estándares de gestión de riesgo, control de calidad de cartera crediticia y de cobertura de provisiones, con una clasificación crediticia interna diferenciada por banca, haciendo uso del score interno que refleja la fortaleza de los clientes en base a la probabilidad de default y pago.

## CONCLUSIONES

Referente al objetivo general tenemos las siguientes conclusiones:

- ❖ Acredito una experiencia laboral mínima de seis (6) años, después de haber egresado de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, desempeñándome en el cargo de **Ejecutivo de Negocios BPE** en la **Tienda Iquitos** del **BANCO DE INTERNACIONAL DEL PERÚ - INTERBANK**, desde octubre 2014 hasta la fecha.
  
- ❖ Apta para sustentar oralmente el presente Informe Técnico de Experiencia Profesional, para optar el Título Profesional de **Economista**, el cual se redactó de acuerdo a las normas establecidas en el Anexo N° 04 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Referente al objetivo específico (a) tenemos las siguientes conclusiones:

- ❖ Mediante la aplicación de **conceptos fundamentales de economía**, tales como la microeconomía, macroeconomía, finanzas privadas, proyectos de inversión, matemática financiera, convertidos en herramientas y técnicas para tomar decisiones en la Tienda Iquitos del Banco Internacional del Perú – Interbank.
  
- ❖ Para entender el complejo funcionamiento de un banco es necesario conocer la **Administración de Instituciones Financieras**, indispensable para entender el manejo de organizaciones del sector financiero, partiendo de la regulación del Sistema Financiero Nacional Bancario y no Bancario, para la correcta aplicación en el manejo operativo, crediticio y financiero.

- Referente al objetivo específico (b) tenemos las siguientes conclusiones:
- ❖ El Banco de Internacional del Perú Interbank es una empresa de derecho privado, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. El Banco tiene patrimonio propio y duración indeterminada. El Banco está sujeta al control de la Superintendencia de Banca y Seguros.
  - ❖ El funcionamiento del banco está regido por la Junta General de Accionistas, el Directorio, la Gerencia General y los Gerentes, órganos que ejercen sus funciones de conformidad con la Ley y su propio estatuto.
  - ❖ El objeto social de Interbank es recibir dinero del público, en depósito o bajo cualquier modalidad contractual, con el fin de utilizarlo, una vez descontado el encaje, conjuntamente con su capital social y el que obtenga de otras fuentes de financiamiento, para la concesión de créditos en la forma de préstamos, descuentos de documentos y otras modalidades.
  - ❖ Al cierre del 2019, el banco cuenta con 255 tiendas a nivel nacional, 60% de ellas en Lima y 40% en el resto de los departamentos; 4,217 corresponsales Interbank Agente, repartidos 52% en Lima y 48% en el resto del país; y 1,598 cajeros automáticos de la red Global Net, 64% de ellos en Lima, y 36% en el resto del país. Además, contamos con tres sedes de Banca Empresa en Lima (San Isidro, Miraflores y Chacarilla) y cuatro tiendas Todo Terreno (dos en Piura y dos en La Libertad).
  - ❖ En 2019, como parte de la reorganización, Interbank transfirió su negocio de gestión de activos en Intercorp Financial Services, imonial e Interfondos al negocio principal de Inteliga. Además, Interbank continúa consolidando su estrategia de crecimiento en el sector de consumo, con sus productos diferenciados y el desarrollo de una plataforma digital de fácil uso, posicionándose como el banco con mayor participación del mercado de tarjetas de crédito. Para que sus clientes utilicen y accedan.

- ❖ Los estados financieros de 2019 al 31 de diciembre de 2018, en todos los aspectos importantes, reflejan fielmente la posición financiera del Banco a esa fecha; de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP (SBS) para las finanzas peruanas. entidades, y desempeño financiero y flujo de efectivo para el año que finaliza en estas fechas.

Referente al objetivo específico (c) tenemos las siguientes conclusiones:

- ❖ La misión del Área Ejecutiva de Negocios, es el desarrollo de la captación de nuevos clientes a la vez de brindar un asesoramiento de calidad reflejado en la manifestación de las necesidades del cliente o de su empresa, así como también en el ofrecimiento de los productos y servicios pertinentes y disponibles en la institución bancaria con el objetivo de mejorar el desarrollo de la gestión generando así una entrega de servicio representativo de excelencia por parte la entidad bancaria empleadora.
- ❖ Mi desempeño laboral fue en el cargo de **Ejecutivo de Negocios BPE** en la Tienda Iquitos del **BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ - INTERBANK**, con una experiencia laboral de seis (6) años, desde octubre 2014 hasta la fecha.

Referente al objetivo específico (d) tenemos las siguientes conclusiones:  
Propuestas para superar las dificultades internas:

- ❖ Establecer programas de capacitaciones bimestrales en temas relacionados a Evaluación de Créditos, Criterios de Evaluación, Ventas cruzadas, Atención al cliente y gestión de cobranzas.
- ❖ Elaborar un plan de educación financiera a los clientes actuales con problemas Potenciales para el buen uso de su Tarjeta de Créditos.

- ❖ Establecer programas de capacitaciones bimestrales a la Fuerza de Ventas por parte de los funcionarios del banco sobre las modificaciones en la Política de Créditos.

Propuestas para superar las dificultades externas:

- ❖ Flexibilizar la Política de Créditos, en lo que respecta a los procesos para la aprobación de las diferentes propuestas enviadas al área de Créditos y Riesgos y a su respectivo desembolso, designando un Jefe de Créditos encargado exclusivamente de la aprobación de las propuestas de la Agencia Iquitos.
- ❖ Reforzar y mejorar los diferentes productos y servicios por el banco, convirtiéndose en productos y servicios de fácil acceso, sin documentación engorrosa, con mejores tasas de interés, con tiempos de espera adecuados y con un excelente servicio de calidad, para hacer frente a la competencia agresiva y lograr los objetivos de la empresa.
- ❖ La estricta aplicación de adecuados estándares de gestión de riesgo, control de calidad de cartera crediticia y de cobertura de provisiones, con una clasificación crediticia interna diferenciada por banca, haciendo uso del score interno que refleja la fortaleza de los clientes en base a la probabilidad de default y pago.

## RECOMENDACIONES

1. Para que Interbank logre tener éxito requiere de personal capacitado sin embargo en la actualidad los especialistas en riesgos y finanzas son muy escasos, lo que significa que deben de realizar programas de capacitaciones, estrategias de fidelización y establecimiento de líneas de carrera con la finalidad de tener una ventaja competitiva al recurso humano disponible, para motivarlos y poder generar una participación activa en la toma de decisiones, el desarrollo de nuevos productos, el desafío de dar espacio a la creatividad e innovación. Por lo que se atraerán profesionales egresados de universidades e institutos para capacitarlos, así como profesionales con experiencia de otras entidades, creando planes de recompensa, retos de nuevas tareas y crecimiento dentro de la estructura de Interbank.
2. Se recomienda flexibilizar la gestión y los procesos administrativos del Interbank en la banca retail, para hacer frente a la competencia, captando nuevos clientes y brindando un mejor servicio de calidad que nos permita incrementar nuestra participación en el mercado financiero de Iquitos Metropolitano.
3. Se recomienda la necesidad de aprobaciones para la emisión de créditos y/o nuevos productos, de acuerdo a la importancia y necesidad, basados en niveles jerárquicos, siempre dentro de los límites de riesgo establecido.
4. Se recomienda aplicar una estrategia Intensiva: Desarrollo de producto. Implementar políticas crediticias para dar facilidades a los clientes en la conversión de deuda de dólares a soles.
5. Como parte de la Calidad total, se recomienda implementar programas de capacitación e información para fomentar la cultura financiera de los clientes.

6. Como parte de una mayor penetración en el mercado se recomienda incrementar el número de productos por cliente a través de la venta cruzada (cross-selling).

7. Se recomienda la aplicación del Tablero de Control Balanceado (Balance Scorecard) en la Tienda Iquitos de Interbank, para que se cuenta con información necesaria para hacer un correcto seguimiento a los avances en las estrategias de corto plazo y con ello poder lograr los objetivos a largo plazo.

## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ:  
<http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas.html>
  
- ❖ BOLSA DE VALORES DE LIMA:<http://www.bvl.com.pe/>
  
- ❖ **LEY N° 26702:** Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
  
- ❖ Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
  
- ❖ Memorial Anual de Interbank 2019.
  
- ❖ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP:  
<http://www.sbs.gob.pe/regulacion/sistema-financiero>
  
- ❖ SUPERINTENDENCIA DE MERCADO DE VALORES:  
<http://www.smv.gob.pe/>