

Memoria anual 2024

TABLA DE CONTENIDO

Siglas y anacrónicos
Pág. 3

Carta del presidente ejecutivo
Pág. 5

1
Directorio y gerencia
Pág. 9

2
Misión, visión y valores institucionales
Pág. 11

3
Evolución económica
Pág. 12

4
Banco de la Nación en 2024
Pág. 21

Anexo
Pág. 94

Dictamen de auditoría externa
Pág. 96

Informe de estados financieros
Pág. 97

Índice de cuadros y gráficos
Pág. 98

Declaración de responsabilidad
Pág. 100

Siglas y acrónimos

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

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

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

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Esta Memoria Institucional 2024 resume un año de logros, avances y consolidación del rol del Banco de la Nación (BN) como el banco al servicio del país, que promueve la inclusión financiera y mantiene una creciente solidez económica.

Gracias a un trabajo continuo y minucioso para identificar y gestionar año a año los lugares más alejados, hemos fortalecido nuestra posición como la entidad financiera con mayor alcance en el territorio nacional, asegurando que los ciudadanos, incluso en las zonas más remotas, accedan a servicios bancarios seguros y eficientes. De ese modo, en el 2024 nuestra cobertura con canales físicos de atención llegó al 93% del país, al estar presentes en 1,756 de un total de 1,890 distritos. Una brecha que hemos ido reduciendo de manera sostenida, con avances significativos en los dos últimos años; y para este 2025, el BN ha desplegado los esfuerzos para llegar al 100 % de distritos con cobertura física.

Con respecto a los programas sociales, continuamos facilitando el pago a los beneficiarios de Juntos, Pensión 65 y Contigo; fomentando el uso de canales alternativos para reducir la demanda de atención en agencias. Por ello, en coordinación con el Midis, desarrollamos una estrategia de entrega masiva de tarjetas de débito a beneficiarios de programas sociales: se distribuyeron 765 595 tarjetas, lo que permitió que el 81 % de los beneficiarios de Pensión 65 ahora tenga una tarjeta de débito, comparado con solo el 7 % en el 2023.

Asimismo, el uso del canal de agentes corresponsales BN alcanzó una participación del 85.1 %, permitiendo una mayor eficiencia en la entrega de beneficios. Además, en coordinación con Osinergmin, distribuimos 16 millones de vales FISE, garantizando el acceso a energía a miles de familias. Igualmente, se realizaron más de 293,000 pagos a los ex aportantes del Fondo Nacional de Vivienda (Fonavi) por un total de S/785.2 millones, lo que representó un crecimiento exponencial respecto al 2023 (695.6 % en número de beneficiarios atendidos y 685.4 % en monto pagado).

En el ámbito del financiamiento, hemos reforzado nuestro papel como agente financiero del Estado, otorgando préstamos por más de S/8493.9 millones a empresas estatales, así como S/194.3 millones a gobiernos subnacionales para el desarrollo de proyectos de inversión que beneficiarán a millones de peruanos a través de una ejecución más rápida de obras públicas.

Nuestro apoyo a las micro y pequeñas empresas (mypes) también creció significativamente, con S/1,229 millones transferidos a través de instituciones financieras intermediarias, un 22 % más que en el 2023. Por otra parte, el monto desembolsado en el 2024 a través de

créditos MultiRed, que son dirigidos a personas naturales, sumó S/7,456 millones y el saldo de préstamos acumulados al cierre del año alcanzó los S/9,140 millones, un 12.3 % más que en el 2023. En tanto, el saldo de créditos hipotecarios creció un 14.9 %, llegando a S/716 millones.

El BN también aprobó las condiciones de la línea de crédito para mejoramiento de vivienda de micro y pequeños empresarios. Con esta iniciativa, se busca contribuir a la mejora de la calidad de vida de un importante segmento del país; por lo que, inicialmente se aprobaron líneas de crédito por un total de S/356 millones a tres entidades especializadas en microfinanzas. El monto total autorizado por el Ministerio de Economía y Finanzas para este fondo de financiamiento es de S/700 millones.

Por otro lado, en el 2024 el BN incrementó significativamente el volumen de operaciones atendidas a través de sus canales digitales. En la *app* móvil se realizaron un total de 383 millones de operaciones, 33.3 % más que el año anterior; y la plataforma Págalo.pe alcanzó los 10.6 millones de operaciones, 23.1 % más que el 2023.

La gestión financiera del Banco también mostró gran solidez. Alcanzamos una utilidad neta de S/ 1,393 millones, con excelentes ratios de rentabilidad: 42.2 % de ROE (retorno sobre patrimonio) y 3.0 % de ROA (retorno sobre total de activos). Con ello, demostramos que somos una empresa estable, eficiente y autosostenible; con capacidad para seguir aportando al desarrollo del país.

Uno de los pasos más importantes que hemos dado el 2024 como institución está relacionado con el proyecto de transformación digital del banco, que se realizará en parte con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y a través del Ministerio de Economía y Finanzas. Actualmente, ya se cuenta con la opinión técnica favorable del proyecto de inversión por parte del MEF, PCM y Contraloría; y con la aprobación de un préstamo de 40 millones de dólares por parte del BID.

La excelente salud financiera del Banco de la Nación es reconocida por instituciones peruanas e internacionales. *Moody's Investors Service* otorgó al BN una calificación de Baa1 con perspectiva estable, mientras que Apoyo & Asociados y *Moody's Local Perú* ratificaron nuestra fortaleza financiera con calificación "A", estando ambas calificaciones entre las más altas de América Latina. Además, obtuvimos la recertificación ISO 9001:2015 en los servicios de Línea de Crédito y Ventanilla MYPE.

El BN también alcanzó la certificación ISO 37001:2016 de su Sistema de Gestión Antisoborno en tres procesos claves de la organización: a) contratación de bienes, servicios y obras bajo la Ley de Contrataciones del Estado; b) contratación de servicios financieros; y, c) incorporación de personal sujeto a fiscalización en las modalidades de concurso interno y externo.

Este logro es motivo de orgullo para el BN, ya que el ISO 37001 es el estándar mundial que guía la gestión antisoborno y su implementación está alineada a los Modelos de Integridad y Prevención de nuestra entidad.

El banco también obtuvo diversos reconocimientos en sostenibilidad y ecoeficiencia; asimismo, fue premiado en la Semana Mundial del Ahorro 2024 por su propuesta innovadora de inclusión financiera al crear la asistente virtual Quina para atender al público en quechua y español; y también por capacitar en educación financiera a más de 40 000 personas, incluyendo adultos mayores y beneficiarios de programas sociales.

Nuestros éxitos son el resultado del esfuerzo conjunto de nuestros trabajadores, quienes, con compromiso y vocación de servicio, hacen posible que cada día lleguemos a más peruanos con soluciones financieras que mejoran su calidad de vida.

El BN continuará creciendo, innovando y fortaleciéndose, para que todos los que formamos o hemos formado parte de él sigamos sintiéndonos orgullosos de trabajar para el banco de todos los peruanos.

Juan Carlos Galfré

Presidente ejecutivo del Banco de la Nación

1. Directorio y Gerencia



A diciembre 2024

Juan Carlos Galfré García

Presidente ejecutivo

Andrés Abel Zacarías Cámac

Betty Armida Sotelo Bazán

Manuel Ramón Estela Benavides

Aldo Martín Prieto Barrera

Directores

1.1. Principales funcionarios

Al 31 de diciembre de 2024

Isaías Antonio Villanueva Mory
Gerencia General

Pietro Rino Malfitano Malfitano Gerencia de Finanzas y Tesorería (e)
Miguel Alberto Flores Bahamonde Gerencia de Riesgos
Bussalleu-Vargas Quintanilla María Consuelo Gerencia de Recursos Humanos y Cultura (e)
Edinson Augusto Diaz Galarza Gerencia de Administración y Logística (e)
Cecilia Yenngly Arias León Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (e)
Juan Carlos Bustamante Gonzales Gerencia Legal
José Agustín Mateu Bullón Gerencia de Órgano de Auditoría Interna
Gino Álvaro Alvan Peralta Gerencia del Órgano de Control Institucional

Rolando Yzaziga Coronel Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión
Carlos Julián Barzola Mendoza Gerencia de Operaciones (e)
Carlos Alberto Quevedo Juárez Gerencia Banca Digital
Yamela Amparo Valenzuela Tasayco Gerencia de Tecnologías de Información
César Augusto Lepage Chumpitaz Gerencia de Innovación y Transformación Digital
Cecilia Yenngly Arias León Gerencia de Productos e Inclusión Financiera
Héctor Santiago Cuadros Ramírez Gerencia Red de Agencias
Bussalleu-Vargas Quintanilla María Consuelo Gerencia Oficialía de Cumplimiento Normativo y Consumo de Mercado

(e): Encargado

2. Misión, visión y valores institucionales



Misión

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

Visión

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

Valores Institucionales

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

3. Evolución económica



En el 2024, la economía peruana registró un crecimiento del 3.3 % del PBI, revirtiendo la contracción del año anterior (-0.4 %) e impulsada por el dinamismo de las exportaciones, la inversión pública y una mejora en la confianza empresarial. La balanza comercial alcanzó un superávit de USD 23 821 millones, mientras que la inflación se moderó a 1.97 %, permitiendo al BCRP reducir la tasa de referencia a 5.0%. A pesar del incremento del déficit fiscal a 3.6 % del PBI, el país mantuvo sólidos fundamentos macroeconómicos, con Reservas Internacionales Netas (RIN) de USD 78 987 millones y una depreciación controlada del sol en 1.5%.

En este contexto, el crédito al sector privado en la Banca Múltiple mostró una recuperación moderada, en la que destaca el crecimiento en los segmentos corporativo y pequeña empresa; mientras que, el Banco de la Nación incrementó su cartera en 41.5 %, siendo el principal incremento en el segmento corporativo destacando el apoyo financiero a Petroperú, seguido por el segmento de consumo.

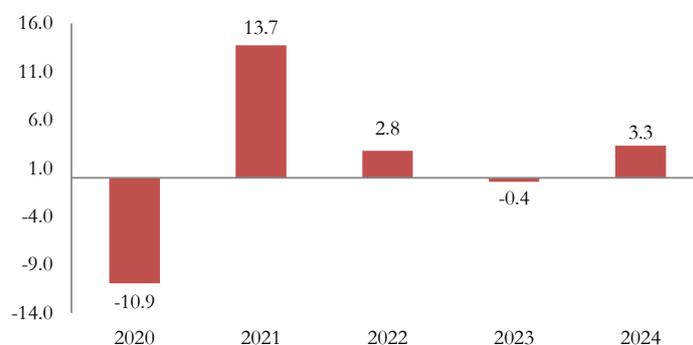
3.1 PBI

Durante el 2024, la economía mundial mostró una estabilidad general en comparación con el 2023, aunque con variaciones significativas entre regiones. Estados Unidos destacó como la economía desarrollada más dinámica, compensando el menor crecimiento de países como Japón y el Reino Unido. Mientras tanto, China enfrentó incertidumbre sobre su crecimiento, ya que los estímulos económicos implementados podrían haber tenido un impacto limitado debido al alto nivel de deuda, la presión deflacionaria y las tensiones comerciales con las principales economías desarrolladas.

A nivel global, el desempeño económico fue heterogéneo. Estados Unidos mantuvo un crecimiento sólido, mientras que la Eurozona avanzó impulsada por la recuperación de Alemania y Francia. En contraste, el Reino Unido y Japón experimentaron una desaceleración notable. Dentro de las economías emergentes, México y Brasil sobresalieron por su dinamismo, mientras que China, a pesar de una leve recuperación en el tercer trimestre, continuó creciendo a un ritmo inferior a sus niveles históricos, en gran parte debido a la debilidad de su sector inmobiliario.

En este contexto, el Producto Bruto Interno (PBI) del Perú creció un 3.3% en el 2024, recuperándose de la contracción del -0.4 % registrada en el 2023 (Ver Gráfico 1). Este repunte fue impulsado por varios factores, entre ellos, la mejora en la confianza empresarial, el aumento en los precios de exportaciones mineras, el fortalecimiento del gasto público en inversión y una política monetaria más flexible del Banco Central, adoptada tras el retorno de la inflación dentro del rango objetivo.

Gráfico 1
PBI
(variación porcentual anual)



Fuente: BCRP

Inicialmente, la recuperación estuvo marcada por un repunte en los sectores primarios, los más afectados por los choques de oferta del año anterior. En particular, los sectores agropecuario y pesquero, junto con la manufactura asociada, lograron recuperarse luego del impacto negativo de eventos climáticos extremos en 2023, como el Fenómeno de El Niño y las sequías en el sur del país durante el 2022. El sector agropecuario mostró un incremento en la producción destinada tanto al consumo interno como a la exportación, mientras que la normalización de la temperatura marina favoreció la pesca de anchoveta y su procesamiento industrial. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1
PBI POR SECTORES
(variaciones porcentuales)

Sectores	2023	Trimestre: 2024				2024
	Anual	I	II	III	IV	Anual
Agropecuario	-2.3	-0.6	8.6	-0.9	11.4	4.9
Pesca	-21.2	-29.8	184.2	-11.1	16.0	24.9
Minería e Hidrocarburos	8.1	8.2	-3.1	4.5	-0.5	2.0
Manufactura	-6.5	-6.5	10.1	5.6	7.0	4.0
Electricidad y Agua	3.7	3.7	1.4	2.2	2.2	2.4
Construcción	-8.2	5.2	3.9	4.9	1.2	3.6
Comercio	2.4	2.4	2.5	3.2	3.6	3.0
Servicios	0.4	1.5	2.7	4.1	4.6	3.2
Economía total	-0.4	1.4	3.7	3.9	4.2	3.3

Fuente: BCRP

Asimismo, la reactivación de los sectores no primarios, como la manufactura no primaria, la construcción y los servicios, también desempeñó un papel clave en el crecimiento económico. Estos sectores se beneficiaron de la recuperación del gasto privado, en un entorno de menor inflación, mayor confianza del sector empresarial, mejora en el ingreso real y disponibilidad de liquidez debido a los retiros autorizados de fondos de pensiones. En particular, el sector construcción experimentó un impulso significativo gracias al avance de proyectos de infraestructura pública y privada.

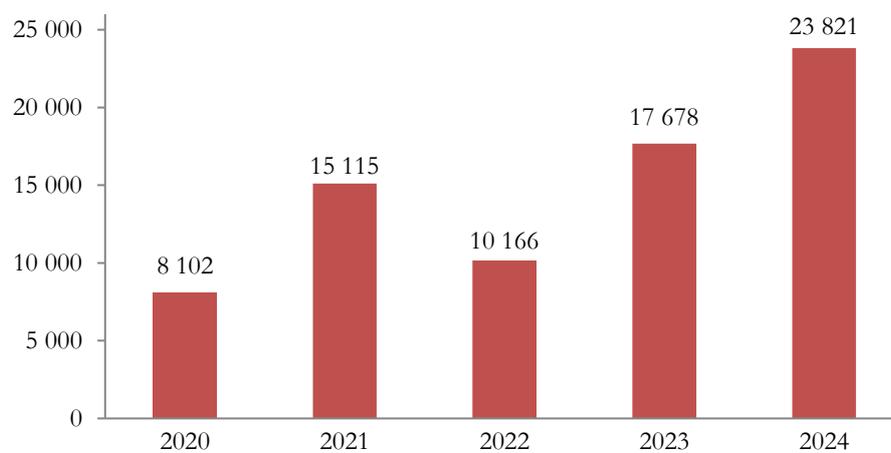
3.2 SECTOR EXTERNO

En el 2024, la balanza comercial registró un superávit de USD 23 821 millones, superando el resultado del año anterior (USD 17 678 millones).

Durante el año, las exportaciones aumentaron un 12.4 % respecto al 2023, alcanzando USD 75 916 millones, el nivel más alto en los últimos años. Este crecimiento se reflejó tanto en los envíos de productos tradicionales como no tradicionales, cuyos valores fueron superiores a los de periodos previos. Por su parte, las importaciones ascendieron a USD 52 095 millones, lo que representó un incremento del 4.5 % en comparación con 2023.

Asimismo, los términos de intercambio experimentaron una mejora del 10.4 % en el 2024, impulsada principalmente por el aumento en los precios de los metales exportados. Este desempeño respondió a una mayor demanda internacional y a indicadores económicos favorables en mercados clave.

Gráfico 2
BALANZA COMERCIAL
(millones de dólares estadounidenses)



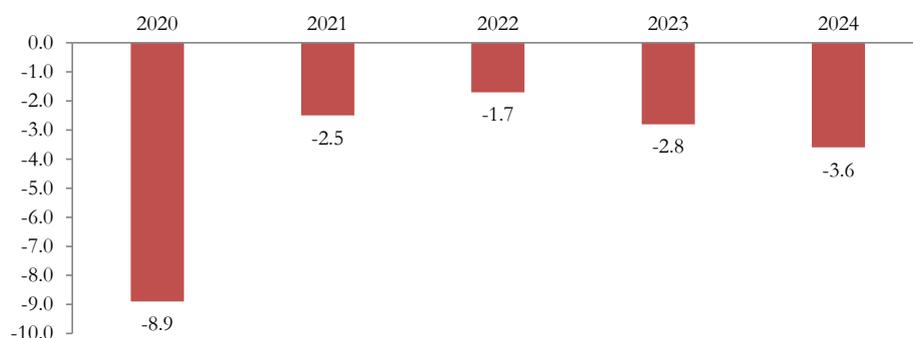
Fuente: BCRP

3.2.1 PÚBLICAS

Según lo mostrado en el gráfico 3, el déficit fiscal del 2024 ascendió a 3.6 % del PBI, superior al déficit alcanzado en el 2023 (2.8 % del PBI), debido principalmente a un ritmo de crecimiento de los ingresos corrientes del gobierno general (4.8 %) inferior al de los gastos, incluyendo la mayor inversión en la formación bruta de capital del gobierno nacional (25.7 %), gobiernos regionales (26.6 %) y gobiernos locales (6.1 %). De acuerdo con cifras del MEF, la inversión pública alcanzó un récord histórico de S/ 57742 millones en el 2024, impulsada por medidas de reactivación económica. (Gráfico 3)

Gráfico 3

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



Fuente: BCRP

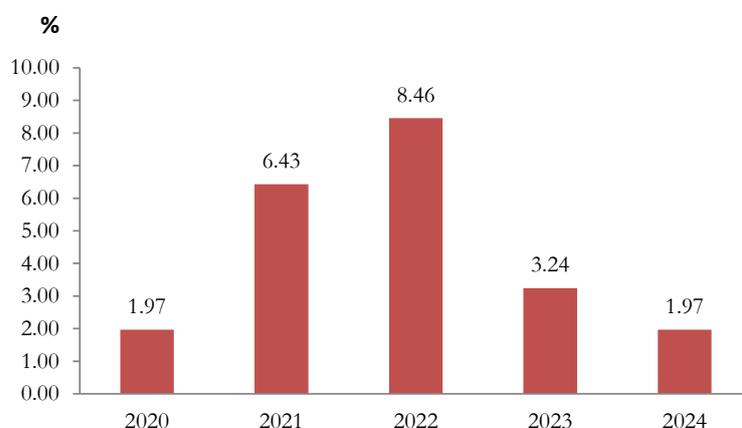
3.3 INFLACIÓN

De acuerdo con el gráfico 4, en el 2024, la inflación anual, medida por la variación del índice de precios al consumidor (IPC) de Lima Metropolitana, fue 1.97 %, cifra inferior a la tasa registrada en el 2023 (3.24 %) y en 2022 (8.46 %), ubicándose ligeramente por debajo del punto medio del rango meta del BCRP (entre 1 % y 3 %).

Es importante señalar que la inflación no cerraba el año dentro del rango meta desde el 2020. explicado principalmente por la reversión de factores externos e internos adversos como la crisis política, interrupciones en las cadenas de suministro globales, el aumento de los costos de producción, las fluctuaciones en los precios internacionales de bienes esenciales y el fenómeno de El Niño. (*Gráfico 4*)

Gráfico 4 INFLACIÓN

(variación porcentual, fin de periodo)



Fuente: INEI

3.4 LIQUIDEZ Y CRÉDITO

➤ TASA DE INTERÉS

Durante el 2024, el Directorio del BCRP redujo la tasa de interés de referencia de la política monetaria en 25 puntos básicos en siete de las reuniones del Programa Monetario mensual, mientras que, en las reuniones de marzo, junio, julio, octubre y diciembre, acordó mantener la tasa de referencia. De esta manera la tasa de interés de referencia cerró el año en 5 %.

En las decisiones tomadas, se consideraron los resultados de la evolución de la inflación y sus determinantes, incluyendo la inflación subyacente, las expectativas de inflación y la actividad económica nacional e internacional.

➤ TIPO DE CAMBIO

Al cierre de diciembre del 2024 el tipo de cambio interbancario venta del sol (respecto a una unidad de dólar estadounidense) fue de S/3.769, cotización mayor al S/3.712 que se registró al cierre de diciembre del 2023. Con ello, el sol registra una depreciación acumulada de 1.5 % para el año 2024, tal como se muestra en el cuadro 2.

El comportamiento del sol peruano se atribuye a varios factores claves. En primer lugar, el Banco Central de Reserva del Perú implementó una política monetaria

efectiva, interviniendo oportunamente en el mercado cambiario para mantener la estabilidad de la moneda. Asimismo, el país cuenta con sólidos fundamentos macroeconómicos, incluyendo una deuda pública baja, inflación moderada y un déficit fiscal controlado, sumándose una mayor oferta monetaria proveniente de una balanza comercial positiva y la mayor confianza de parte de los agentes económicos.

En el 2024, el sol peruano se consolidó como la moneda más sólida de Latinoamérica, registrando la menor depreciación frente al dólar entre las principales economías de la región. (Cuadro 2)

Cuadro 2
EVOLUCIÓN DEL TIPO DE CAMBIO INTERBANCARIO

Mes	Soles por dólar		Variación	
	al cierre 1/		Mensual	Acumulada
Dic 2023	3.712		-0.7%	-2.7%
Ene	3.805		2.5%	2.5%
Feb	3.782		-0.6%	1.9%
Mar	3.719		-1.7%	0.2%
Abr	3.754		0.9%	1.1%
May	3.737		-0.5%	0.7%
Jun	3.838		2.7%	3.4%
Jul	3.717		-3.2%	0.1%
Ago	3.748		0.8%	1.0%
Set	3.707		-1.1%	-0.1%
Oct	3.769		1.7%	1.5%
Nov	3.745		-0.6%	0.9%
Dic 2024	3.769		0.6%	1.5%

1/ : Tipo de Cambio Nominal Venta

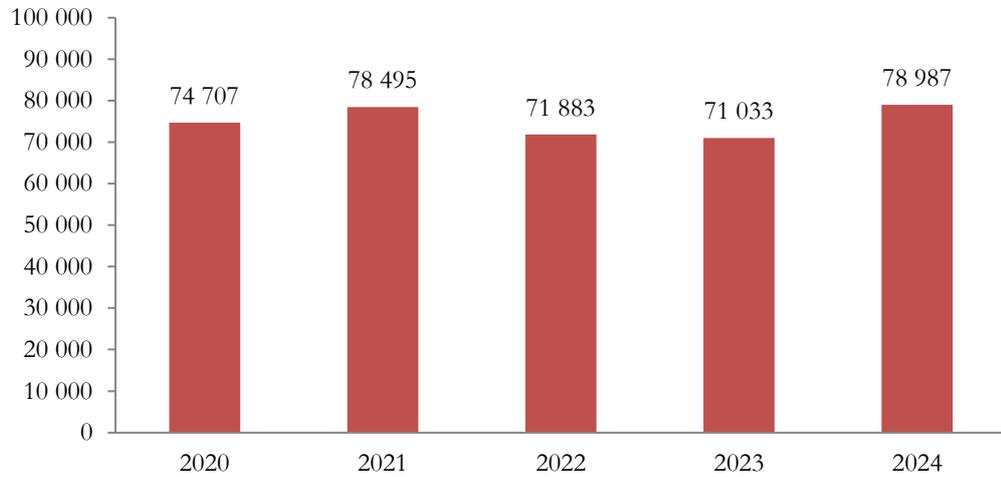
Fuente: BCRP

➤ RIN

Al 31 de diciembre del 2024, el nivel de Reservas Internacionales Netas (RIN) del país totalizó US\$78 987 millones, saldo superior en US\$7954 millones en comparación al cierre del 2023.

Las RIN están constituidas por activos internacionales líquidos y su nivel actual es aproximadamente equivalente al 28 % del PBI. (Gráfico 5)

Gráfico 5
RESERVAS INTERNACIONALES NETAS
(millones de dólares estadounidenses)



Fuente: BCRP

➤ CRÉDITO

De acuerdo con el BCRP, en el 2024 el crédito al sector privado continuó su tendencia de crecimiento en términos nominales, alcanzando un incremento del 0.5 % respecto al 2023 y representando un 39 % del PBI. Este comportamiento estuvo influenciado por la política monetaria del BCRP, que redujo la tasa de referencia a 5 %, favoreciendo el acceso al financiamiento; así como, por una mayor demanda de crédito en segmentos estratégicos, principalmente el corporativo e hipotecario.

Dentro de este contexto, el Banco de la Nación registró un crecimiento del 41.5 % en su cartera de créditos, impulsado principalmente por mayores colocaciones en su segmento de consumo (S/9140 millones), lo que representa un 50.6 % de sus colocaciones. En cuanto a la estructura por segmentos de las colocaciones de la banca múltiple, la mayor participación la alcanzaron los segmentos corporativos (32.1 %) e hipotecarios (19.2 %). (Cuadro 3)

Cuadro 3
COLOCACIONES DE CRÉDITO DEL SISTEMA BANCARIO

	En millones de soles		Variación %	Partic. %
	2024	2023	2024/2023	
Banco de la Nación *	18 067	12 764	41.5	100.0
Corporativos	7 851	3 611	117.4	43.5
Hipotecario	716	623	14.9	4.0
Consumo	9 140	8 138	12.3	50.6
Tarjetas de crédito	359	392	-8.4	2.0
Banca Múltiple *	331 369	328 448	0.9	100.0
Corporativos	106 503	82 891	28.5	32.1
Grandes empresas	37 467	51 131	-26.7	11.3
Medianas empresas	15 561	41 412	-62.4	4.7
Pequeñas empresas	37 688	20 013	88.3	11.4
Microempresas	2 820	3 330	-15.3	0.9
Hipotecario	63 666	60 687	4.9	19.2
Consumo	49 888	48 573	2.7	15.1
Tarjetas de crédito	17 776	20 411	-12.9	5.4

(*): *Créditos Vigentes*

Fuente: SBS

4. Banco de la Nación en el 2024



4.1 UN BANCO AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

El Banco de la Nación mantiene como prioridad estratégica la mejora continua en la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía, asegurando una gestión eficiente y accesible para todos los peruanos.

En primer lugar, el Banco sigue desempeñando su función esencial en la administración de pagos del sector público, gestionando las remuneraciones y pensiones de los servidores estatales, así como la distribución de los recursos de los programas sociales.

Además, cumple un rol clave en la recaudación de tributos en conjunto con la banca privada y facilita el pago de tasas administrativas, multas y otros conceptos a favor de diversas entidades públicas.

Asimismo, el Banco de la Nación simplifica la cobranza de servicios públicos y facilita las transferencias de dinero dentro del país, ofreciendo alternativas seguras y accesibles para la población.

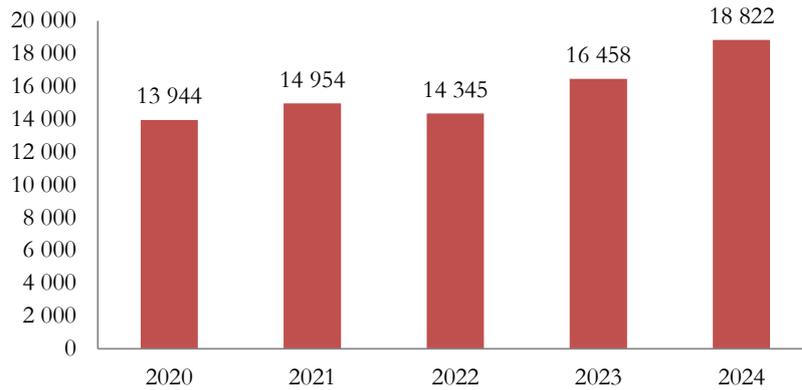
Por otro lado, brinda financiamiento a gobiernos locales y regionales, entidades financieras y empresas estatales, además de otorgar créditos a los trabajadores y pensionistas del sector público que perciben sus ingresos a través del banco. De esta manera, orienta sus esfuerzos a sectores con menor acceso al crédito, como educación, salud, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, contribuyendo a la inclusión financiera y al desarrollo del país.

SERVICIO DE PAGADURÍA

El servicio de pagaduría comprende el pago de remuneraciones y pensiones al personal activo y pensionista de las entidades del sector público. Se brinda mediante todos los canales de atención del BN: agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales y canales digitales (*app*, internet y POS).

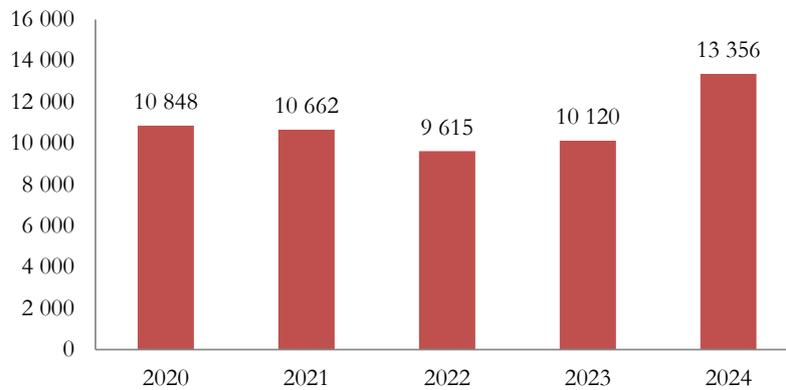
En el 2024, se registraron más de 18 millones de abonos en cuentas de ahorros a trabajadores activos, un incremento de 14.4 % en comparación con el 2023. (Gráfico 6)

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



Asimismo, se registraron más de 13 millones de abonos a pensionistas, 32.0 % más operaciones que en el 2023. (Gráfico 7)

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



PAGO A LOS BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

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

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

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

- **Ampliación de canales:** Desarrollo de estrategias para promover los canales alternos (cajeros automáticos y agentes corresponsales) y digitales (*app*, internet, POS), para descongestionar la atención presencial en nuestra red de agencias.
- **Mejora en la calidad:** Formación y sensibilidad de los trabajadores involucrados en el proceso de atención de los beneficiarios de los programas sociales.

En el 2024, la cantidad de beneficiarios en los programas sociales disminuyó ligeramente en 0.8 % con relación al año anterior. Sin embargo, destaca el mayor incremento del programa Contigo (13.8 %). (*Cuadro 4*)

Cuadro 4

NÚMERO DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

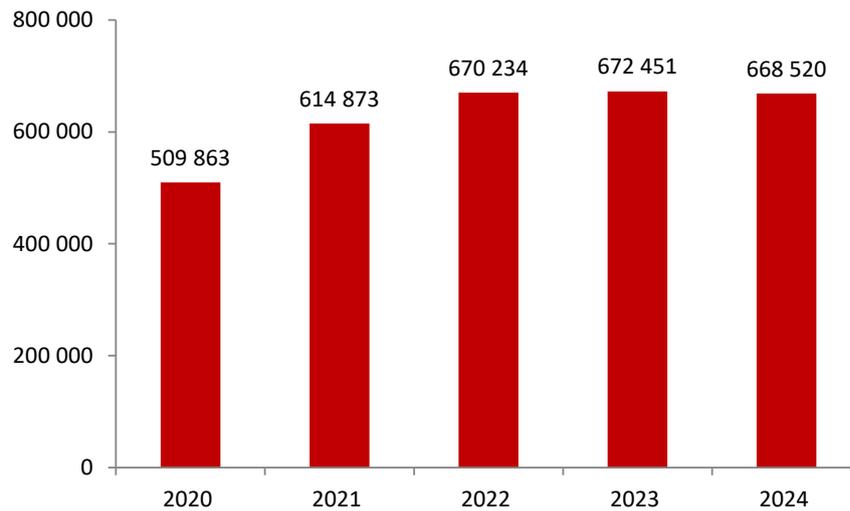
Programa	2020	2021	2022	2023	2024	Variac. %
- Juntos	509 863	614 873	670 234	672 451	668 520	-0.6%
- Pensión 65	557 374	553 672	618 015	617 850	595 155	-3.7%
- Contigo	47 529	74 126	106 628	111 234	126 631	13.8%
Total	1 114 766	1 242 671	1 394 877	1 401 535	1 390 306	-0.8%

➤ Programa Juntos

En el 2024, se realizaron seis campañas de pago bimestrales coordinadas con el MIDIS.

Se generaron 6.8 millones de operaciones y se atendieron a más de 668 000 beneficiarios en la última campaña de pago. (Gráfico 8)

Gráfico 8
JUNTOS: NÚMERO DE BENEFICIARIOS



En el mismo año, los canales por los cuales se atendieron a los beneficiarios del Programa Juntos continuaron con el trasvase hacia los canales alternos. Esto disminuyó el uso de agencias y ETV. De esta manera, la participación del canal de agentes MultiRed aumentó de 80.2 % en el 2022 a 85.1 % en el 2024, y se constituyó como el canal más importante para el pago a los beneficiarios de este programa.

La migración de las operaciones a agente MultiRed y otros canales alternativos permitió, por un lado, que el beneficiario ahorre tiempo y costos en su traslado; y, por otro, el descongestionamiento de nuestras agencias en el ámbito nacional. (Cuadro 5)

Cuadro 5
JUNTOS: NÚMERO DE OPERACIONES POR CANALES

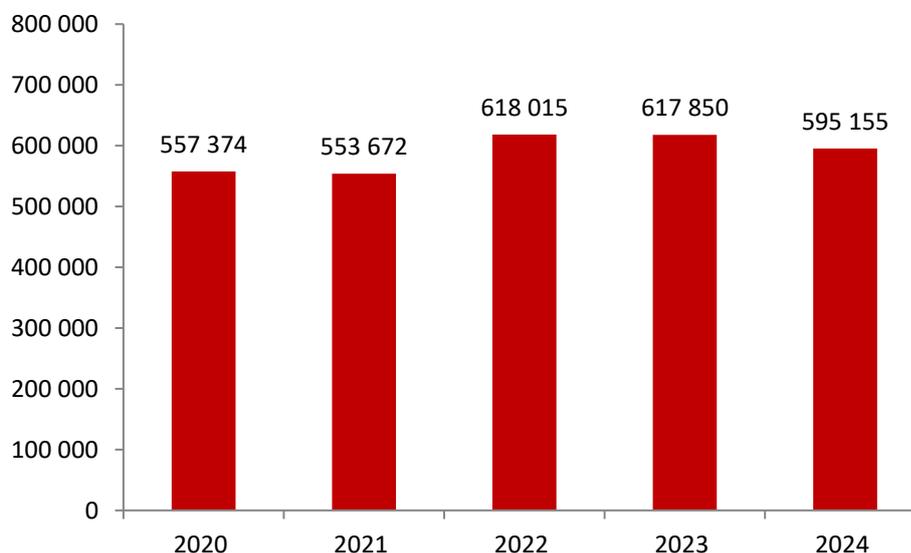
Canales BN /ETV	2022	2023	2024	Participación Porcentual		
				2022	2023	2024
Agencias	365 914	294 008	285 211	5.0%	4.3%	4.2%
Cajeros MultiRed	70 534	69 732	71 223	1.0%	1.0%	1.1%
Agentes MultiRed	5 911 341	5 862 647	5 763 154	80.2%	85.7%	85.1%
Banca Celular	179 556	53 637	-	2.4%	0.8%	-
POS	471 380	268 654	365 920	6.4%	3.9%	5.4%
Emp. Transportadora Valores	368 761	294 008	285 310	5.0%	4.3%	4.2%
Total	7 367 486	6 842 686	6 770 818	100.0%	100.0%	100.0%

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

➤ **Pensión 65**

Al cierre del 2024, los beneficiarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria (Pensión 65) sumaron más de 595 000. Ellos fueron atendidos mediante 3.1 millones de operaciones. (Gráfico 9)

Gráfico 9
PENSIÓN 65: NÚMERO DE BENEFICIARIOS



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

El 72.4 % de las operaciones se realizaron en las agencias y el 41.0 % de ellas fueron con el sistema de biometría, que permite reconocer al beneficiario del programa social mediante la lectura de su huella digital en la plataforma del RENIEC. (Cuadro 6)

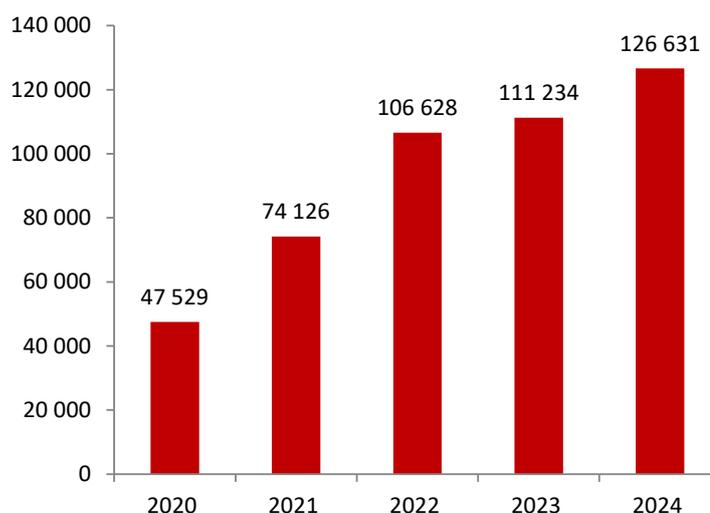
Cuadro 6
PENSIÓN 65: NÚMERO DE OPERACIONES POR CANALES

Canales BN /ETV	2022	2023	2024	Participación %			Variac. % 2024 / 2023
				2022	2023	2024	
Agencias	2 445 775	2 318 737	2 275 462	74.3%	71.7%	72.4%	-1.9%
* Sistema de Biometría	1 847 481	1 765 830	1 287 430	56.1%	54.6%	41.0%	-27.1%
Cajeros Multired	1 257	827	4 256	0.0%	0.0%	0.1%	414.6%
Agente Multired	20 530	72 672	96 515	0.6%	2.2%	3.1%	32.8%
POS	4 949	3 669	5 107	0.2%	0.1%	0.2%	39.2%
Emp. Transp. Valores	819 382	838 042	761 254	24.9%	25.9%	24.2%	-9.2%
Total	3 291 893	3 233 947	3 142 594	100.0%	100.0%	100.0%	-2.8%

➤ **Programa Contigo**

Contigo es un programa social adscrito al MIDIS que otorga una pensión no contributiva de S/300 cada dos meses a personas con discapacidad severa y en situación de pobreza o pobreza extrema, con la finalidad de mejorar su calidad de vida. En la actualidad, el programa Contigo alcanza a todas las regiones del país. En el 2024, fueron atendidos 126 631 beneficiarios, cifra superior en 13.8 % con relación al 2023. (Gráfico 10)

Gráfico 10
CONTIGO: NÚMERO DE BENEFICIARIOS

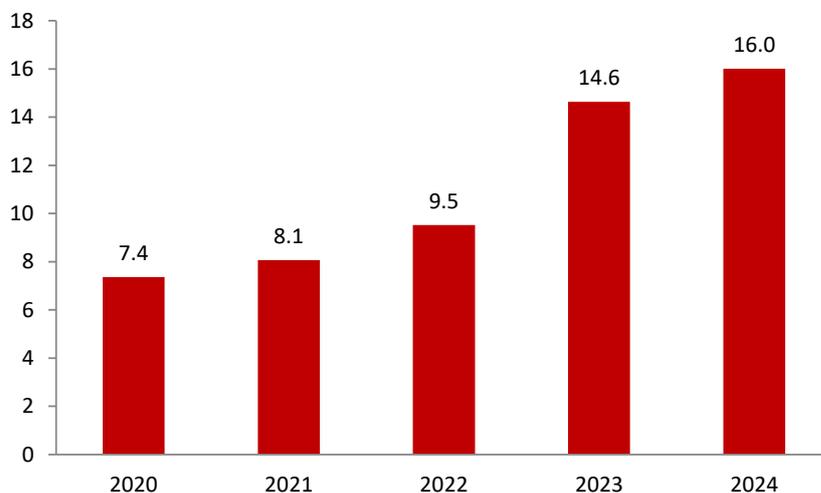


➤ **Fondo Inclusión Social Energético (FISE)**

Con el FISE, el Gobierno, por medio de un convenio entre el BN y OSINERGMIN, apoya a las zonas de extrema pobreza con la entrega de vales de descuento para la compra de gas licuado de petróleo en lugares autorizados.

El 2024 se hicieron efectivos 16.0 millones de vales, cifra mayor en 9.4 % respecto al año anterior. *(Gráfico 11)*

Gráfico 11
VALES FISE ATENDIDOS
(millones de vales)



PAGO A FONAVISTAS

El BN realizó el pago a los grupos de exaportantes al Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI). Cabe mencionar que, para estos desembolsos, el banco brindó cobertura en todo el Perú a través de las oficinas en las macrorregiones. Al 31 de diciembre del 2024, se realizaron pagos a 293 904 beneficiarios por un monto de S/785.2 millones, que significaron un incremento de 695.6 % y 685.4 %, respectivamente con relación al 2023. *(Cuadro 7)*

Cuadro 7

PAGO A FONAVISTAS

Macroregión BN	2024		2023	
	Cantidad	Millones de S/	Cantidad	Millones de S/
Arequipa	33 196	88.9	3 655	10.1
Cusco	11 121	30.5	1 403	4.4
Huancayo	12 185	32.5	1 523	4.8
Iquitos	6 157	16.1	1 146	3.0
Lima	183 193	485.9	23 849	62.8
Piura	23 526	67.0	2 783	7.6
Trujillo	24 526	64.2	2 581	7.3
Total	293 904	785.2	36 940	100.0

COBRANZA DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

En el 2024, se atendieron 40.8 millones de operaciones, 6.3 % menos con respecto al 2023, debido a la disminución en la cobranza por servicios públicos, atenuado por el mayor incremento de tasas de entidades públicas. (Cuadro 8)

Cuadro 8

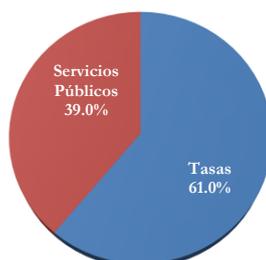
PAGO DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS: NÚMERO DE OPERACIONES (millones)

Detalle	2020	2021	2022	2023	2024	Tasa de crec. 2024 /2023
Tasas de entidades públicas	16.4	24.8	25.7	23.3	24.9	7.0%
Lima	13.1	20.9	21.6	19.3	20.2	4.8%
Provincias	3.3	3.9	4.1	4.0	4.7	17.2%
Servicios públicos	22.5	22.8	24.0	20.3	15.9	-21.5%
Total	38.9	47.6	49.7	43.5	40.8	-6.3%

En cuanto a la estructura de las operaciones, la recaudación de tasas representa el 61.0 % y los servicios públicos el 39.0 % del total de operaciones realizadas. (Gráfico 12)

Gráfico 12

PAGO DE TASAS Y SERVICIOS PÚBLICOS: ESTRUCTURA DE OPERACIONES



RECAUDACIÓN SUNAT

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

En el 2024, se realizaron 14.4 millones de operaciones, 20.3 % más que el año previo. *(Cuadro 9)*

Cuadro 9

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

Detalle	En millones de operaciones					Tasa de crecimiento
	2020	2021	2022	2023	2024	
SUNAT	12.1	12.9	13.5	12.0	14.4	20.3%

En relación con las detracciones, el BN atendió 36.4 millones de operaciones durante el 2024, cifra inferior en 5.2 % a los volúmenes del 2023. Por su parte, el número de cuentas por detracciones aumentó en 7.7 %. *(Cuadro 10)*

Cuadro 10

SERVICIO DE DETRACCIONES

Detalle	2020	2021	2022	2023	2024	Tasa de crecimiento
Cantidad de operaciones (millones)	23.8	29.0	34.1	38.4	36.4	-5.2%
Número de cuentas	1 108 219	1 222 451	1 328 867	1 449 123	1 561 083	7.7%

SERVICIOS POR ENCARGO (CORRESPONSALÍA)

El servicio de corresponsalía permite brindar servicios bancarios mediante los canales del BN, en calidad de corresponsal de las entidades del sistema financiero en las localidades en que estas lo soliciten, a fin de agilizar la gestión de cobranzas de sus clientes (empresas, entidades). Específicamente, se atienden depósitos y desembolsos por diversos conceptos.

Durante el 2024, se realizaron 44.0 millones de operaciones, cifra menor en 8.9 % respecto al 2023. *(Cuadro 11)*

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

Detalle	2020	2021	2022	2023	2024	Tasa de crecimiento
Corresponsalía	43.8	53.5	55.5	48.3	44.0	-8.9%

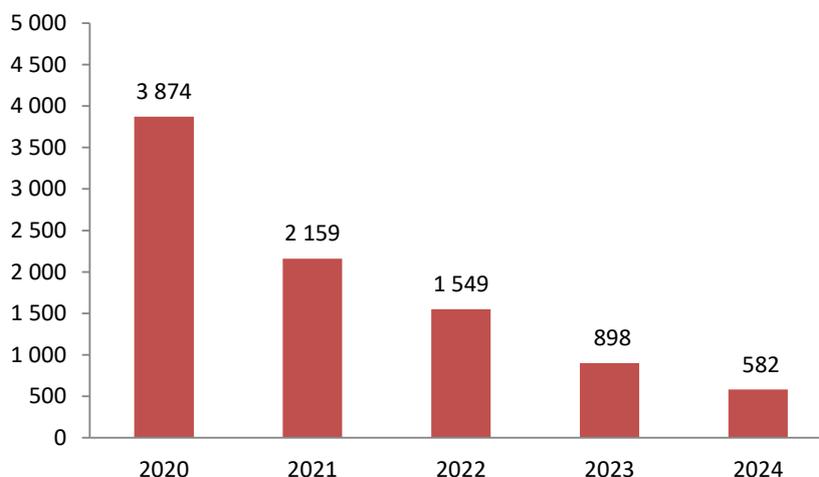
GIROS

La emisión de giros se encuentra habilitada en cuatro canales adicionales a las agencias: MultiRed Virtual, agentes MultiRed, cajeros automáticos y App BN. Para el pago de giros, además de las agencias, los usuarios pueden acceder a agentes MultiRed a nivel nacional.

En el 2024, el volumen de operaciones de giros se redujo en 35.2% respecto a 2023. Esta tendencia responde a la ampliación de la oferta de alternativas virtuales para el envío de dinero en el sistema financiero, impulsadas por la transformación digital.

El Banco de la Nación continúa evaluando y promoviendo nuevas soluciones digitales para facilitar las transacciones de sus usuarios, alineándose a la evolución del sistema financiero y las nuevas necesidades de los clientes. (Gráfico 13)

Gráfico 13
CANTIDAD DE GIROS EMITIDOS
(miles de operaciones)



PRÉSTAMOS A ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

➤ **Préstamos a los gobiernos subnacionales**

El BN continuó facilitando a las municipalidades el apoyo financiero para realizar proyectos de inversión en infraestructura básica, transportes y comunicaciones, educación, saneamiento, salud y electrificación, entre otras intervenciones, en cumplimiento de su rol de agente financiero. Gracias a ello, se promueve la mejora de la calidad de vida de los pobladores en sus comunidades a través del desarrollo de una infraestructura básica adecuada. Así, al 31 de diciembre de 2024, el BN desembolsó 123 préstamos a los gobiernos subnacionales por un monto de S/194.5 millones.

➤ **Préstamos a empresas del sector público**

Las empresas del Estado atendidas por el BN se orientan principalmente a los sectores eléctrico, financiero e hidrocarburos; cuya misión principal es brindar bienes y servicios de calidad y generar valor para el desarrollo del país.

Al 31 de diciembre del 2024, el BN desembolsó 86 préstamos a las empresas públicas por un monto de S/8493.9 millones; aumentando con relación al 2023 el número y monto de desembolsos en 14.7 % y 300.0 %, respectivamente.

PRÉSTAMOS PERSONALES

En el 2024, el Banco de la Nación continuó realizando los procesos necesarios para que los trabajadores activos y pensionistas del sector público puedan adquirir productos financieros bancarios (préstamos y seguros), focalizando el BN sus esfuerzos en los sectores con menor acceso al crédito: Educación, Salud, ONP, Fuerzas Armadas y Policiales.

Según el tipo de financiamiento personal, se clasifican en:

• **Préstamo MultiRed**

El Préstamo MultiRed es el principal producto crediticio del Banco, que permite a trabajadores y pensionistas del sector público con cuentas de haberes en el BN acceder

al crédito bancario. Este préstamo prioriza a aquellos profesionales que cuentan con menores opciones de financiamiento, como policías, profesores y personal de salud.

Los créditos pueden otorgarse con o sin garante, según evaluación, y son de libre disponibilidad. Además, existen modalidades específicas para financiar estudios propios o de familiares directos (Préstamo Estudio), o para consolidar deudas provenientes de tarjetas de crédito de otras entidades financieras (Compra de Deuda de Tarjeta de Crédito).

Durante el 2024, se implementaron campañas con tasas de interés promocionales orientadas a captar y recuperar clientes, además de mejorar las condiciones del producto al extender el plazo máximo hasta 72 meses.

- **Crédito hipotecario**

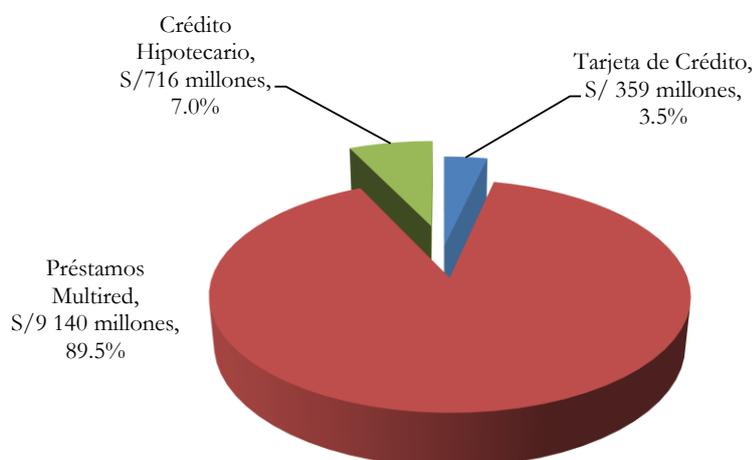
Su objetivo es financiar la compra, mejora, ampliación o remodelación de una vivienda, o trasladar una deuda hipotecaria al BN.

- **Tarjeta de crédito**

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

Gráfico 14

PARTICIPACIÓN DE PRODUCTOS DE BANCA PERSONAL



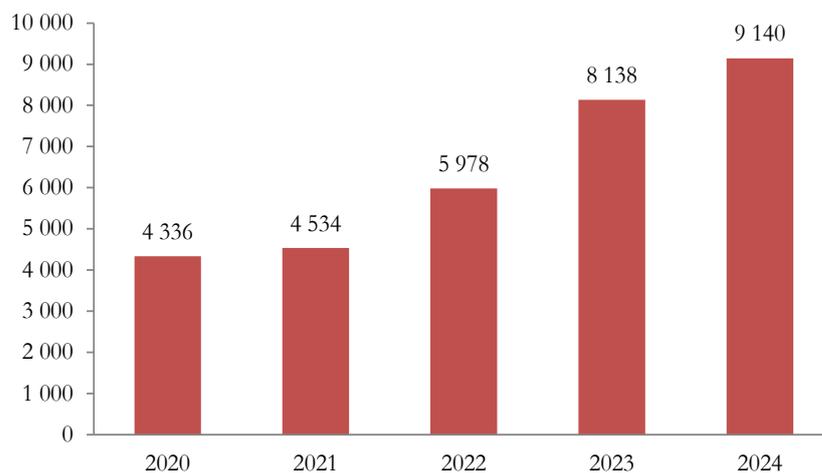
➤ **Préstamo MultiRed**

Al 31 de diciembre del 2024, el saldo de los préstamos MultiRed alcanzó los S/9140 millones, 12.3 % más que en el 2023. *(Gráfico 15)*

Durante el 2024, se desembolsaron 367 359 préstamos y el monto total desembolsado ascendió a S/7456 millones.

Cabe resaltar que el 9.0 % de los créditos otorgados en el 2024 fueron atendidos a través de los canales no presenciales (*app*, web y *call center*), facilitando al cliente el uso de medios virtuales para la obtención de un préstamo.

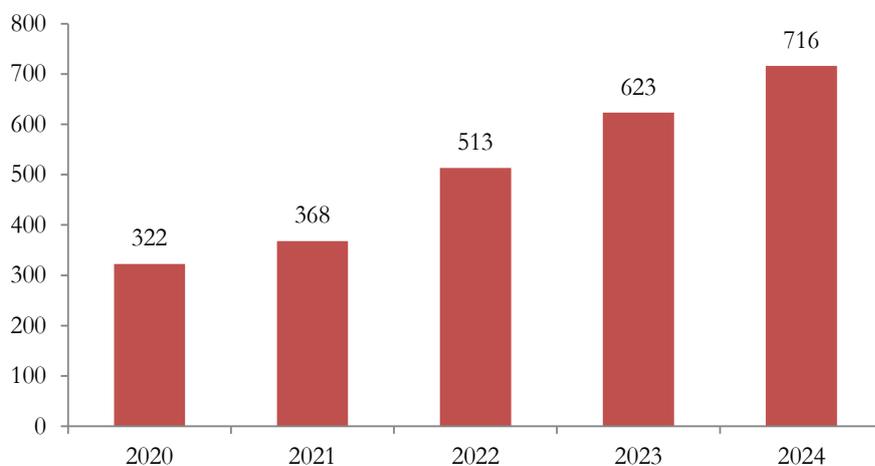
Gráfico 15
SALDO DE PRÉSTAMOS MULTIRED
(millones de soles)



➤ **Crédito hipotecario**

Al 31 de diciembre del 2024, el saldo de los créditos hipotecarios alcanzó los S/716 millones, registrando un crecimiento de 14.9 % en relación con el 2023. *(Gráfico 16)*

Gráfico 16
SALDO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS
(millones de soles)

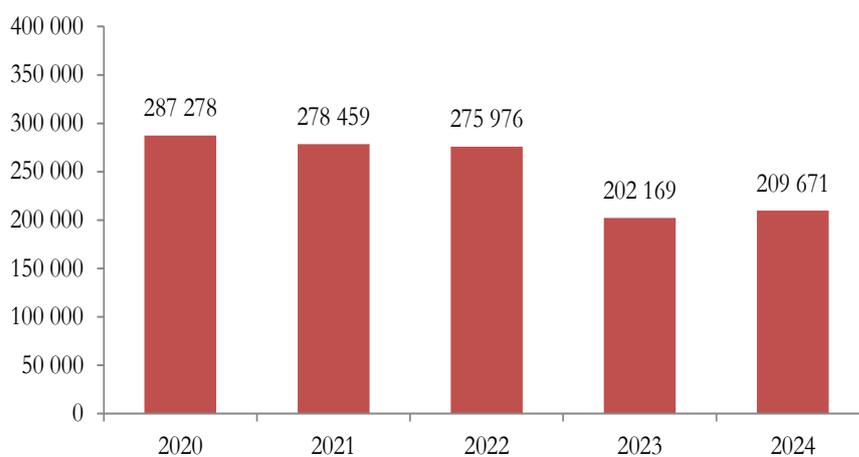


➤ **Tarjeta de crédito**

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

Al 31 de diciembre del 2024, el saldo de la tarjeta de crédito ascendió a S/359 millones, lo que permitió dar cobertura a 209 671 trabajadores y pensionistas del sector público. (Gráfico 17)

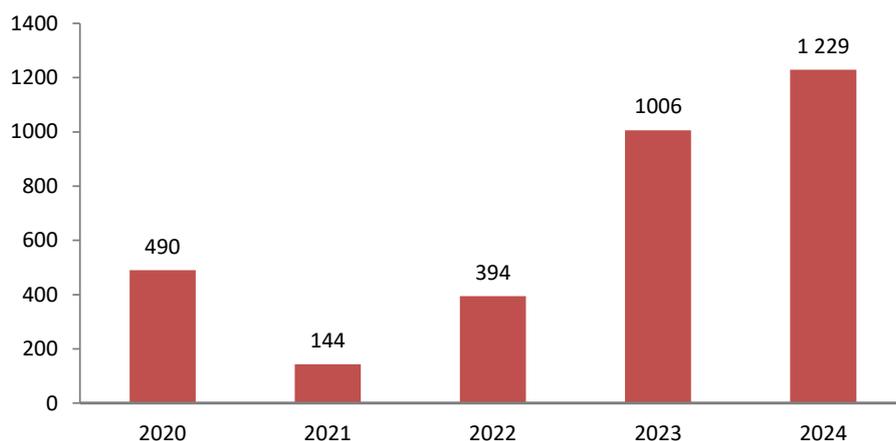
Gráfico 17
NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO



PRÉSTAMOS A LAS MYPES

En el 2024, a través del Programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (Promype) y en virtud del DS 134-2006-EF, el Banco actuó como banca de segundo piso, proporcionando recursos financieros a las instituciones de intermediación financiera (IFI) especializadas en atender a las micro y pequeñas empresas (mypes). Esta iniciativa contribuyó a fortalecer un entorno favorable para la creación, formalización, crecimiento y competitividad de las Mypes, facilitando su acceso al crédito formal y a los mercados financieros mediante mecanismos de mercado eficientes. (Gráfico 18)

Gráfico 18
DESEMBOLSO DE APOYO A LAS IFI
(millones de soles)



Evolución de saldos en el periodo 2024:

Al cierre del 2024, el saldo alcanzó los S/847 millones. No obstante, la reducción de la tasa de referencia generó la cancelación anticipada de compromisos por parte de tres entidades, lo que impactó en el saldo final.

Crecimiento sostenido en desembolsos:

El crecimiento en los desembolsos se mantuvo durante el 2024, alcanzando un total de S/1229 millones, lo que representa un incremento del 22 % en comparación con los S/1006 millones desembolsados en el 2023.

Líneas de créditos aprobadas: Se logró aprobar líneas de crédito Promype a cuatro instituciones de microfinanzas y tres por la línea de mejoramiento de vivienda, alcanzando S/1844 millones en línea de crédito.

Alcance de beneficiarios:

Con los desembolsos efectuados en el 2024, se otorgó financiamiento a más de 145 mil micro y pequeños empresarios de los grupos robustos 1, 2 y 3 —regiones agrupadas según niveles similares de pobreza monetaria (INEI, 2022)—, representando el 68%, de los cuales el 50% son mujeres.

En 2024, los desembolsos realizados han permitido otorgar financiamiento a más de 145,000 micro y pequeños empresarios de los grupos 1, 2 y 3, que corresponden a regiones con niveles similares de pobreza monetaria (INEI, 2022). Este grupo representa el 68% del total, de los cuales el 50% son mujeres.

Línea de Mejoramiento de vivienda:

Se aprobó mediante Sesión de Directorio de fecha 21.11.2024, las condiciones de la línea de crédito por S/700 millones, para entidades microfinancieras, con el objetivo de mejorar las condiciones de vivienda de los micro y pequeños empresarios. Entre ellas tenemos: Mibanco, S/150 millones; CMAC Arequipa, S/120 millones; y CMAC Cusco, S/86 millones.

Servicio de Oficinas Compartidas–Ventanilla Mype:

El número de colocaciones registradas de enero a diciembre del 2024 fueron de 19 755, lo que significó un desembolso de S/132.67 millones, en el mismo periodo.

En cuanto a los ingresos generados por el servicio de Oficinas Compartida por los conceptos de comisiones de desembolsos, recuperos y por el alquiler de muebles y equipos, se obtuvo un total de S/2.6 millones de soles durante el mismo periodo (enero-diciembre 2024).

SEGUROS

El servicio de seguros se brinda mediante un convenio entre las compañías aseguradoras y el BN, con el objetivo de fomentar entre los clientes del sector público la cultura y el acceso a estos productos. Los seguros ofrecen tranquilidad y protección tanto a los clientes como a sus beneficiarios. Al 2024, se registró un total de 754 769 seguros colocados.

➤ Seguro de cuota protegida

El seguro optativo de cuota protegida de préstamo MultiRed cubre hasta ocho cuotas o el saldo insoluto ante la incapacidad temporal o el desempleo involuntario del cliente. Al término del 2024, se registra un acumulado vigente de 122 825 seguros de cuota protegida.

➤ Seguro de protección de tarjeta de débito

Este producto protege los ahorros de los clientes ante robo, hurto, clonación y utilización forzada; además, brinda otras coberturas más descritas en la póliza. El 2024 cerró con un acumulado de 475 130 seguros de este tipo.

➤ Seguro oncológico y de enfermedades graves indemnizatorio

El producto ofrece una suma asegurada a los clientes en caso de un primer diagnóstico de cáncer, infarto al miocardio, accidente cerebrovascular o insuficiencia renal crónica. En el 2024, el número de estos seguros ascendió a 79 516.

➤ Seguro de sepelio

El seguro de sepelio indemniza a los beneficiarios del asegurado en caso de fallecimiento y cubre los gastos de sepelio. En el 2024, se registraron 77 298 pólizas contratadas. (*Cuadro 13*)

Cuadro 13
SEGUROS OPTATIVOS

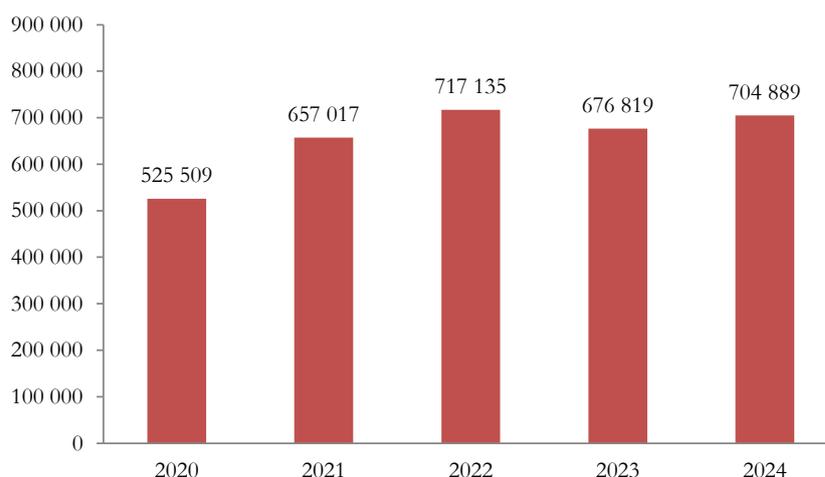
Seguro	2020	2021	2022	2023	2024
Cuota protegida	81 435	81 435	139 680	150 292	122 825
Oncológico	39 841	39 841	65 223	79 276	79 516
Proteccion de tarjeta	410 813	410 813	443 553	483 587	475 130
Sepelio	49 202	49 202	65 010	90 815	77 298
Total	581 291	581 291	713 466	803 970	754 769

4.2 UN BANCO DESCENTRALIZADO

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

En el 2024, el número total de operaciones atendidas en los diferentes canales del BN (incluyendo consultas) ascendió a 704 889 millones, superior en 28.1 millones de operaciones en comparación con el 2023. (Gráfico 19) (Cuadro 14)

Gráfico 19
VOLUMEN DE OPERACIONES
(miles de operaciones)



Cuadro 14
EVOLUCIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN

Puntos de atención	2020	2021	2022	2023	2024	Variación 2024 / 2023
1 Agencias	573	571	561	552	568	16
2 Cajeros MultiRed	953	959	1 097	1 105	1 113	8
3 Cajeros corresponsales	12 188	15 127	16 074	15 674	15 234	- 440
Agente MultiRed	12 188	15 127	16 074	15 674	15 234	- 440
Total	13 714	16 657	17 732	17 331	16 915	- 416

En cuanto a la ubicación geográfica de nuestros canales de atención, el 84.4 % de los 16 915 puntos de atención con los que cuenta el BN, se localizan en provincias. (Cuadro 15)

Cuadro 15
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE CANALES EN LIMA Y PROVINCIA

Canales	Cantidad de canales			Participación porcentual	
	Lima	Provincia	Total	Lima *	Provincia
Agencias	98	470	568	17.3%	82.7%
Cajeros Multired	390	723	1 113	35.0%	65.0%
Cajeros corresponsales	2 148	13 086	15 234	14.1%	85.9%
Total	2 636	14 279	16 915	15.6%	84.4%

(*): Lima Metropolitana y Callao

Por otro lado, durante el 2024, el BN avanzó significativamente en su objetivo de trasvasar sus operaciones hacia canales alternos desde la red de agencias. En respuesta a lo planificado, las operaciones en canales alternos alcanzaron el 93.1 % del total de operaciones realizadas.

Los resultados del trasvase por canales individuales para el periodo 2020-2024 son los siguientes (Cuadro 16):

- POS (Visa, Mastercard) subió de 5.5 % a 7.5%.
- App BN subió de 21.3 % a 54.3 %.
- Agencia bajó de 10.8 % a 6.9 %.

Cuadro 16

PARTICIPACIÓN DEL VOLUMEN DE OPERACIONES POR CANALES DE ATENCIÓN

Canales	2 020	2 021	2 022	2 023	2 024
Agencia	10.8%	8.4%	7.6%	8.2%	6.9%
Canales Alternos	89.2%	91.6%	92.4%	91.8%	93.1%
Agente Multired	20.6%	21.6%	22.2%	21.9%	17.6%
Cajeros Multired	12.6%	10.6%	10.5%	11.7%	10.8%
Banca Celular	24.4%	20.0%	19.0%	6.3%	0.0%
App BN	21.3%	29.9%	30.1%	42.4%	54.3%
POS (Visa, Mastercard)	5.5%	5.9%	7.5%	6.6%	7.5%
Internet	4.1%	2.4%	1.8%	1.6%	1.3%
Otros Canales	0.7%	1.2%	1.3%	1.3%	1.5%

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

CANALES PRESENCIALES DEL BN

➤ Agencias

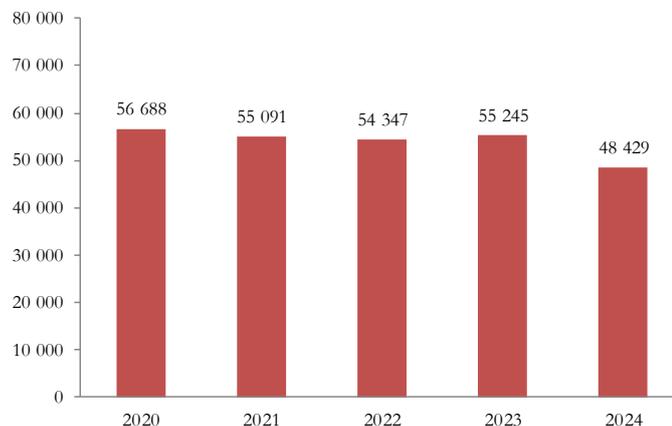
El BN contó con 568 agencias a nivel nacional al cierre del 2024. De ellas, el 67.3 % (382), se localizan en zonas remotas o de difícil acceso, donde existe poca o nula presencia de las instituciones financieras privadas.

Respecto al número de operaciones en las agencias, este disminuyó 12.3 % con relación al 2023, explicado por el trasvase a canales alternos y la implementación progresiva de nuevos servicios en ellos. (Gráfico 20)

Gráfico 20

AGENCIAS: NÚMERO DE OPERACIONES (en miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2024 / 2023
Volumen de operaciones	-12.3%



➤ **Agentes MultiRed**

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

Como se aprecia en el cuadro 17, a diciembre del 2024, el BN contó con 15 234 agentes MultiRed. De ellos, 2148 (14.1 %) se ubican en Lima y 13 086 (85.9 %), en provincias. (*Cuadro 17*)

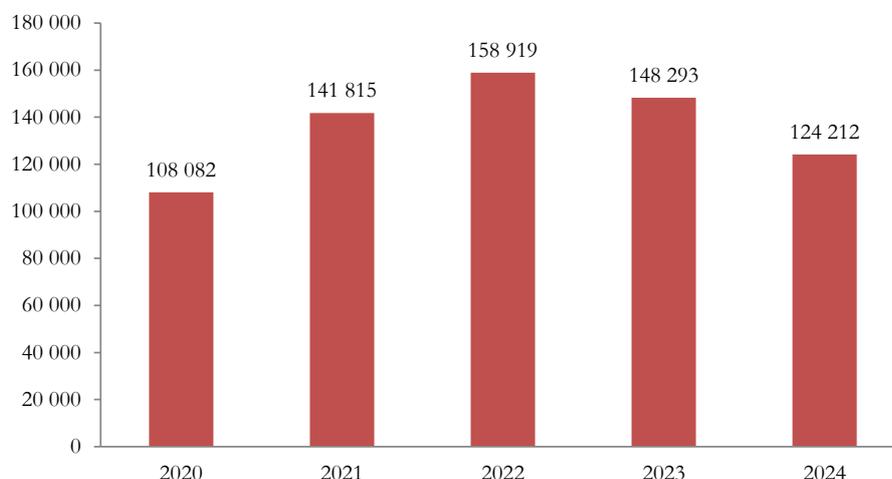
Cuadro 17
DISTRIBUCIÓN DE AGENTES MULTIRED EN EL ÁMBITO NACIONAL

	2020	2021	2022	2023	2024
Lima *	2 718	3 064	3 506	3 231	2 148
Provincias	9 470	12 063	12 568	12 443	13 086
	12 188	15 127	16 074	15 674	15 234

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

Los beneficios de este canal han sido significativos para los clientes y usuarios, al reducir el tiempo de atención para el cobro o pago de servicios, y contar con disponibilidad en efectivo y con una mayor cobertura geográfica de atención. Entre estas operaciones, destacan en servicios, el volumen de operaciones por depósitos y retiros monetarios a personas naturales (89.8 millones); y por las tasas del Poder Judicial (1.4 millones) y RENIEC (3.0 millones). (*Gráfico 21*)

Gráfico 21
AGENTES MULTIRED: NÚMERO DE OPERACIONES
(en miles)



➤ **Cajeros MultiRed**

Al cierre del 2024, el BN cuenta con 1113 cajeros MultiRed en el ámbito nacional. De estos, 390 se hallan en Lima y 723, en provincias. (Cuadro 18)

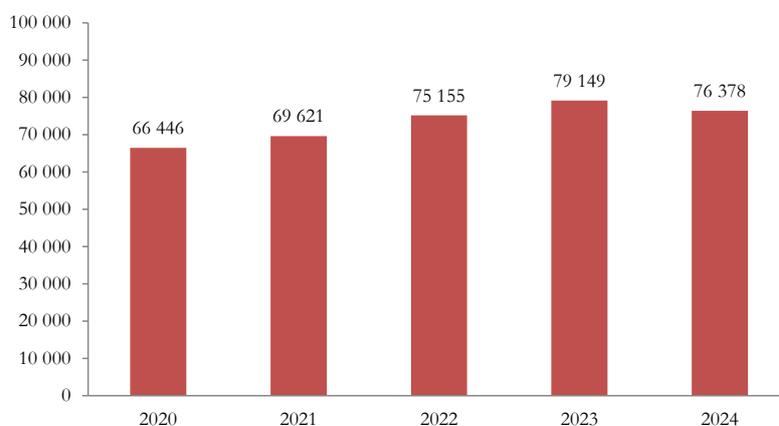
Cuadro 18
DISTRIBUCIÓN DE CAJEROS MULTIRED EN EL ÁMBITO NACIONAL

	2020	2021	2022	2023	2024
Lima *	361	358	405	393	390
Provincias	592	601	692	712	723
	953	959	1 097	1 105	1 113

(*) Lima Metropolitana y Callao

Durante el 2024, el canal de cajeros MultiRed registró más de 76 millones de operaciones, 3.5 % menos que en el 2023. De estas, 54.2 millones se efectuaron en provincias. (Gráfico 22)

Gráfico 22
CAJEROS MULTIRED: NÚMERO DE OPERACIONES
(en miles)



PRESENCIA DEL BN EN ZONAS DE FRONTERA

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

Al 2024, el BN posee 14 agencias en zonas de frontera determinadas en función de la cercanía al territorio de los países vecinos. (Cuadro 19)

Cuadro 19
AGENCIAS EN ZONAS DE FRONTERA

N°	DISTRITO Ubicación de Agencia	LOCALIZACIÓN	FRONTERA
1	NAMBALLE	CAJAMARCA	Ecuador
2	SUYO	PIURA	Ecuador
3	AGUAS VERDES	TUMBES	Ecuador
4	IBERIA	MADRE DE DIOS	Brasil
5	IÑAPARI	MADRE DE DIOS	Brasil
6	PURUS	UCAYALI	Brasil
7	DESAGUADERO	PUNO	Bolivia
8	YUNGUYO	PUNO	Bolivia
9	MOHO	PUNO	Bolivia
10	TACNA	TACNA	Chile
11	RAMON CASTILLA	LORETO	Colombia
12	PUTUMAYO	LORETO	Colombia
13	TNTE. MANUEL CLAVERO	LORETO	Colombia
14	YAVARI	LORETO	Colombia/Brasil

PRESENCIA DEL BN EN EL VRAEM

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

El BN alcanzó el 100 % de cobertura departamental y el 96 % de cobertura distrital en esta zona (jurisdicciones localizadas en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica y Junín), con una presencia en 66 de los 69 distritos que conforman el VRAEM. Esto le ha permitido a la población acceder a diversos servicios financieros. A diciembre del 2024, el BN llegó con 635 puntos físicos de atención en el Vraem. Los canales que incluyen estos puntos son agencias (19), cajeros MultiRed (16) y destacando la mayor cobertura con agentes MultiRed (600), que se incrementó en 24.7%. (Cuadro 20)

Cuadro 20

VRAEM: NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN

Canales	2020	2021	2022	2023	2024
Agencias	19	19	19	19	19
Cajeros MultiRed	15	15	16	16	16
Agentes MultiRed	310	395	466	481	600
TOTAL	344	429	501	516	635

PLATAFORMAS ITINERANTES DE ACCIÓN SOCIAL

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

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

Asimismo, mediante una gestión articulada liderada por el Programa Nacional PAIS, se involucra a entidades de los tres niveles de gobierno: MINDEF, MGP, FAP, Aviación del

Ejército, Programa Nacional Aurora y Servicio Jugüemos en las PIAS del MIMP, los diferentes programas sociales del MIDIS, el MINEDU y el MINCUL, así como los GORE y las DIRESA de Loreto, Puno y Ucayali; además del SIS, RENIEC y BN, entre otras. Todas estas instituciones aúnan esfuerzos con el propósito de acortar las brechas de pobreza y desigualdad, con el compromiso de acercar los servicios esenciales del Estado peruano a los lugares amazónicos y altioplánicos más remotos. (Cuadro 21)

Cuadro 21
NIVEL DE ATENCIÓN PIAS-BAP

N°	Región	Agencia	Cantidad		
			Campañas	Operaciones	Personas
1		BAP Río Putumayo I (PIAS)	3	3 906	2 685
2		BAP Río Putumayo II (PIAS)	4	4 755	3 471
3		BAP Río Napo (PIAS)	4	11 007	3 300
4	Loreto	BAP Río Morona (PIAS)	4	10 696	9 249
5		BAP Río Yavari (PIAS)	4	4 976	3 716
6		BAP Yahuas / Morona	4	5 201	4 382
7		BAP Corrientes / Pastaza	5	4 700	2 885
8		BAP Río Curayay	2	4 790	2 941
9	Ucayali	BAP Río Ucayali I (PIAS)	1	1 214	1 222
10		BAP Río Ucayali II (PIAS)	1	1 022	877
11	Puno	PIAS Lago Titicaca	4	6 563	3 217
Total			36	58 830	37 945

Durante el 2024, se efectuaron 36 campañas de acción social y se atendieron a 37 945 pobladores, entre los que destacan los servicios de retiros de ahorros de los programas sociales Pensión 65 y Contigo. Asimismo, es importante señalar que de los once PIAS fluviales, seis cuentan a bordo con un ATM instalado, ofreciendo además un canal alternativo a las poblaciones. (Cuadro 22)

Cuadro 22
NIVEL DE ATENCIÓN DE PIAS AEREOS

N°	Región	Agencia	Cantidad		
			Campañas	Operaciones	Personas atendidas
1	Ucayali	PIAS aéreo "Ucayali"	2	1 596	956
2	Loreto	PIAS aéreo "Loreto"	2	5 149	5 995
			4	6 745	6 951

En relación con los PIAS aéreos, en el mismo año se realizaron cuatro campañas que beneficiaron a 6951 personas.

4.3 UN BANCO QUE AVANZA EN LA DIGITALIZACIÓN

En el 2024, el BN continuó su avance en la digitalización de las operaciones. Algunos de sus beneficios más resaltables son que permite a nuestros clientes y usuarios el ahorro de tiempo en la realización de sus operaciones, al no necesitar trasladarse a una agencia; además, pueden efectuar sus transacciones en tiempo real; asimismo, la digitalización reemplaza los pagos en los canales presenciales, evitando el riesgo de llevar consigo dinero en efectivo.

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

PÁGALO.PE

Con el objetivo de acercar sus servicios a la ciudadanía y fomentar el uso de herramientas digitales que reduzcan la necesidad de acudir a las agencias, el Banco de la Nación pone a disposición de sus clientes y usuarios la plataforma digital Págalo.pe. A través de este servicio en línea, es posible realizar el pago de 2250 conceptos activos a favor de 53 entidades públicas, contribuyendo a la eficiencia y modernización de los trámites gubernamentales.

Durante el 2024, los trámites más solicitados a través de Págalo.pe fueron:

- Poder Judicial (PJ): derecho de notificación judicial, antecedentes penales y ofrecimiento de pruebas.
- Superintendencia Nacional de Migraciones: pasaporte electrónico y cambio de calidad migratoria.
- Policía Nacional del Perú (PNP): antecedentes policiales.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC): copia certificada de acta.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT): pago de detracciones NPD.

Como parte de su estrategia de crecimiento y consolidación como plataforma de pagos digitales, en el 2024 se incorporaron 13 nuevas entidades públicas, ampliando así la cobertura de Págalo.pe:

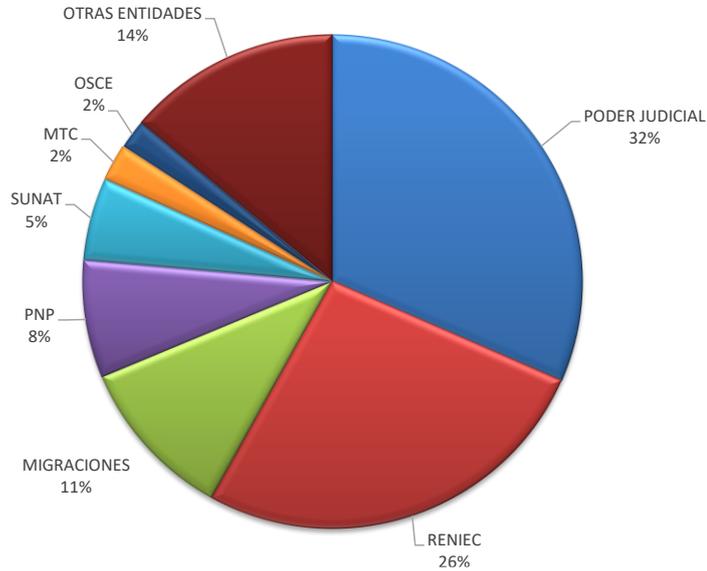
1. Colegio Militar Elías Aguirre – Chiclayo
2. Junta Nacional de Justicia
3. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
4. Universidad Nacional de San Martín
5. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur
6. Oficina de Normalización Previsional (ONP)
7. Universidad Nacional Daniel Alomía Robles
8. Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central
9. Universidad Nacional de Frontera Sullana
10. Universidad Nacional José María Arguedas
11. Universidad Nacional Agraria de la Selva
12. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
13. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga

Adicionalmente, con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios y facilitar el acceso a los servicios digitales del Banco de la Nación, se encuentra disponible la aplicación móvil Págalo.pe. Esta app puede ser descargada de forma gratuita en dispositivos iOS y Android a través de App Store y Play Store, permitiendo a los ciudadanos gestionar sus pagos de manera rápida y segura desde sus teléfonos móviles.

Gráfico 23

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

(participación porcentual)

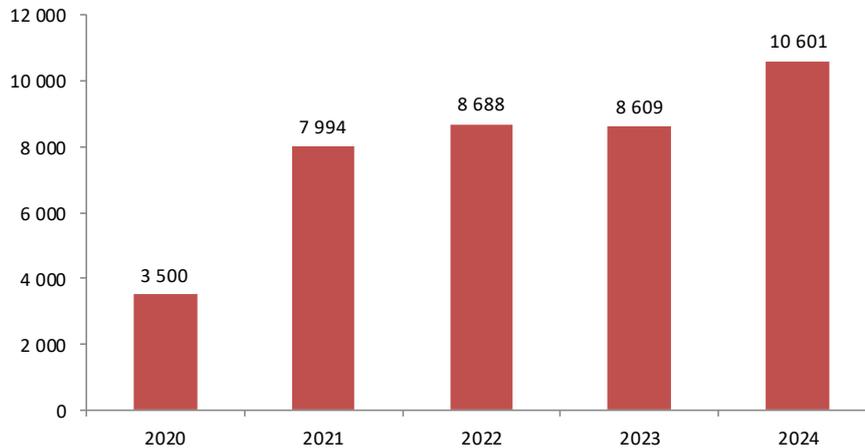


En el 2024, se realizaron 10.6 millones de operaciones, lo que significó un incremento de 23.1% respecto al 2023, como consecuencia de la mayor actividad económica del país y la acertada divulgación de los beneficios de esta plataforma digital. (Gráfico 24)

Gráfico 24

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

Crecimiento anual (%)	2024 / 2023
Volumen de operaciones	23.1%



MULTIRED VIRTUAL

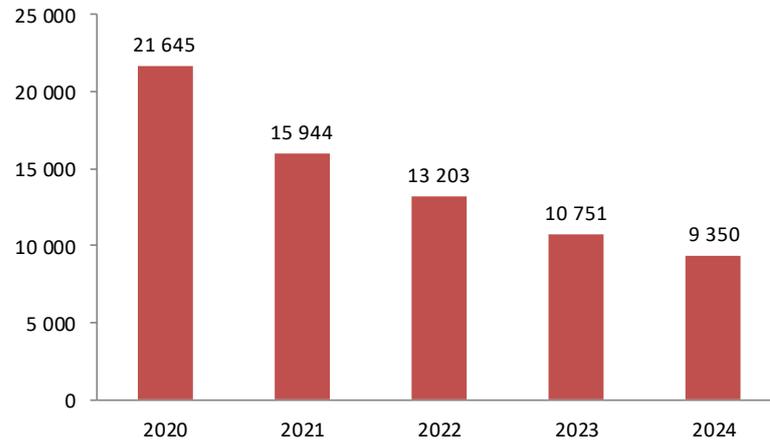
El sistema virtual de operaciones del BN permite realizar consultas o transacciones por internet. Para ello, el cliente debe generar una clave de internet mediante el portal del BN; mientras que a obtención del elemento de seguridad token, la afiliación a la clave dinámica digital o la obtención de la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

En el 2024, se efectuaron 9.3 millones de operaciones, con una caída de 13.0 % respecto al 2023. Esto se explica, entre otros factores, por la migración de nuestros clientes al canal *app* y por las restricciones funcionales en la emisión de giros y en los horarios para las transferencias del mismo banco, a fin de mitigar los eventos de fraude; así como por las restricciones en la emisión de transferencias interbancarias inmediatas. (Gráfico 25)

Gráfico 25

MULTIRED VIRTUAL: NÚMERO DE OPERACIONES
(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2024 / 2023
Volumen de operaciones	-13.0%



APPBN

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

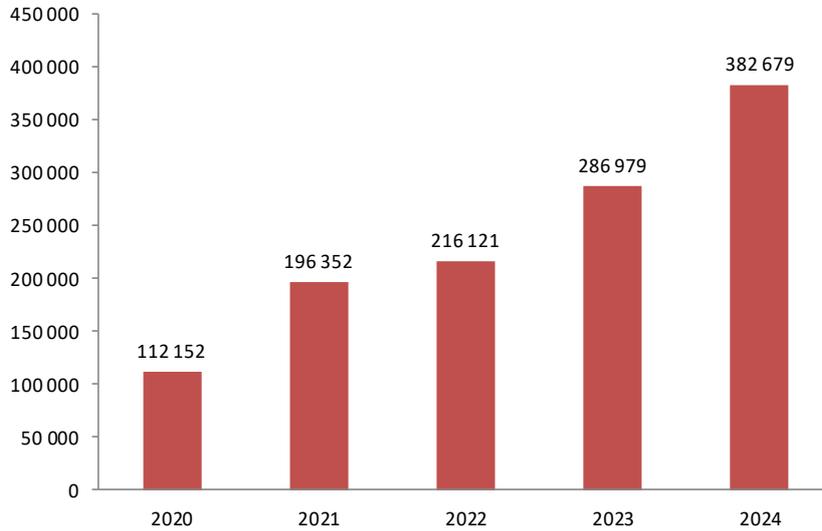
Está disponible para teléfonos con los sistemas operativos Android e iOS y puede ser descargada desde las tiendas virtuales de Google y Apple. Para efectuar una operación financiera se requiere contar con la clave dinámica digital o token.

Al cierre del 2024, se registra un acumulado de 2.3 millones de usuarios activos en el *APPBN* de los cuales 292 mil son usuarios nuevos, solo en diciembre 21 mil instalaron la aplicación y al menos 31 mil efectuaron una operación.

En total, en el 2024 se efectuaron aproximadamente 383 millones de operaciones, con un aumento de 33.3 % respecto al 2023. (*Gráfico 26*)

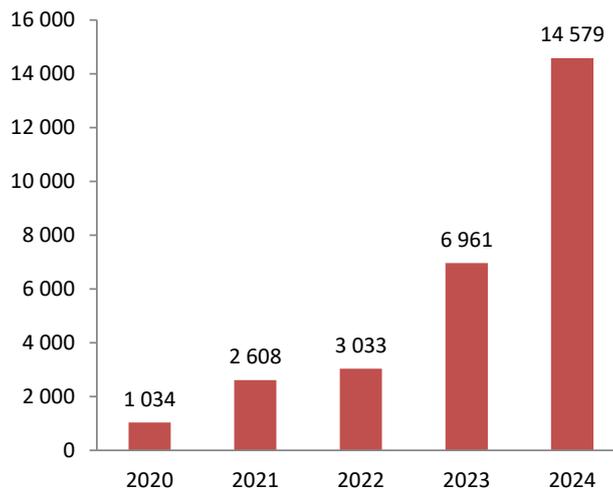
Gráfico 26
APPBN: NÚMERO DE OPERACIONES
(en miles)

Crecimiento anual (%)	2024 / 2023
Volumen de operaciones	33.3%



En el mismo año, el importe de las operaciones realizadas en el canal app del BN ascendió a S/14.6 mil millones, superior en 109.4 % al registrado el año anterior. (Gráfico 27)

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



BILLETERA ELECTRÓNICA BIM

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

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

En el 2024 a través de la billetera móvil se realizaron 1 001 497 transacciones.

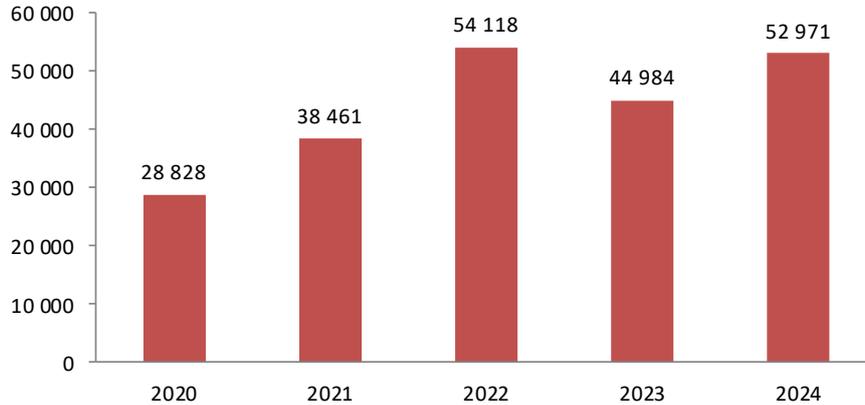
POS Y CANALES FORÁNEOS

Este ítem agrupa los canales disponibles en los ámbitos local e internacional mediante empresas vinculadas con las franquicias Visa y Mastercard, y otros bancos; los cuales permiten a los clientes del BN realizar sus operaciones financieras. Los canales considerados son POS, cajeros automáticos foráneos y comercio electrónico (web foránea). Durante el 2024, se realizaron aproximadamente 53 millones de operaciones.
(Gráfico 28)

Gráfico 28

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

Crecimiento anual (%)	2024 / 2023
Volumen de operaciones	17.8%



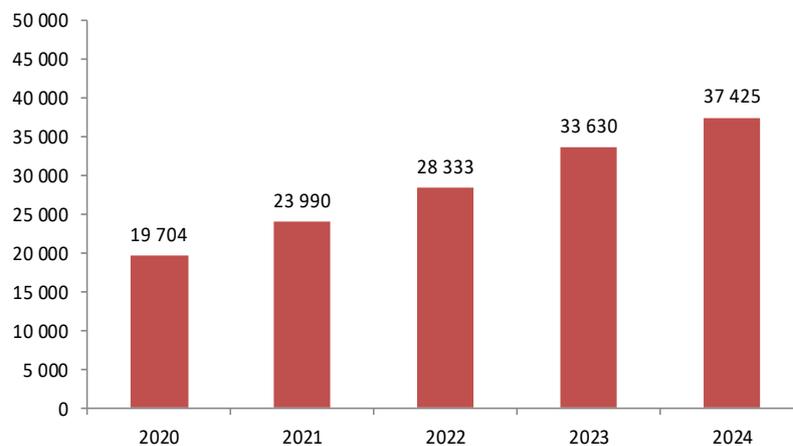
➤ **POS**

El canal permite reducir, en forma significativa, la necesidad de retirar dinero en efectivo para realizar compras o pagar servicios, ya que los clientes del BN utilizan su tarjeta de débito BN en cualquier punto de venta afiliado a las franquicias Visa. Durante el 2024, se realizaron 37.4 millones de operaciones, lo que representa un aumento de 11.3 % respecto al año anterior. (Gráfico 29)

Gráfico 29

POS: CANTIDAD DE OPERACIONES
(miles de operaciones)

Crecimiento anual (%)	2024 / 2023
Volumen de operaciones	11.3%



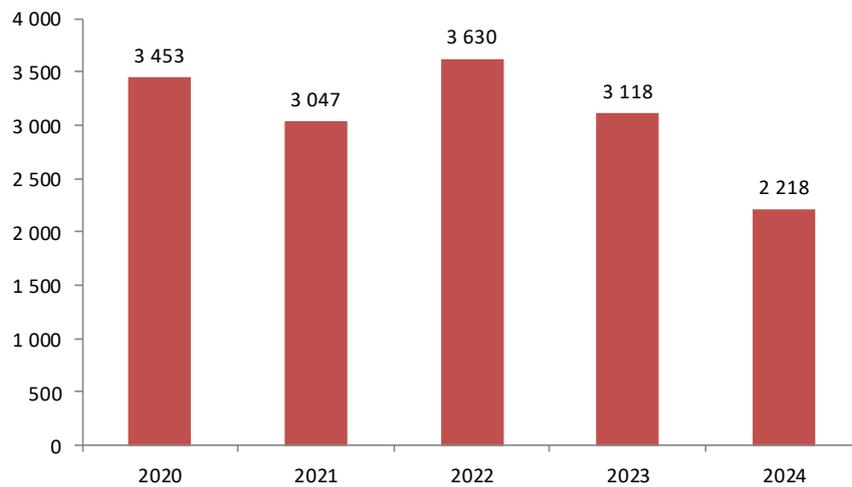
➤ **Cajeros automáticos foráneos**

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

Durante el 2024, se realizaron 2.2 millones de operaciones, con una disminución de 28.9 % respecto al año previo. (Gráfico 30)

Gráfico 30
CAJEROS AUTOMÁTICOS FORÁNEOS: NÚMERO DE OPERACIONES
(en miles)

Crecimiento anual (%)	2024 / 2023
Volumen de operaciones	-28.9%



➤ **Comercio electrónico foráneo**

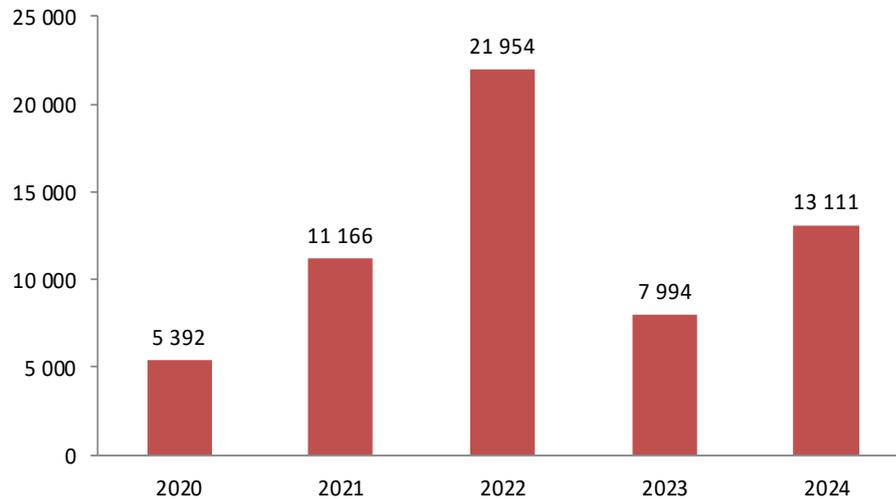
Este canal permite efectuar compras y pagos de servicios en cualquier momento del día durante toda la semana los doce meses del año, en los comercios que brindan sus servicios mediante las franquicias Visa y Mastercard.

En el 2024, se efectuaron 13.1 millones de operaciones, que significó un crecimiento de 64.0 % en comparación al 2023. (Gráfico 31)

Gráfico 31

WEB FORÁNEA: CANTIDAD DE OPERACIONES
(en miles)

Crecimiento anual (%)	2023 / 2022
Volumen de operaciones	64.0%



4.4 UN BANCO INCLUSIVO

POLÍTICA DE INCLUSIÓN FINANCIERA

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

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

El Banco de la Nación, conforme a lo estipulado en su estatuto y con la idea de contribuir al logro de los objetivos del PNIF, dispone de una plataforma de productos y servicios

para que sus clientes y usuarios accedan a servicios financieros de calidad con especial énfasis en lugares donde se constituye como única oferta bancaria (UOB).

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

COBERTURA NACIONAL

El Banco de la Nación, con los diferentes canales de atención físicos como agencias, cajeros automáticos y agentes corresponsales brinda servicios financieros a la ciudadanía, llegando muchas veces en zonas donde no existe presencia de otras instituciones bancarias.

Con el objetivo de mostrar la presencia del BN en el Perú, se establece el indicador de Cobertura Nacional cuyo resultado muestra en cuántos distritos del país el Banco de la Nación está presente con alguno de sus canales físicos de atención. Para el período 2024, se logró obtener el 93 % de cobertura; es decir, el BN está presente en 1756 de 1890 distritos del Perú. (Cuadro 24)

Cuadro 24

COBERTURA NACIONAL DE CANALES DEL BN

Canal de atención	Cantidad de distritos con BN	Cantidad de distritos a nivel nacional *	Participación %
Red de oficinas	478	1 890	25
Red de cajeros automáticos	291		15
Red de agentes MultiRed	1 754		93
Total de distritos que son atendidos por el BN	1 756		93

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

EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

Durante el año 2024, se ejecutaron diversos talleres de educación financiera dirigidos a cada segmento objetivo de los Programas implementados en el 2023.

Como resultado, se capacitó a más de 49 000 usuarios desde niños de nivel primario hasta adultos mayores ubicados en los departamentos de Amazonas, Áncash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Iquitos, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Puno, Tacna y Ucayali. (Cuadro 25)

Cuadro 25
PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA LOCALIZADA

Programa	N° de Capacitados
Club del Ahorro	188
Conexión BN	3 022
Mis Finanzas, mi futuro	4 273
Mujer Emprendedoras	35
Bienestar Financiero y TrainThe Trainers	93
Club Platino	2 144
Minorías	39 402
Total	49 157

CAMPAÑAS DE ENTREGA DE TARJETAS A PROGRAMAS SOCIALES

La Política Nacional de Inclusión Financiera busca obtener logros en las tres dimensiones que comprende la inclusión financiera: el acceso, uso y calidad.

En línea con este objetivo y con la finalidad de facilitar el cobro de los subsidios de los beneficiarios de programas sociales, en el año 2024 se desplegaron diversos operativos, desde entrega de tarjetas en agencia, hasta campañas dominicales y campañas especiales en los distritos más remotos; ello, facilitará el retiro de su dinero en los diversos canales alternos que ofrece el Banco de la Nación como los Agentes BN y los ATM. Gracias a la articulación con las diversas entidades (gobiernos locales, PNP, Programas Sociales), al cierre del año se entregaron 765 595 tarjetas. De esta manera se redujo la brecha en inclusión financiera, principalmente en el Programa Pensión 65, que en el 2023 solo el 7% de sus usuarios contaba con una tarjeta de débito; pero, al cierre de 2024, esta cifra alcanzó el 81% de sus usuarios.

Cabe mencionar que, tanto en el Programa Juntos y en el Programa Contigo, ya habíamos logrado en años anteriores la entrega de tarjetas a más del 90% de sus usuarios; sin

embargo, en el 2024 también trabajamos articuladamente con dichas entidades para la entrega de tarjetas a sus nuevos usuarios.

IMPLEMENTACIÓN DE AGENTES BN EN ZONAS REMOTAS

La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) plantea como situación futura deseada que el porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero llegue al 100% al 2030, siendo una condición necesaria la existencia de conectividad en todos los distritos a través del servicio de telecomunicaciones que ofrecen los diferentes proveedores.

Al cierre de 2023, unos 208 distritos no contaban con un canal de atención presencial del BN (agencia, ATM, agente BN), por lo que se promovió la implementación del Agente BN, proporcionando antenas satelitales en aquellas zonas que no cuentan con una infraestructura en telecomunicaciones o energía eléctrica estable. Es así que, al cierre del 2024, se logró la cobertura de 101 distritos nuevos con el canal Agente BN, lo que permitirá a los habitantes de estas localidades acceder a servicios financieros de calidad, disminuyendo los costos de transporte y tiempo de traslado que actualmente los ciudadanos realizan hacia otras ciudades.

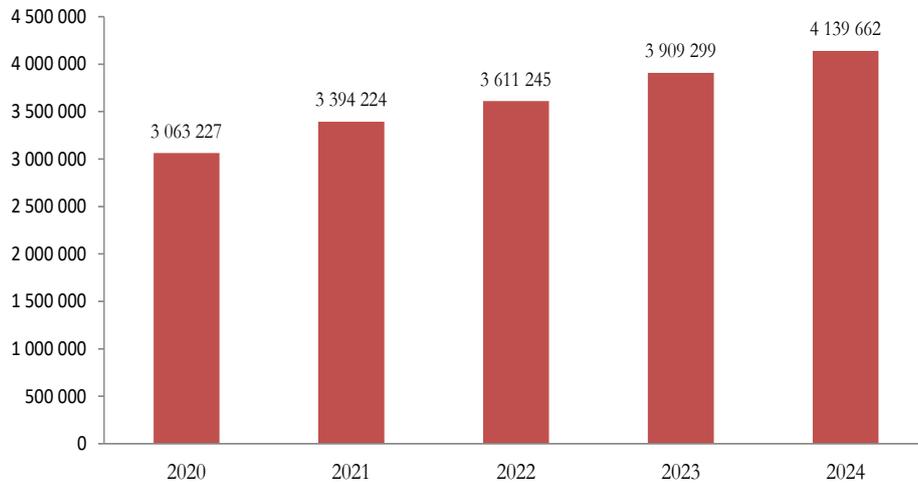
AHORRO EN ZONAS CON BAJA PRESENCIA BANCARIA¹

➤ Número de clientes en zonas con baja presencia bancaria

El BN, con el firme enfoque de seguir impulsando la inclusión financiera y llegar al mayor número posible de peruanos, promueve la generación de nuevos servicios mediante sus canales. En el 2024, la cifra de clientes ascendió a 4.1 millones y mostró un crecimiento de 5.1 % con respecto al 2023. (*Gráfico 32*)

¹ Originalmente, zonas en las que el BN era UOB.

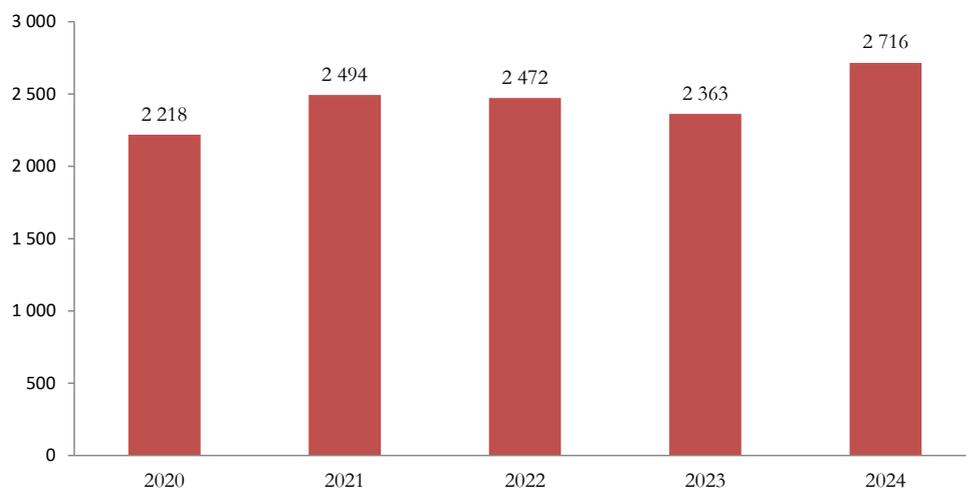
Gráfico 32
NÚMERO DE CLIENTES EN ZONAS UOB



➤ **Saldo de cuentas de ahorro en zonas con baja presencia bancaria**

La labor de bancarización realizada por el BN ha generado efectos positivos en la población al impulsar, con los servicios y productos brindados, una cultura financiera. Ello ha motivado la práctica del ahorro entre los habitantes de muchas localidades. En el 2024, el saldo en cuentas de ahorro en moneda nacional en aquellas zonas ascendió a S/2716 millones. (Gráfico 33)

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



CUENTA DNI

La Cuenta DNI es una cuenta de ahorros diseñada para operar en un entorno digital, dirigida a los ciudadanos peruanos de nacimiento o nacionalizados. Su objetivo principal es ofrecer una solución bancaria a aquellos ciudadanos que carecen de acceso a servicios y productos financieros, contribuyendo así al cierre de la brecha de inclusión financiera en el Perú.

La Cuenta DNI del Banco de la Nación permite a los ciudadanos recibir devoluciones o transferencias de beneficios económicos, bonos o subsidios otorgados por el Estado, utilizando exclusivamente su Documento Nacional de Identidad (DNI). Para acceder a la Cuenta DNI, es necesario realizar un proceso de activación que puede completarse de manera sencilla a través del teléfono móvil del usuario, sin necesidad de acudir de manera presencial a una agencia del Banco.

Adicionalmente, como parte de su estrategia de seguridad, en el 2024 se incorporó la validación de identidad mediante biometría facial durante el proceso de enrolamiento o activación de la cuenta. Esta medida contribuye a la protección del cliente frente a posibles fraudes. Entre los beneficios que la Cuenta DNI ofrece a los ciudadanos peruanos, destacan:

- Consulta de saldos y movimientos (a través de la web y la aplicación móvil).
- Retiro sin tarjeta en cajeros automáticos de CTA-DNI.
- Compras en puntos de venta (POS) Vendemas.
- Transferencias a través del sistema BIM.
- Enrolamiento mediante biometría facial (en la aplicación móvil).
- Generación de estados de cuenta de la Cuenta DNI.
- Vinculación de dispositivos móviles a la Cuenta DNI mediante biometría facial (nuevo).
- Transferencias diferidas.

Además, en el futuro próximo, se implementarán funcionalidades de interoperabilidad que permitirán realizar transacciones con todos los bancos y billeteras electrónicas afiliadas al servicio. Estas transacciones incluirán operaciones inmediatas, pagos por

contacto o código QR, retiros y depósitos en agentes corresponsales, entre otras, con el fin de mejorar la experiencia del usuario.

Al 31 de diciembre del 2024, el Banco de la Nación ha registrado más de 25 millones de Cuentas DNI a favor de los ciudadanos peruanos.

La Cuenta DNI marca un avance significativo en la modernización de los servicios financieros en el Perú, promoviendo la inclusión financiera y garantizando mayor accesibilidad, seguridad y conveniencia para los ciudadanos. Este desarrollo no solo optimiza la experiencia bancaria de los usuarios, sino que también refuerza el compromiso del Banco de la Nación con el bienestar y el crecimiento económico del país, facilitando el acceso a servicios bancarios esenciales para millones de peruanos.

4.5 GESTIÓN FINANCIERA

En el siguiente cuadro se resumen los resultados financieros del BN: (Cuadro 25)

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

Variable		Dic 20	Dic 21	Dic 22	Dic 23	Dic 24	Variac. Anual	Variac. % Anual
Estado de Resultados								
Ingresos por intereses	I	1 363.6	1 285.8	2 163.0	3 123.5	3 177.2	53.8	1.7%
Gastos por intereses	II	66.7	62.9	63.9	67.4	71.4	3.9	5.8%
Provisión para créditos directos	III	41.3	43.5	84.6	181.2	197.8	16.6	9.2%
Margen financiero neto	IV= I-II-III	1 255.6	1 179.5	2 014.5	2 874.8	2 908.1	33.3	1.2%
Ingresos por servicios financieros	V	548.9	705.2	779.7	781.3	815.9	34.6	4.4%
Gastos de servicios financieros	VI	308.6	360.1	393.0	376.9	346.6	-30.3	-8.0%
Resultado por operaciones financieras	VII	262.0	82.7	66.9	-59.1	10.4	69.5	-117.6%
Gastos de administración	VIII	925.4	1 038.1	1 117.5	1 085.5	1 311.2	225.6	20.8%
Depreciaciones y amortizaciones	IX	88.6	67.0	74.8	73.3	75.6	2.3	3.1%
Margen operacional neto	X=IV+V-VI+VII-VIII-IX	743.9	502.2	1 275.9	2 061.2	2 001.0	-60.3	-2.9%
Valuación de activos y provisiones	XI	50.8	69.8	211.9	138.4	208.1	69.7	50.4%
Resultado de operación	XII= X-XI	693.1	432.3	1 063.9	1 922.9	1 792.9	-130.0	-6.8%
Otros ingresos y otros gastos	XIII	84.0	14.9	26.7	15.7	-27.1	-42.8	-272.3%
Resultado del ejercicio antes de IR	XIV=XII+XIII	777.1	447.2	1 090.6	1 938.6	1 765.8	-172.8	-8.9%
Impuesto a la renta	XV	118.8	92.7	204.0	286.3	372.5	86.2	30.1%
Utilidad Neta	XVI=XIV-XV	658.3	354.5	886.6	1 652.4	1 393.3	-259.0	-15.7%
Estado de Situación Financiera								
Total Activo		44 287.5	47 227.8	46 494.7	46 357.2	46 575.9	218.8	0.5%
Total Pasivo		41 913.5	45 640.2	44 461.8	43 800.6	42 824.0	-976.6	-2.2%
Patrimonio		2 374.0	1 587.6	2 032.9	2 556.6	3 752.0	1 195.4	46.8%

El BN mostró resultados financieros positivos en el 2024 al alcanzar una utilidad neta de S/1393 millones, cifra inferior en S/259 millones a la registrada al cierre del 2023 (S/1652

millones). Con los niveles obtenidos, los indicadores de rentabilidad continuaron siendo favorables al mostrar un 42.2 % de ROE y un 3.0 % de ROA.

La utilidad generada disminuyó con respecto al año anterior principalmente por la reducción de los ingresos del disponible en S/329 millones, debido a menores tasas remunerativas y disminución de los saldos de la cuenta especial y depósitos a plazos), mayores gastos de administración (S/226 millones, por la mayor provisión de jubilación debido a un ajuste de la TTTA por la ONP).

Al cierre del 2024, se generaron ingresos por S/4003 millones, monto superior en S/83 millones (aumento del 2.1 %) al del año anterior (S/3920 millones), debido a un incremento significativo de los ingresos por intereses de colocaciones por el importe de S/448 millones.

Al cierre del 2024, el activo aumentó en S/219 millones con respecto al 2023, observándose un significativo cambio en su estructura; en la Cartera de Crédito pasó del 27 % en diciembre 2023 al 38 % diciembre 2024; mientras que el disponible pasó de 48 % a 31 % y las inversiones de 22 % a 28%. (Gráfico 34)

Gráfico 34
UTILIDAD NETA
(millones de soles)

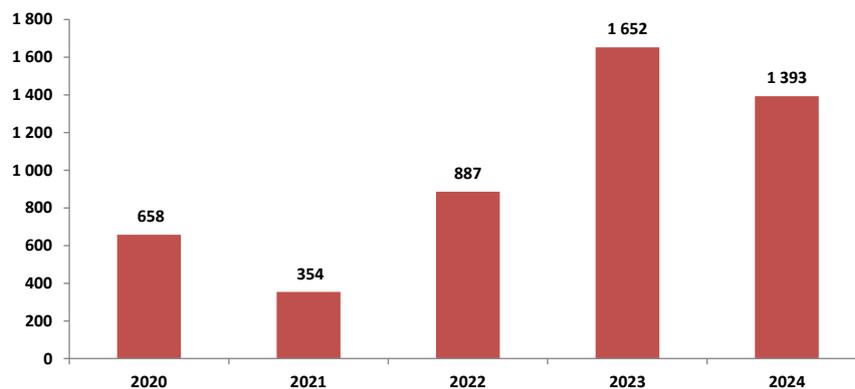
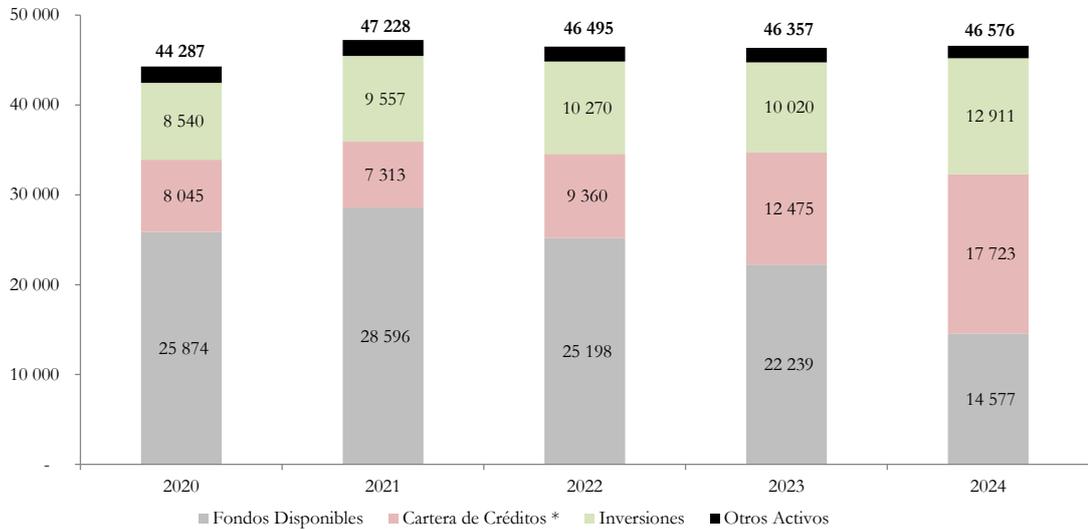


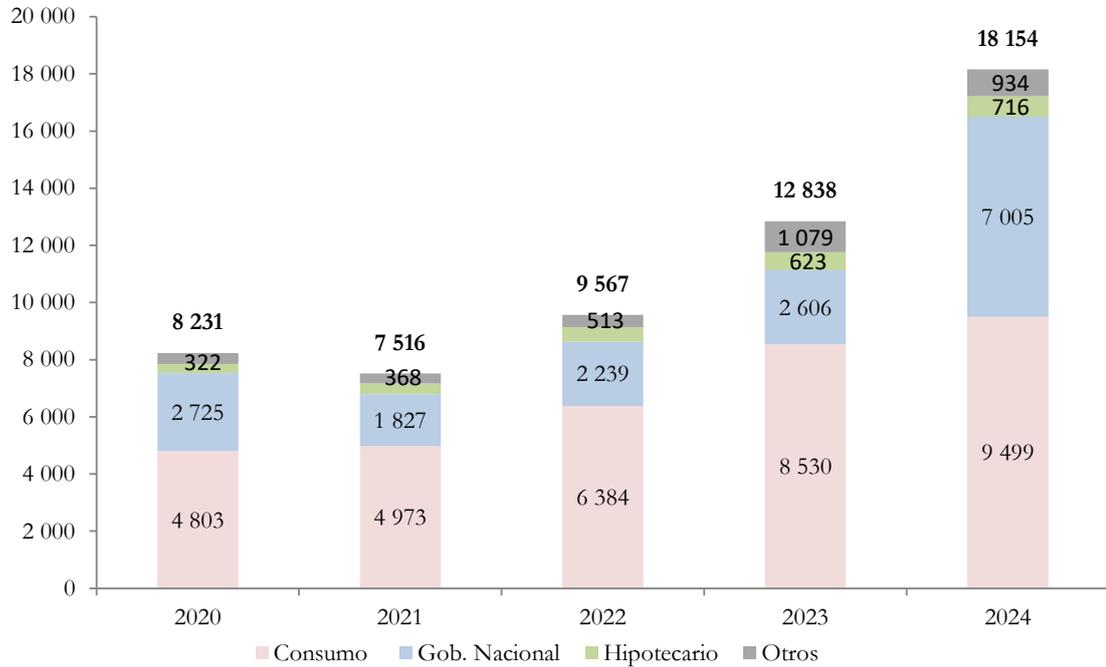
Gráfico 35
ACTIVO TOTAL
(en millones de soles)



Nota: cartera de créditos deduce provisiones.

La cartera de créditos vigentes registró un saldo de S/18 154 millones, S/5316 millones más que el año 2023, explicado principalmente por los mayores incrementos en los saldos de préstamos MultiRed (+S/1002 millones), Cofide y Mivivienda (+S/821 millones), empresas públicas no financieras (+S/3515 millones), hipotecarios (+S/93 millones). En contraparte, al cierre del 2024, disminuyeron los saldos de tarjeta de crédito (-S/145 millones). (Gráfico 35)

Gráfico 36
COLOCACIONES DE CRÉDITO
(en millones de soles)



Nota: Considera la cartera vigente de gobierno nacional, empresas del sector público no financiero, Cofide, Mi Vivienda, MEF, gobiernos subnacionales y financiero.

En el 2024, el pasivo disminuyó en S/977 millones en comparación con el año anterior debido a la reducción de los depósitos a la vista (Fondos del Tesoro Público y Gobiernos Locales y Regionales). Destacan, en la estructura del pasivo, la participación de los depósitos a la vista (38.3 %), seguido de los depósitos de ahorros (41.0 %). (Gráfico 36)

Por su parte, el patrimonio al cierre del 2024 asciende a S/3 751 millones, un aumento de S/1 195 millones respecto al cierre del 2023. (Gráfico 37) (Gráfico 38)

Gráfico 37
PASIVO Y PATRIMONIO
 (millones de soles)

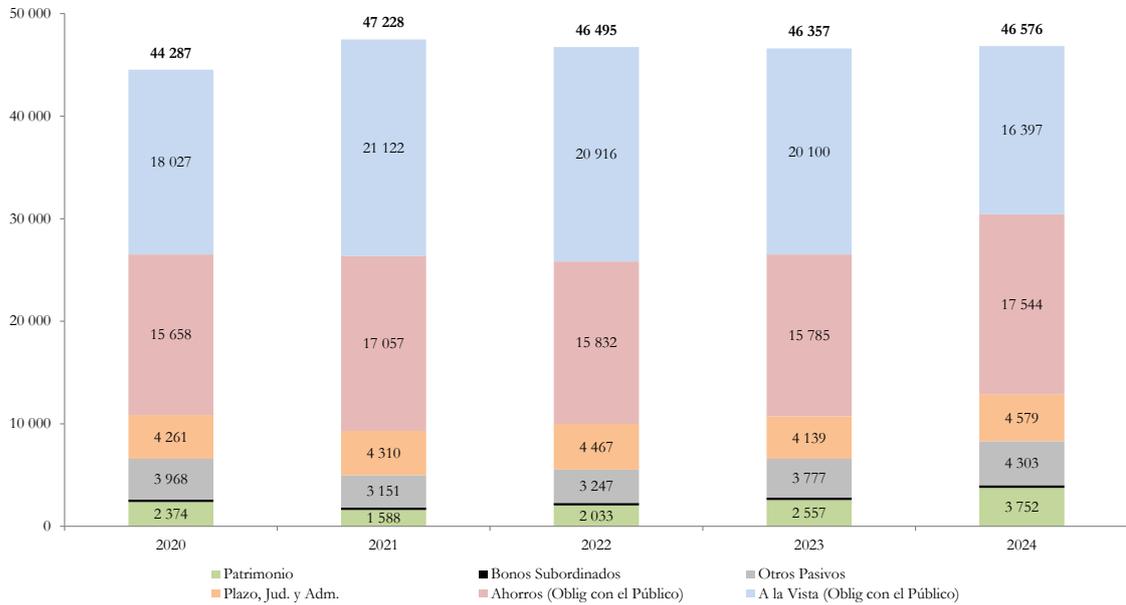
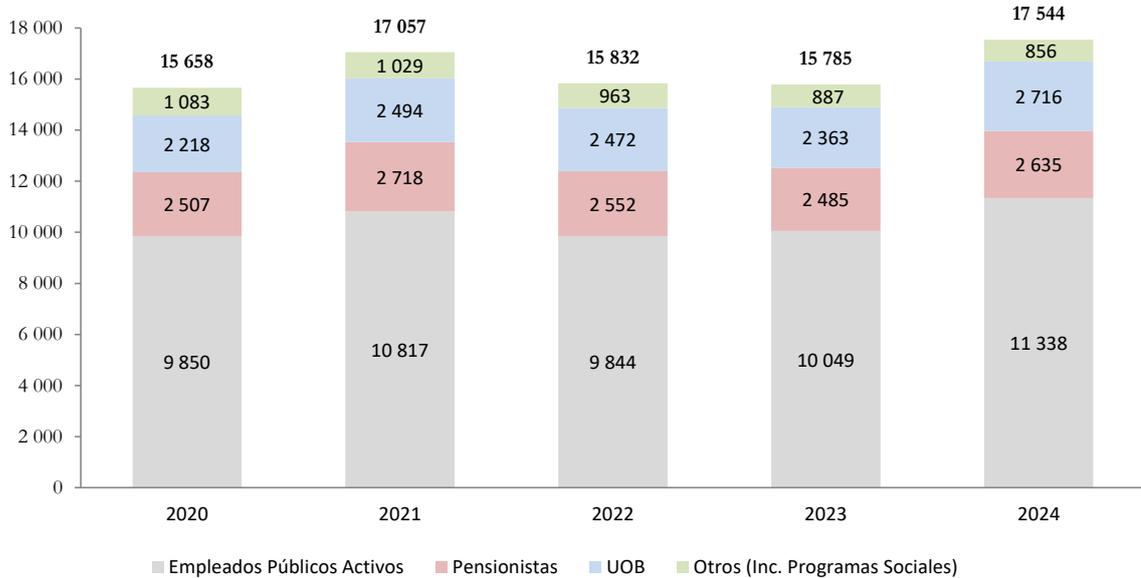


Gráfico 38
DEPÓSITOS DE AHORRO
 (millones de soles)



Los principales indicadores financieros mostraron la siguiente evolución al cierre del 2024:
 (i) ratio de capital global fue de 18.3 %, por encima del límite global que establece la Ley General de la SBS (10.0 %); (ii) ratio de morosidad alcanzó el 2.0 %, por debajo del

promedio de la banca múltiple (3.8 %); y (iii) ratio de eficiencia medida como el cociente entre los gastos administrativos y los ingresos totales se situó en 38.8 %. (Cuadro 26)

Cuadro 26
INDICADORES FINANCIEROS

	Calidad de Activos	Unidad de Medida	2020	2021	2022	2023	2024
Solvencia	Ratio de Capital Global	%	15.1	13.6	15.3	15.1	18.3
Calidad de Activos	Cartera Atrasada / Créditos Directos	%	2.0	2.5	2.4	2.2	2.0
	Gastos Administrativos/ Ingreso Total (*)	%	51.4	60.9	43.8	31.9	36.6
Eficiencia	Gastos Operativos / Margen Financ.	%	56.1	66.8	48.0	33.5	38.8
	Créditos Directos / N° Personal	Miles Soles	1 625	1 588	1 902	2 674	4 163
Rentabilidad	ROE	%	26.1	19.6	54.7	62.7	42.2
	ROA	%	1.8	0.8	2.1	3.6	3.0

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

Nota: para el periodo 2020 -2024 el indicador de eficiencia (gastos administrativos / ingreso total) se ha calculado de acuerdo con la formula indicada (*).

4.6 GESTIÓN DE RIESGOS

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

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

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

Durante el 2024, la gestión del riesgo operacional, la continuidad de negocio y la seguridad de la información en el Banco de la Nación se destacaron en los siguientes aspectos y actividades:

➤ Gestión de Riesgo Operacional

- Se administró la matriz de riesgos de los procesos del Banco, incorporando nuevos riesgos, causas y controles. Asimismo, se brindó acompañamiento a las áreas líderes en la formulación de 146 planes de acción orientados a fortalecer los controles y mitigar los riesgos significativos asociados a sus procesos, canales y productos, teniendo como resultado la implementación de 36 % de dichos planes a cargo de las áreas líderes. La implementación de planes de acción mejora la respuesta a incidentes y fortalece las medidas de prevención y mitigación de riesgos. Además, la actualización periódica de la matriz de riesgos y el seguimiento continuo de los planes de acción han contribuido con una adecuada gestión de riesgos en el Banco.
- Se realizaron talleres para la identificación, evaluación y definición de estrategias de mitigación de riesgos operacionales en los procesos críticos de la gestión de inversiones, gestión logística y atención al cliente, logrando reducir la exposición a pérdidas por riesgo operacional e implementar mejoras en los referidos procesos.
- Se identificaron y evaluaron los riesgos asociados a cuatro cambios importantes y a seis servicios significativos provistos por terceros; estableciendo planes de acción para aquellos riesgos que superaron el nivel de aceptación definido en el apetito de riesgo del Banco.
- Durante el segundo cuatrimestre del año 2024, el Banco de la Nación logró reducir las pérdidas por riesgo operacional en un 56 % respecto a similar periodo del año anterior. Esta disminución es resultado de la efectividad de los planes de mitigación implementados, incluyendo la mejora de controles internos, y fortalecimiento de los procesos operativos. No obstante, el Banco continuará fortaleciendo sus mecanismos de control y prevención para mantener esta tendencia.
- En el último trimestre del 2024 se inició la evaluación de los procesos críticos del Banco a fin de identificar y priorizar aquellos que, ante una falla o error en los aplicativos o sistemas informáticos que le dan soporte, se podría generar un impacto significativo para el Banco en términos económicos o de reputación. Producto de dicha evaluación de criticidad, se determinó que 27

aplicativos desarrollados por el Banco formarán parte del alcance de un servicio independiente que el BN contratará para la evaluación de los riesgos de negocios, basados en la gestión del ciclo de vida del software, del control de calidad del software y la codificación segura de los sistemas, según las normativas y mejores prácticas de la industria.

➤ **Política de seguridad de la información**

- Se efectuó el seguimiento al despliegue de las acciones operativas que forman parte del Plan Estratégico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del BN [2022-2026] a cargo de las gerencias Tecnologías de Información, Banca Digital, Administración y Logística, Planeamiento y Control de Gestión, Operaciones, Recursos Humanos y Cultura, y el Órgano de Auditoría Interna; logrando ejecutar el 100 % de las actividades operativas programadas para el 2024 y el 63 % de avance en la implementación del Plan Estratégico.
- Se atendió el 100 % de los requerimientos de opinión en temas de seguridad de la información solicitados por las áreas internas del Banco; asegurando que se incluyan medidas de seguridad, privacidad y protección de datos personales en los nuevos productos, servicios, cambios importantes y contratos de servicios significativos provistos por terceros.
- En el marco de la evaluación de Nivel de Madurez en la Gestión Integral de Riesgos realizada por la Dirección Nacional de Inteligencia [DINI], el Sistema de Información de los Servicios Bancarios del Banco de la Nación; considerado como Activo Crítico Nacional [ACN BN], obtuvo un nivel de madurez de: 4.84 puntos, en una escala de calificación de 0 a 5 puntos, logrando posicionarlo entre las entidades más sólidas que protegen estos bienes esenciales e imprescindibles para mantener y desarrollar las capacidades nacionales.
- A partir del diagnóstico realizado y de las brechas identificadas en relación con el estándar PCI DSS Payment Card Industry-Data Security Standard, se formularon proyectos para fortalecer la protección de los datos de tarjetas de

crédito y débito del Banco de la Nación. Durante el 2024, se avanzó con la ejecución de las actividades que forman parte de estos proyectos.

➤ **Gestión de la Continuidad del Negocio**

- Se fortaleció la gestión de continuidad del negocio mediante la actualización del Análisis de Impacto del Negocio (BIA); este proceso permite que el Banco determine la importancia de sus productos, servicios y canales con el objetivo de definir estrategias de recuperación ante un evento de interrupción. En ese sentido, el Banco desarrolló la revisión de todos sus productos y canales, aspecto que permitió que las áreas responsables de los productos y canales del Banco prioricen aquellos servicios para con los clientes.
- Se fortaleció la base normativa del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), que involucra la implementación de nuevos procedimientos de recuperación de negocio.
- Se participó en 53 proyectos internos, asegurando la revisión y aplicación según corresponda de los lineamientos y estrategias requerida de Continuidad del Negocio. Asimismo, se evaluaron y formularon recomendaciones por considerar en la implementación de nuevos productos, servicios y cambios importantes.
- Se desarrollaron pruebas de productos y servicios, canales presenciales y virtuales, con el objetivo de medir su resiliencia. Entre las pruebas de canales presenciales se encuentran las Agencias tipo 1, 2 y 3; para las pruebas de canales virtuales figuran Banca por Internet (Multired Virtual y Web Págalo.pe) y Banca Móvil (app Móvil). Estas pruebas permitieron identificar oportunidades de mejora para fortalecer la infraestructura tecnológica.
- El Banco cuenta con una capacidad de respuesta razonable de terceros ante una interrupción de sus servicios, la cual deviene de la revisión y análisis de los lineamientos de continuidad del negocio contenidos en contratos de servicios significativos.

RIESGOS FINANCIEROS

➤ Gestión del Riesgo Crediticio

En el año 2024, la gestión de riesgos crediticios continuó con las evaluaciones de riesgos a las propuestas de financiamiento directo e indirecto a las diferentes entidades del gobierno nacional, subnacional y empresas públicas, poniendo mayor énfasis en la atención de operaciones solicitadas por la Corporación FONAFE y financiamientos requeridos por los gobiernos locales. Asimismo, como parte de la gestión de Riesgo de Crédito se realizaron las siguientes actividades:

- Modificación de parámetros de admisión para los clientes de los productos minoristas, destinadas a mantener la calidad de la cartera crediticia.
- Opinión de riesgos previo al lanzamiento de nuevos productos y/o modificación de productos crediticios.
- Permanente monitoreo del cumplimiento de los límites regulatorios e internos.
- Implementación de recomendaciones de SBS y auditoría interna dentro de los tiempos establecidos.

Adicionalmente, durante el 2024, se participó activamente en las gestiones que devinieron en el fortalecimiento patrimonial del Banco; así, se tiene que en el 2024 se completó el incremento del capital social del BN, llegando a S/2100 millones (el mismo que se respalda en el D.S. N° 294-2023-EF de fecha 21.12.2023), ello generó que el Ratio de Capital Global al cierre 2024 sea 18.31%, lo cual permitirá atender el crecimiento de la cartera crediticia.

EVALUACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS

Se implementaron principalmente las siguientes mejoras: (i) se optimizó el proceso en los informes de análisis de cosechas para consumo no revolvente, el cual permite fortalecer la gestión de seguimiento del portafolio de créditos y desarrollo de estrategias basadas en riesgos; (ii) se generaron reportes de nuevos clientes minoristas con calificación CPP como parte de las señales de alerta temprana, con el fin de que inicien las acciones de cobranza preventiva y/o temprana por parte de la Subgerencia de Cobranzas y

Recuperaciones; (iii) se actualizaron normativas internas en función de la actual operativa y exigencias regulatorias, así como implementación de recomendaciones de SBS y Auditoría Interna dentro de los tiempos establecidos; (iv) se revisó el 100 % de los expedientes de la cartera no minorista, a fin de identificar oportunamente señales de alerta y actualizar su calificación crediticia; (v) se realizó un seguimiento más cercano a los principales clientes de la cartera no minorista (Ejemplo: Petroperú), a fin de anticipar la materialización del riesgo y posibles escenarios diversos; (vi) se realizaron mejoras al proceso de elaboración del Anexo 5, lo cual ha permitido optimizar los tiempos de su ejecución; (vii) al cierre 2024, el Ratio de Morosidad de Banca Personal se ubicó en 3.40 %, cumpliéndose con la meta establecida de 3.41 % (Indicador Institucional del BDG 2024). Este resultado obedeció principalmente a la identificación temprana de clientes con elevado riesgo crediticio por parte de la Sección Evaluación de Cartera de Créditos, lo que permitió a la Subgerencia de Riesgos Crediticios y Financieros modificar los parámetros de admisión para dicho segmento. Asimismo, se monitoreó la gestión de S/55.2 millones en castigos por parte de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones, contribuyendo a la reducción de la cartera atrasada en Banca Personal, que pasó de S/407.9 millones en noviembre de 2024 (3.90 %) a S/360.5 millones en diciembre del mismo año (3.40 %).

GESTIÓN DE RIESGOS Y LIQUIDEZ

- Se continuó con la gestión de riesgo de mercado-tasa de interés (*banking book*) conforme a lo señalado en la Resolución SBS N.º 4906-2017 y sus modificaciones. Se realizaron principalmente las siguientes acciones. (i) seguimiento a los indicadores de riesgo; (ii) pruebas de estrés trimestral, logrando una mayor precisión en el tratamiento del riesgo; (iii) se actualizó el límite interno Valor Patrimonial en Riesgo – VPR y se estableció su señal de alerta; y (iv) monitoreo diario de las ganancias en riesgo y del valor patrimonial en riesgo, mediante la utilización, entre otros, de indicadores de alerta temprana y límites internos.
- Respecto a la gestión de riesgo de mercado - tasa de interés asociado con el *trading book*, destacan las siguientes mejoras: (i) actualización y monitoreo del plan de contingencia de riesgo de mercado; (ii) calibración y seguimiento de los umbrales internos de los indicadores de apetito por riesgo de mercado del portafolio de inversiones no estructural: VaR, CVaR, SCVaR, SVaR, todos respecto al patrimonio efectivo del BN.

- Los modelos de riesgo de mercado fueron validados por una empresa especializada, la cual planteó mejoras para el *trading book* y *banking book*.
- Se continuó con el monitoreo diario y mensual del riesgo cambiario del BN, conforme a la normativa vigente.
- En lo correspondiente a la Gestión de Riesgo de Liquidez, se mantuvo el cumplimiento y seguimiento diario, mensual y trimestral de los indicadores asociados, en línea con lo establecido en la Resolución SBS N° 4221-2023 “Nuevo Reglamento de Riesgo de Liquidez” y normativa interna del BN.
- Respecto de la gestión de riesgo país, se validó el modelo interno. Asimismo, se continuó con la estimación de provisiones y el análisis de pruebas de estrés.
- Se continuó con la implementación de la Gestión de Riesgos de Modelo (Resolución SBS N.º 053-2023 “Reglamento de Gestión de Riesgos de Modelo”), conforme al plan de adecuación establecido.
- Se realizó la implementación de recomendaciones de SBS y Auditoría Interna dentro de los tiempos establecidos.

PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE FRAUDES

Durante el año 2024, se mantuvo el enfoque en la Gestión de Prevención del Fraude a través de indicadores que permitieron medir la evolución del fraude, identificar riesgos y optimizar las estrategias de prevención, garantizando la mejora continua en la detección temprana del fraude en las operaciones que ofrece el Banco a través de sus canales.

La Subgerencia de Prevención del Fraude ha implementado mejoras estratégicas en las actividades de detección y monitoreo del fraude, lo que ha permitido fortalecer nuestro posicionamiento en función de los indicadores establecidos. Asimismo, se cumplió con la atención de las alertas y servicio de llamadas entrantes, a través de la Mesa de Monitoreo y Prevención de Fraude, servicio que presta atención a nuestros clientes los 365 días del año en horario 24x7, logrando con ello que los indicadores de gestión de monitoreo alcanzaran y superaran las metas previstas en el 2024.

PREVENCIÓN DEL FRAUDE

- El indicador del falso positivo se calcula dividiendo el total de alertas generadas entre el total de alertas confirmadas como fraude, al cierre del año 2024 el falso positivo para Real Time fue 5:1 (de 5 alertas declinadas 1 alerta es fraude) y el falso positivo

para Near Real Time fue 11:1 (de 11 alertas 1 alerta es fraude), el resultado se encuentra acorde al valor referencial del mercado. La implementación de nuevas reglas, modelos, actualización de listas negras, el afinamiento de reglas y modelos, la automatización de alertas permitió optimizar la precisión en la detección de fraude, mitigar el impacto en nuestros clientes y fortalecer la reputación del Banco.

- El indicador del Ratio de Declinación mide la participación de rechazos por reglas de prevención de fraude sobre el total de transacciones del canal VISA. Al cierre del 2024, el indicador registró un ratio de 0.66 %, ubicándose por debajo de la meta (1 %); este resultado evidencia el desempeño de las reglas de Real Time factor clave para mantener el indicador dentro de los límites establecidos.
- El indicador de Puntos Base Neto de Fraude (PBs) se mide por canal comparando los registros de pérdida y el importe transaccionado. El indicador de PBs al cierre del año 2024 alcanzó un valor de 0.59, lo que demuestra la efectividad de las estrategias de prevención de fraude implementadas durante el año, contribuyendo a una sólida gestión de riesgo de fraude.

MONITOREO DEL FRAUDE

- El Banco desarrolló actividades de monitoreo de alertas por posible fraude en horario 24/7 durante los 365 días del año. El alcance de esta actividad involucra las operaciones de tarjeta de débito y crédito en los diferentes canales de atención propios del Banco, tales como ATM BN, Agentes Multired, Banca Móvil, Multired Virtual; incluso los canales de atención que las marcas (VISA/Mastercard) administran, tales como ATM foráneos (nacional e internacional), compras POS en establecimientos y compras en comercios electrónicos.
- Al cierre del 2024, los resultados obtenidos en la gestión del servicio de monitoreo de fraude superaron la meta establecida del 90%, asimismo se optimizó la atención de las alertas, logrando un tiempo de atención de 01 día al cierre del mes de diciembre.

RESPUESTA DEL FRAUDE

- En noviembre del 2023 se concluyó con el traspaso de la atención de reclamos, actividad que empezó a ser realizada por la Sección Reclamos. En ese sentido,

durante el 2024 la labor de la Subgerencia de Prevención de Fraude en cuanto al proceso de Respuesta al Fraude se circunscribió a la atención de 03 actividades:

- **Investigaciones**, efectuadas ante solicitudes internas de sospecha de fraude y/o reclamos de clientes. La atención de las investigaciones, en su mayoría, fueron atendidas de manera oportuna, acorde al grado de complejidad (alto, medio, bajo), aportando como resultado del trabajo efectuado, identificación de patrones de fraude, establecimiento de recomendaciones y oportunidades de mejora, identificación de riesgos, entre otros, de conocimiento y aplicación a las diferentes unidades orgánicas del Banco de la Nación.
- **Requerimientos** realizados por entidades externas al Banco como INDECOPI, PNP, Ministerio Público, entre otras, relacionados a la gestión de alertamiento y monitoreo; para lo cual, al cierre de diciembre 2024 se cuenta con un indicador de atención óptimo, considerando que los casos fueron atendidos en los plazos establecidos, siendo derivados a las áreas pertinentes de manera oportuna.
- **Interconsultas**, generadas por la Sección Reclamos con relación a la gestión de monitoreo de alertas y como que se constituyen como insumo de los informes elaborados por el área de Reclamos. El SLA establecido para la atención de las interconsultas fue definido por la Subgerencia de Prevención de Fraude en dos días, con lo cual nos alineamos y efectuamos los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de la meta programada, cumpliéndose con la expectativa.

GESTIÓN DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

En el 2024, la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones consolidó su estrategia de recuperación de cartera, logrando optimizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la gestión de riesgos crediticios.

Entre los principales avances destacan:

- Fortalecimiento del análisis de datos en cobranza con la implementación del Área de Información Estratégica, que permitió optimizar la toma de decisiones y mejorar la efectividad en la recuperación de créditos.
- Optimización de la cobranza preventiva, implementando un modelo de asignaciones diarias en lugar de bimensuales, lo que mejoró la gestión de clientes con atrasos y permitió una mayor eficiencia en la coordinación con el proveedor externo de cobranzas.
- Incremento en la efectividad de recuperación de cartera, reflejado en una mejora del 2.9 % en la tasa de cobranza respecto al 2023, alcanzando un nivel de 89.2 % en 2024. Este crecimiento se logró gracias al uso de herramientas de comunicación digital, como el envío de mensajes SMS a clientes y avales, optimizando la gestión y reduciendo la morosidad.

REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS

Con el objetivo de brindar alternativas a clientes con dificultades de pago, se fortaleció el programa de refinanciamiento de créditos en Préstamo MultiRed y Tarjeta de Crédito. En el 2024, se refinanciaron S/11.1 millones, lo que representó un crecimiento del 82% en comparación con el año anterior.

ACCIONES JUDICIALES Y REGULARIZACIÓN DE CASOS PENDIENTES

Desde septiembre de 2023, se intensificaron las acciones para agilizar la regularización de casos pendientes de inicio de acción judicial en Préstamo MultiRed, logrando resolver el 99 % de los expedientes en trámite. Este resultado fue posible gracias a:

- Monitoreo proactivo y recordatorios semanales para garantizar el seguimiento de casos.
- Coordinación directa con agencias y Macrorregiones para acelerar la gestión de documentos y validaciones.
- Estandarización de procesos de documentación, asegurando una mayor eficiencia en la formalización de expedientes.

Estos logros reflejan el compromiso del Banco de la Nación en fortalecer su estrategia de cobranza, minimizar el riesgo crediticio y ofrecer soluciones flexibles para la normalización de clientes, contribuyendo a la sostenibilidad de la cartera crediticia.

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

El Banco, en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, aprobado por Resolución SBS N° 2660-2015, cuenta con un sistema de prevención del LA/FT, que tiene por objetivo evitar la materialización de riesgos relacionados con el movimiento de dinero ilícito a través de los productos y servicios que ofrece.

En 2024, se promovió la mejora de los procedimientos de debida diligencia en el conocimiento del cliente y en la generación de alertas para la detección de operaciones inusuales y sospechosas. Asimismo, se capacitó a 4230 trabajadores a nivel nacional en temas de prevención del LA/FT, lo que representa el 95 % del total de trabajadores del Banco, entre los que se encuentran el personal de la Red de Agencias, que tiene contacto directo con el público, y el personal administrativo. A su vez, se realizaron visitas de inspección y se brindó capacitación especializada y presencial al personal de 46 agencias ubicadas en zonas consideradas de alto riesgo de LA/FT.

Se evidenció un resultado notable, incrementándose en un 250 % el número de investigaciones concluidas respecto a clientes que presentaron operaciones inusuales en relación con los períodos 2022 y 2023. Este incremento subraya la efectividad de nuestros procesos de monitoreo y análisis, reflejando un compromiso renovado con la detección e investigación de actividades sospechosas y la mejora continua de nuestras prácticas de cumplimiento.

Finalmente, se continuó con las actividades para la implementación de la Solución Tecnológica para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y la aplicación de *scoring* de riesgos de LA/FT, logrando en 2024 la certificación de la primera fase del proyecto.

4.7 RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS

SOLIDEZ FINANCIERA Y CALIFICACIÓN DE RIESGO

FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL DEL BANCO DE LA NACIÓN

Durante el 2024, el Banco de la Nación continuó con su fortalecimiento patrimonial, capitalizando S/100 millones del remanente de las utilidades del ejercicio 2023. Con ello, el capital del Banco alcanzó los S/2100 millones, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 294-23-EF. Además, se constituyó una reserva legal de S/140 millones, elevando el total a S/700 millones.

CALIFICACIÓN INTERNACIONAL Y LOCAL DE RIESGO

En septiembre del 2024, la clasificadora internacional Moody's Investors Service asignó al Banco de la Nación las siguientes calificaciones:

- Baa1 (equivalente a la calificación del Gobierno Peruano).
- P-2 para el rating global de Depósitos y Riesgo de Contraparte a corto y largo plazo.

La perspectiva de la calificación de depósitos del Banco de la Nación pasó de negativa a estable, en línea con la calificación soberana del Perú. Según Moody's, esta mejora refleja la estabilidad financiera del Banco, respaldada por su papel clave como agente financiero del Estado y por su sólida posición patrimonial.

Adicionalmente, la clasificación de riesgo crediticio base (BCA) fue de "Baa2", lo que indica una moderada fortaleza financiera. Esta evaluación considera:

- Rentabilidad sólida.
- Alto nivel de capital y bajo riesgo de activos.
- Elevadas tenencias de activos líquidos.
- Amplio acceso a depósitos de bajo costo.
- Su rol estratégico como agente financiero del Gobierno Peruano.

A continuación, el cuadro 31 resume lo descrito en esta sección.

Cuadro 31

CALIFICACIÓN INTERNACIONAL OTORGADA POR MOODY'S

2024 ¹		MOODY'S
Baa1*	Riesgo de contraparte / Depósitos Largo Plazo ME	
P-2**	Riesgo Contraparte / Corto Plazo ME	
Baa2	BCA	
Estable	Perspectiva	

¹ Fecha de calificación 01.Oct.2024

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

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

CLASIFICACIÓN DE RIESGO NACIONAL

Las clasificadoras locales Apoyo & Asociados Internacionales y Moody's Local Perú, con información financiera a junio de 2024 y auditada a diciembre de 2023, ratificaron la calificación del Banco como entidad de fortaleza financiera "A", tal como se aprecia en el Cuadro 32.

Este reconocimiento se sustenta en:

- Su posición estratégica como principal agente financiero del Estado.
- Su liderazgo en inclusión financiera, con la mayor cobertura de agencias físicas a nivel nacional.
- Niveles de morosidad entre los más bajos del sistema financiero peruano.

Cuadro 32

CLASIFICACIONES LOCALES – FORTALEZA FINANCIERA

CUADRO 28			
CLASIFICACIONES LOCALES – FORTALEZA FINANCIERA			
Clasificadora	2014-2020	2021-2022	2023-2024
Moody's Local PE (anteriormente Equilibriur	A	-	A
Apoyo & Asociados Internacionales SAC	A	A	A

CLASIFICACIÓN DE BONOS SUBORDINADOS

El Primer Programa de Bonos Subordinados, emitido en noviembre de 2016 por S/250 millones con una tasa de interés del 8.0 % y plazo de 15 años, mantiene en el 2024 la clasificación AA+. Esta calificación refleja muy alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos pactados.

Cuadro 33
CLASIFICACIONES LOCALES DE LA EMISIÓN DE BONOS
SUBORDINADOS

CLASIFICADORA	2016 - 2020	2021 - 2022	2023 - 2024
Apoyo & Asociados Internacionales SAC	AA+(pe)	AA+(pe)	AA+(pe)
Moody's Local PE (anteriormente Equilibrium)	AA+.pe	-	AA+.pe
Class & Asociados Clasificadora de Riesgo	-	AA+.pe	-

CERTIFICACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS

➤ **Certificación ISO 9001:2015**

El Banco de la Nación logró en el 2024 la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, garantizando el cumplimiento de los estándares internacionales en la prestación de servicios de Línea de Crédito y Ventanilla MYPE. La auditoría no identificó no conformidades, reafirmando el compromiso del Banco con la mejora continua.

➤ **Inclusión Financiera y Educación Financiera**

Banco de la Nación obtiene reconocimientos por su participación en la Semana Mundial del Ahorro

El Banco de la Nación (BN) fue galardonado en las categorías:

- “Propuesta Innovadora de Inclusión Financiera”
- “Entidad con mayor alcance presencial”

Estos reconocimientos fueron otorgados en la Semana Mundial del Ahorro (SMA) 2024, destacando al BN entre 77 entidades participantes del sector público y privado.

El reconocimiento en la categoría “Propuesta Innovadora de Inclusión Financiera” fue otorgado por Quina, la asistente virtual del Banco de la Nación que atiende en español y quechua. Esta innovación permite que los peruanos quechuahablantes accedan a información sobre productos y servicios bancarios, educación financiera y orientación para realizar operaciones. Quina opera las 24 horas a través de Whatsapp (966 216 942) y la central de atención telefónica (0800-10-700).

Por otro lado, el Banco de la Nación fue distinguido en la categoría “Entidad con Mayor Alcance Presencial”, gracias a la capacitación de 40 860 personas en educación financiera.

Este grupo incluyó estudiantes de secundaria, universitarios, adultos mayores y beneficiarios de programas sociales.

Estos reconocimientos reflejan el compromiso del Banco con la inclusión financiera y la educación financiera en el Perú, facilitando el acceso a servicios bancarios a sectores tradicionalmente excluidos.

La Semana Mundial del Ahorro (SMA) es una iniciativa internacional promovida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en más de 175 países. En el Perú, es liderada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) con la colaboración de diversas entidades del sector financiero.

➤ **Sostenibilidad y Ecoeficiencia**

Distintivo EGS (Empresa con Gestión Sostenible)

En julio del 2024, el Banco de la Nación recibió el Distintivo EGS-Empresa con Gestión Sostenible (Edición 2023), otorgado por Perú Sostenible. Este reconocimiento evalúa el desempeño en criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), alineados con los estándares internacionales del *Global Reporting Initiative* (GRI) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

La evaluación se realizó en alianza con la Corporación Financiera Internacional (IFC) y fue validada mediante auditorías aleatorias ejecutadas por Bureau Veritas.

➤ **Reconocimiento a la Ecoeficiencia en Instituciones Públicas**

El Banco de la Nación fue galardonado en el Modelo de Instituciones Públicas Ecoeficientes (EcoIP)-Segunda Etapa 2024, organizado por el Ministerio del Ambiente (MINAM). Este reconocimiento destaca la eficiencia del Banco en la gestión de recursos y la reducción del impacto ambiental.

Adicionalmente, el MINAM otorgó al BN la Mención en Cultura de Ecoeficiencia, en reconocimiento a su labor en:

- Sensibilización y generación de conciencia ambiental.
- Promoción de comportamientos ecoamigables.
- Implementación de buenas prácticas de ecoeficiencia.

1. CERTIFICACIÓN ISO 9001 2015

Se logró la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, respecto a los servicios de Línea de Crédito y Ventanilla MYPE: Ninguna No Conformidad.

2. RECONOCIMIENTO COMO INSTITUCIÓN PÚBLICA EFICIENTE

En el 2024, el Banco de la Nación fue premiado en el concurso Modelo de Instituciones Públicas Ecoeficientes (EcoIP)-Segunda Etapa 2024, organizado por el Ministerio del Ambiente (MINAM). Este reconocimiento destaca la efectiva gestión de la ecoeficiencia, basada en el uso responsable de los recursos, la optimización del consumo, la reducción del impacto ambiental y el ahorro del gasto público.

3. RECONOCIMIENTO EN CULTURA DE ECOEFICIENCIA

Además del premio EcoIP - Segunda Etapa 2024, el Ministerio del Ambiente (MINAM) otorgó al Banco de la Nación la Mención en Cultura de Ecoeficiencia, en reconocimiento a sus esfuerzos en:

- Sensibilización y generación de conciencia ambiental.
- Promoción de comportamientos ecoamigables.
- Implementación de buenas prácticas de ecoeficiencia.

4. CERTIFICACIÓN ANTISOBORNO ISO 37001:2016

El Sistema de Gestión Antisoborno (SGA) integra un conjunto de mecanismos relacionados entre sí, que contribuyen a la gestión de prevención del soborno. Incluye el establecimiento de políticas, objetivos de mejora y ejecución de las actividades definidas.

Durante el año 2024, se realizaron esfuerzos para lograr que el Banco de la Nación cuente con la Certificación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno. Al respecto, se efectuaron las siguientes actividades:

- Implementación de metodologías de gestión de riesgos de corrupción (y específicamente, de soborno), políticas y herramientas que aseguren establecer un ambiente en el que la integridad, la honestidad y la transparencia se perciban en las acciones y conductas de todos los colaboradores.
- En agosto de 2024, tras concluir con éxito el proceso de implementación y al verificarse que el Banco cumple con todos los requisitos que exige la norma internacional, se obtuvo la certificación ISO 37001-2016 del Sistema de Gestión Antisoborno en tres procesos claves de la organización:
 1. Contratación de bienes, servicios y obras requeridas bajo el ámbito de la Ley de Contrataciones del Estado, para la Oficina Principal.
 2. Contratación de servicios financieros para la Oficina Principal.
 3. Incorporación de personal en la modalidad de concurso interno y externo, para la Oficina Principal, a excepción de los cargos de dirección y/o confianza.

El Banco está comprometido en continuar con las acciones para mantener y ampliar el alcance de su sistema de gestión antisoborno, con el objetivo de fortalecer una cultura de integridad y de prevención de la corrupción, en la organización.

4.8 DESARROLLO INSTITUCIONAL

PROYECTO BID-MEF-BN

En el marco de la Cooperación Técnica entre el Banco de la Nación (BN) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), se llevó a cabo el Estudio de Preinversión a nivel de perfil del proyecto "Mejoramiento de los Servicios Financieros del Banco de la Nación a Nivel Nacional". Este estudio recibió la opinión técnica favorable de la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones del MEF.

Como parte de este proceso, el BID aprobó un financiamiento de USD 40 millones para la ejecución del proyecto, el cual tiene como objetivo modernizar los servicios financieros del BN mediante una transformación digital integral. La iniciativa se estructura en tres componentes principales:

1. Fortalecimiento de la capacidad institucional, asegurando la alineación estratégica del banco con las mejores prácticas internacionales.
2. Desarrollo de la capacidad digital, incluyendo la modernización del sistema Core bancario para mejorar la eficiencia operativa y la seguridad de las transacciones.
3. Mejoramiento de la infraestructura tecnológica y ciberseguridad, reforzando la resiliencia del BN frente a riesgos operativos y digitales.

Adicionalmente, el proyecto contempla la capacitación del personal en nuevas tecnologías y estrategias digitales, garantizando que el Banco de la Nación esté preparado para afrontar los retos del entorno financiero moderno.

Con esta iniciativa, el BN reafirma su compromiso con la modernización del sector financiero estatal y la promoción de la inclusión financiera en el país, facilitando el acceso a servicios digitales seguros y eficientes para todos los ciudadanos.

RECURSOS HUMANOS

Equipo BN

Al cierre del 2024, contamos con un equipo humano conformado por 4433 trabajadores. De ellos, el 67 % forma parte del *front office* que brinda atención a la ciudadanía en las 568 agencias en todo el territorio nacional.

LOGROS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO

En nuestra institución fortalecemos de manera continua los procesos de gestión humana basados en el modelo corporativo del FONAFE, lo cual ha sido fundamental para afianzar la identidad y compromiso de los colaboradores en su contribución a la calidad y experiencia de servicio que ofrecemos a la población de todo el Perú.

Durante el 2024:

- Renovamos el Diccionario de Competencias de acuerdo con el Modelo de Gestión Humana Corporativo incorporando los valores organizacionales y modelo de liderazgo BN, lo que permite mejoras en los procesos de selección, evaluación de desempeño, capacitación, etc.

- En cuanto a sucesión, evaluamos el potencial de 60 empleados en puestos críticos y clave, logrando que el 54% de ellos elabore un plan de mejora individual para optimizar su desempeño.
- Evaluamos a 2689 trabajadores; de los cuales, 447 superaron la evaluación del proceso de ascensos y promociones.
- Apostamos por la formación continua, logrando ejecutar 256 actividades de capacitación con un total de 1345 horas, con las que se alcanzó al 92% de trabajadores en cursos normativos y, al 70 %, en cursos para el desarrollo de competencias específicas.

Cuadro 34

EJES DE CAPACITACIÓN POR ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 2024

Ejes de Capacitación	Actividades ejecutadas	Horas programadas	N° de trabajadores capacitados	% Cobertura *
Escuelas de aprendizaje (1)	23	133.5	3 161	71%
Capacitación por gerencias (2)	81	475.5	3 111	70%
Capacitación transversal (3)	22	206.0	2 482	56%
Inducción u onboarding	45	218.0	282	100%
Capacitación normativa	15	134.0	4 865	92%
Capacitación especializada (4)	70	178.0	1 567	35%

(*): Según segmento de trabajadores convocados

(1) En el marco del proceso de cambio de cultura organizacional, las escuelas de aprendizaje se orientan al desarrollo de actividades de formación y entrenamiento para el desarrollo de competencias como: innovación, liderazgo, servicio y mentoría.

(2) Necesidades diagnosticadas para cada gerencia, que permitan desarrollar conocimientos y habilidades alineadas a los objetivos estratégicos.

(3) Actividades de contenido interdisciplinario, mapeadas para las gerencias que comparten los mismos objetivos y temáticas tanto en habilidades blandas y técnicas.

(4) Actividades de capacitación muy específicas y coyunturales, cuyo objetivo es cubrir una necesidad circunstancial.

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

En el marco de la Política de Gestión de Cultura Organizacional y en alineamiento al Plan Estratégico Institucional, se vienen gestionando las condiciones culturales que faciliten el desarrollo de la transformación digital, así como el desarrollo de una cultura de agilidad e innovación.

En ese sentido, hemos mejorado nuestros mecanismos de reconocimiento institucional, logrando que las áreas internas presenten 17 proyectos ejecutados con desempeño

eficiente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, más del doble que el año anterior. Asimismo, por primera vez, se realizó un proceso participativo de agradecimiento formal por mostrar conductas conforme a los valores organizacionales, a través de postulaciones presentadas por los mismos trabajadores entre sus pares.

Por otro lado, hemos implementado el Modelo de Liderazgo BN, alineado a la estrategia de gestión del cambio cultural del Banco.

BIENESTAR

Dedicamos **esfuerzos** para proteger la salud de los trabajadores y atender necesidades especiales; por lo que obtuvimos:

- Reconocimiento como "empresa amiga de la salud", otorgado por Essalud, tras completar el programa PREVENIR.
- Distinción “Colaboración a la Inclusión” entregada por CONADIS en reconocimiento a la iniciativa anual del Banco de otorgar apoyo económico a trabajadores cuyos hijos presenten trastornos del desarrollo, discapacidad o necesidades educativas especiales. En 2024, se atendieron 81 casos a nivel nacional.

DESARROLLO INFORMÁTICO

Aseguramiento de la Continuidad y Eficiencia Operativa TI en el Banco

En un mundo cada vez más digital, donde la tecnología desempeña un papel fundamental en las operaciones bancarias, el Banco de la Nación ha fortalecido su infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad y eficiencia operativa de sus servicios.

Como resultado, la infraestructura tecnológica de banca virtual, conformada por los canales de atención MultiRed Virtual, App BN y Págalo.pe, alcanzó en el 2024 un 99.94 % de disponibilidad operativa y una estabilidad operativa del 96.16 %. Esto permitió a los usuarios realizar transacciones, consultas y obtener soporte en cualquier momento y desde cualquier lugar con conexión a internet.

Estos avances han sido posibles gracias al esfuerzo coordinado del equipo técnico y de soporte, garantizando que los sistemas del Banco operen sin interrupciones y que los servicios sean eficaces y accesibles para los clientes y usuarios internos.

Con miras al futuro, el Banco de la Nación reafirma su compromiso con la mejora continua de sus servicios financieros, integrando tecnologías avanzadas y mejores prácticas para ofrecer una experiencia más ágil y segura a todos sus usuarios.

Despliegue del Plan de Gobierno y Transformación Digital 2023–2026

El Banco de la Nación continúa con el despliegue del Plan de Gobierno y Transformación Digital (PGTD) 2023–2026, con el propósito de mejorar la experiencia de sus clientes y garantizar servicios más ágiles, accesibles y seguros. Este plan se constituye como un instrumento estratégico de gestión y planificación, definiendo el portafolio de proyectos y la estrategia para el proceso de transformación digital en la institución.

El PGTD contempla veintiún (21) proyectos de gobierno y transformación digital, alineados con los lineamientos normativos internos del Banco y las mejores prácticas del sector.

Estado de Avance en el 2024

- 10 proyectos implementados al cierre del cuarto trimestre.
- 11 proyectos en ejecución, gestionados de acuerdo con los lineamientos normativos internos de la institución.

El Banco de la Nación mantiene su compromiso con la transformación digital, asegurando la implementación y seguimiento de estas iniciativas para fortalecer su infraestructura tecnológica y mejorar la atención a sus clientes.

QUIPUS: Inteligencia de negocios para la transformación digital del BN

Desde el 2021, el Banco de la Nación impulsó su transformación digital con QUIPUS, su primera plataforma de análisis y gestión de datos para mejorar la eficiencia en la toma de decisiones.

Actualmente, QUIPUS es una herramienta estratégica que brinda acceso en tiempo real a información clave para la Red de Agencias, permitiendo el análisis de:

- Volumen de transacciones en canales físicos y digitales.
- Colocación de productos financieros.

- Indicadores operativos y comerciales esenciales.

Su implementación ha optimizado los tiempos de consulta y análisis de datos, reduciendo la carga de procesos manuales y mejorando la eficiencia en la atención a los clientes. Además, ha facilitado la identificación de tendencias de uso, oportunidades de mejora y la optimización de estrategias comerciales y operativas.

Gracias a la automatización de reportes y la integración de múltiples fuentes de datos, QUIPUS ha mejorado la transparencia y confiabilidad de la información, permitiendo una respuesta más rápida a las necesidades del mercado.

Actualmente, la plataforma cuenta con tableros de gestión descriptivos y predictivos, con aplicaciones en diversas áreas estratégicas del Banco, tales como la operatividad de agencias, cajeros automáticos, desempeño comercial y gestión de programas sociales.

Los principales tableros desarrollados para el 2024 incluyen:

- Tablero de Pronósticos: Análisis predictivo sobre retiros en ATM.
- Tablero de Personal: Información sobre la gestión del talento humano.

En un entorno donde la transformación digital es clave para la eficiencia institucional, QUIPUS representa un paso significativo en la modernización del Banco de la Nación, consolidando su capacidad de gestión y análisis de datos en beneficio de sus usuarios y del desarrollo financiero del país.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno (SCI) del Banco de la Nación es un proceso integral que garantiza la seguridad y certeza razonable en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Como parte del compromiso con las mejores prácticas de control y gestión de riesgos, la Contraloría General de la República y FONAFE realizan validaciones anuales de la implementación y funcionamiento del SCI, basado en el Marco de Referencia COSO 2013. Estas evaluaciones permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora, contribuyendo a la eficiencia operativa del Banco.

- El SCI se estructura en cinco componentes fundamentales:
- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control

- Información y comunicación
- Actividades de supervisión

Resultados de la Evaluación 2024

- FONAFE: En la autoevaluación 2024, el Banco alcanzó el Nivel de Madurez “Líder”, con un cumplimiento del 99.50 %, reflejando el fortalecimiento de los controles internos y la mejora en la gestión del riesgo.
- Contraloría General de la República (CGR): En su evaluación, el Banco obtuvo un puntaje máximo en cada componente evaluado, consolidando su avance hacia una gestión más robusta y eficiente.

Plan de Acción y Perspectivas 2025

Como parte del Plan de Acción Anual 2024, se están implementando medidas de remediación y optimización del SCI, asegurando que las oportunidades de mejora identificadas sean abordadas de manera efectiva. Estas acciones serán validadas en futuras auditorías externas, reforzando el compromiso del Banco con la transparencia y el control institucional.

Código de Buen Gobierno Corporativo

El Banco de la Nación ha construido su modelo de gobierno corporativo sobre pilares estratégicos alineados con el Código de Buen Gobierno Corporativo para Empresas del Estado bajo el ámbito de FONAFE y el Reglamento de Gobierno Corporativo y de Gestión Integral de Riesgos (Resolución SBS N° 272-2017).

Resultados de la Evaluación 2024

- El Banco se encuentra en un Nivel “Avanzado” de cumplimiento, alcanzando un 88.93 % en su autoevaluación.
- Este resultado refleja la implementación efectiva de prácticas de gobierno corporativo, cumpliendo con todas las recomendaciones aplicables para empresas estatales.

Avances y Perspectivas

A lo largo de 2024, el Banco ha mantenido su nivel de cumplimiento gracias a un monitoreo continuo de las actividades derivadas del Código de Buen Gobierno Corporativo. Entre las principales acciones implementadas destacan:

- Ejecución del Plan de Sucesión para asegurar la continuidad de liderazgo.
- Elaboración de la Política Remunerativa, garantizando transparencia y equidad en la compensación.

El Banco continuará fortaleciendo su modelo de gobierno corporativo mediante la incorporación de mejores prácticas y el seguimiento a los lineamientos estratégicos de FONAFE y la SBS, asegurando una gestión eficiente y alineada con los estándares internacionales.

4.9 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

DIRECTORIO DEL BN Y ADMINISTRACIÓN

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

El Directorio del BN está integrado por cinco miembros:

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

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

FUNDACIÓN CULTURAL DEL BANCO DE LA NACION (FCBN)

La Fundación Cultural del Banco de la Nación (FCBN) nació en el 2005 con el propósito de promover el arte y la cultura en todo el país, impulsando la identidad nacional y la inclusión cultural. Con sedes en Trujillo, Cusco y Tacna, la FCBN ha fortalecido su presencia mediante iniciativas de impacto nacional e internacional.

En el 2024, se realizaron más de 400 actividades culturales en distintas sedes, alcanzando a 45 000 visitantes presenciales y más de 500 000 personas de manera virtual, consolidando el compromiso del Banco con la difusión del arte y el conocimiento.

Principales Actividades 2024

➤ Participación en Eventos Internacionales

- Biennale di Venezia 2024: La FCBN participó en la 60ª Exposición Internacional de Arte en Venecia con la obra Cosmic Traces, del artista Roberto Huarcaya, en el pabellón peruano.
- Foro APEC 2024: Producción del video APEC Ciudadano, con la participación de más de 100 bailarines de 13 regiones del país, difundido en eventos oficiales y medios internacionales.

➤ Eventos y Exposiciones Nacionales

- Feria Internacional del Libro (FIL)–Edición Bicentenario: Participación en alianza con el Ministerio de Cultura, impactando a más de 430 000 asistentes con actividades culturales y presentaciones.
- Exposición "Del mundo vuelve el autor"–Felipe Guamán Poma de Ayala: Muestra itinerante llevada por primera vez a Tacna, en alianza con la Casa de la Literatura y el Ministerio de Educación.
- Cusco Innova: Presentación de Mimesis, exposición del diseñador Lucho Chumpitazi, y la muestra Reviviendo Técnicas Antiguas, en alianza con el Centro de Textiles Tradicionales del Cusco.
- Tesoros de Loreto–La huella de Antonio Raimondi: Programa educativo y museográfico que benefició a más de 300 niños y 30 escuelas en la región Loreto.

➤ Digitalización y Difusión Cultural

- 29 catálogos Interactivos: Publicación digital de contenidos artísticos y culturales, destacando el primer catálogo interactivo sobre Arte Tradicional en Ruraq Maki 2024.

- Colección Walter Wust: Difusión de material visual sobre biodiversidad y patrimonio natural del Perú en alianza con el Ministerio de Cultura.
- Lanzamiento de la página web de la FCBN (www.fcbn.pe), consolidando una plataforma digital de acceso libre a contenidos culturales.

➤ **Nuevas Alianzas Estratégicas**

- Grupo Basadre: Promoción y difusión de la obra del historiador Jorge Basadre Grohmann.
- Ministerio de Cultura: Impulso a la valorización del patrimonio cultural y la identidad nacional.
- Asociación Educativa Antonio Raimondi: Desarrollo de metodologías educativas y promoción de saberes ancestrales en el interior del país.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

➤ **Bicicleteada BN: Más bici, menos humo**

En el 2024, la **Bicicleteada BN: Más bici, menos humo**, se consolidó como una iniciativa emblemática del Banco de la Nación para promover la movilidad sostenible y contribuir a la reducción de la huella de carbono, en cumplimiento de la Ley N.º 30936, que fomenta el uso de medios de transporte no motorizados en el país.

Esta actividad refuerza el compromiso del Banco con la sostenibilidad y la responsabilidad social, alineándose con sus ejes estratégicos de acción socioambiental. Sus principales objetivos fueron:

- Fomentar la actividad física y el bienestar de los participantes.
- Promover hábitos de vida saludable a través de la movilidad activa.
- Reducir la huella de carbono, incentivando el uso de transportes amigables con el ecosistema.

Durante el 2024, la bicicleteada se llevó a cabo en seis ciudades del país, como parte del Programa Conexión BN. El evento inició en Ica y continuó en Huancavelica, Abancay, Huaraz, Huaral y Lima, reuniendo a 2200 participantes y consolidándose como un referente en la promoción de una movilidad sostenible y responsable.

➤ **BN Te Cuida**

El Programa “BN Te Cuida” es una iniciativa del Banco de la Nación orientada a la protección y educación financiera de las personas adultas mayores. Su principal objetivo es brindar herramientas para prevenir fraudes y estafas, capacitándolos en:

- Identificación de elementos de seguridad en billetes y monedas peruanas.
- Uso seguro de cajeros automáticos, y otros canales electrónicos.
- Reconocimiento y prevención de modalidades de estafa y fraudes bancarios.

Como parte de su compromiso con la inclusión y seguridad financiera, el Banco de la Nación llevó el programa "BN Te Cuida" a diversas ciudades del país, incluyendo Ica, Huancavelica, Huaraz, Chachapoyas, Huaral y Lima, capacitando a 1180 adultos mayores en temas clave de prevención de fraudes y uso de canales bancarios alternativos.

Este esfuerzo contribuyó significativamente a la autonomía financiera de los adultos mayores, reforzando su confianza en el sistema bancario y brindándoles herramientas prácticas para la gestión segura de sus recursos.

➤ **Voluntariado Corporativo**

El Banco de la Nación reafirmó su compromiso con la responsabilidad social a través del fortalecimiento de su voluntariado corporativo. El 21 de junio del 2024 se llevó a cabo el taller:

"Construyendo Juntos: Fortaleciendo el voluntariado del Banco de la Nación en nuestro Bicentenario", desarrollado en alianza con el Proyecto Especial Bicentenario del Ministerio de Cultura.

Esta jornada reunió a 50 colaboradores en una sesión de capacitación y fortalecimiento del voluntariado corporativo, con el objetivo de:

- Desarrollar competencias clave en trabajo en equipo, liderazgo y valores institucionales.
- Proporcionar herramientas prácticas para una participación más efectiva en iniciativas de responsabilidad social.
- Promover un impacto positivo en la comunidad a través del compromiso institucional.

Con una duración de tres horas y estructurado en seis módulos, el taller permitió que los participantes adquirieran habilidades esenciales para el voluntariado, fortaleciendo su impacto en los programas de acción social del Banco de la Nación.

Además, la colaboración con el Proyecto Especial Bicentenario enriqueció los contenidos del taller, promoviendo una sinergia estratégica entre ambas instituciones.

En conclusión, "Construyendo Juntos" no solo fortaleció el voluntariado corporativo, sino que también sentó las bases para futuras iniciativas alineadas con el compromiso social del Banco y el desarrollo profesional de sus colaboradores.

4.10 Anexo

Valores inscritos en el registro de mercado de valores

Primer programa de bonos corporativos del BN

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

NEGOCIACIÓN EN RUEDA DE BOLSA

De acuerdo con la carta CE-002/2025, la Bolsa de Valores de Lima remitió el detalle de la información referida a las cotizaciones mensuales (máxima, mínima, de apertura y de cierre) de los valores representativos de deuda del BN, correspondiente al ejercicio 2024 e inscritos para su negociación en rueda de Bolsa.

Código ISIN	Nemónico	Año - mes	Cotizaciones 2024				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP12030D010	BN1BS1A	2024-01	103.8500	103.9559	103.9559	103.8500	103.9030
PEP12030D010	BN1BS1A	2024-02	106.0089	105.5982	105.5982	105.5856	105.7169
PEP12030D010	BN1BS1A	2024-05	105.8692	105.8692	105.8692	105.8692	105.8692
PEP12030D010	BN1BS1A	2024-06	106.1016	106.3772	106.3772	106.1016	106.2982
PEP12030D010	BN1BS1A	2024-07	106.3696	106.3326	106.3696	106.3326	106.3565
PEP12030D010	BN1BS1A	2024-08	106.3128	106.3128	106.3128	106.3128	106.3128
PEP12030D010	BN1BS1A	2024-11	107.5743	107.5631	107.5743	107.5631	107.5687

Cuadro 35

DIRECTORIO DEL BN 2024

Nombres y Apellidos	Cargo	Resolución de designación	Resolución de renuncia
Juan Carlos Galfré García	Presidente Ejecutivo	R.S. N°016-2022-EF del 17-08-2022 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 18-08-2022.	
Andrés Abel Zacarías Cámac	Director Vicepresidente Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N°010-2022-EF del 19-05-2022 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 20-05-2022.	
Eduardo Francisco González García	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 024-2018-EF del 05-09-2018 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07-09-2018.	R.S. N° 014-2024-EF del 16-04-2024 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 17-04-2024.
Wilson Paul Falen Lara	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N° 019-2022-EF del 30-11-2022 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 01-12-2022.	R.S. N° 016-2024-EF del 13-05-2024 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14-05-2024.
Betty Armida Sotelo Bazán	Directora Representante del Ministerio de Economía y Finanzas	R.S. N° 006-2024-EF del 22-02-2024 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23-02-2024	
Rodolfo Baca Gómez Sánchez	Director Representante del Ministerio de Economía y Finanzas	R.S. N°008-2023-EF del 04-07-2023 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 05-07-2023.	R.S. N°006-2024-EF del 22-02-2024 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23-02-2024.
Carlos Alberto Gonzáles Mendoza	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N°014-2024-EF del 16-04-2024 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 17-04-2024.	R.S. N°017-2024-EF del 13-05-2024 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14-05-2024.
Manuel Ramón Estela Benavides	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N°016-2024-EF del 13-05-2024 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14-05-2024.	
Aldo Martín Prieto Barrera	Director Representante del Poder Ejecutivo	R.S. N°017-2024-EF del 13-05-2024 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14-05-2024.	

Dictamen de auditoría externa

Según la opinión de la Sociedad de Auditoría Emmerich, Córdova y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada (KPMG), los Estados Financieros Auditados del año 2024 presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco al 31 de diciembre del 2024, sus resultados y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones (SBS) para entidades financieras en Perú.





Cuadros

1	PBI por sectores (variaciones porcentuales)	.
2	Evolución del tipo de cambio interbancario	.
3	Colocaciones de crédito del sistema bancario	.
4	Cantidad de beneficiarios de programas sociales	.
5	Juntos: cantidad de operaciones por canales	.
6	Pensión 65: cantidad de operaciones por canales	.
7	Pago a fonavistas y bonos de pescador artesanal	.
8	Pago de tasas y servicios públicos (millones de operaciones)	.
9	Servicio de recaudación SUNAT (millones de operaciones)	.
10	Servicio de detracciones	.
11	Servicios de corresponsalía: cantidad de operaciones (millones de operaciones)	.
12	Colocaciones a las mype (millones de soles)	.
13	Seguros optativos	.
14	Evolución de puntos de atención	.
15	Participación porcentual de canales en Lima y provincia	.
16	Participación del volumen de operaciones por canales de atención	.
17	Distribución de los agentes MultiRed en el ámbito nacional	.
18	Distribución de los cajeros MultiRed en el ámbito nacional	.
19	Agencias en zonas de frontera	.
20	VRAEM: número de puntos de atención	.
21	Nivel de atenciones de PIAS-BAP	.
22	Nivel de atención de PIAS aéreos	.
23	Apoyo financiero a las IFIS	.
24	Cobertura nacional por canal	.
25	Síntesis de los resultados financieros (millones de soles)	.
26	Indicadores financieros	.
27	Calificación internacional otorgada por Moody's	.
28	Clasificaciones locales-fortaleza financiera	.
29	Clasificaciones locales de la emisión de bonos subordinados	.
30	Evolución de la cantidad de personal según oficinas	.
31	Evolución de la cantidad de personal según tipo de contrato laboral	.
32	Modalidades de trabajo a diciembre de 2022	.
33	Capacitación por líneas temáticas	.
34	Servicio de biblioteca	.
35	Directorio del BN 2022	.

Gráficos

1	PBI (variación porcentual anual)	.
2	Balanza comercial (millones de dólares estadounidenses)	.
3	Resultado económico del sector público no financiero (porcentaje en relación con el PBI)	.
4	Inflación (variación porcentual, fin de periodo)	.
5	Reservas internacionales netas (millones de dólares estadounidenses)	.
6	Volumen de abonos en cuenta de ahorros de trabajadores activos (miles de operaciones)	.
7	Volumen de abonos en cuenta de ahorros de pensionistas (miles de operaciones)	.
8	Juntos: número de beneficiarios	.
9	Pensión 65: número de beneficiarios	.
10	Contigo: número de beneficiarios	.
11	Vales FISE atendidos (millones de vales)	.
12	Pago de tasas y servicios públicos: estructura de las operaciones	.
13	Número de giros emitidos (miles de operaciones)	.
14	Participación de productos de banca personal	.
15	Saldo de préstamos MultiRed (millones de soles)	.
16	Saldo de créditos hipotecarios (millones de soles)	.
17	Cantidad de tarjetas de crédito	.
18	Saldo de la cartera IFIS (millones de soles)	.
19	Volumen de operaciones (miles de operaciones)	.
20	Agencias: número de operaciones (miles de operaciones)	.
21	Agentes MultiRed: número de operaciones (miles de operaciones)	.
22	Cajeros MultiRed: número de operaciones (miles de operaciones)	.
23	Págalo.pe: Estructura de operaciones por entidad del sector público (participación porcentual)	.
24	Págalo.pe: número de operaciones (miles de operaciones)	.
25	MultiRed Virtual: número de operaciones (miles de operaciones)	.
26	<i>App</i> BN: número de operaciones (miles de operaciones)	.
27	<i>App</i> BN: importe de operaciones (millones de soles)	.
28	POS y canales foráneos: número de operaciones (miles de operaciones)	.
29	POS: número de operaciones (miles de operaciones)	.
30	Cajeros automáticos foráneos: número de operaciones (miles de operaciones)	.
31	Web foránea: número de operaciones (miles de operaciones)	.
32	Número de clientes en zonas UOB (miles de clientes)	.
33	Saldo de cuentas de ahorro en zonas UOB (millones de soles)	.
34	Utilidad neta (millones de soles)	.
35	Activo total (millones de soles)	.
36	Colocaciones de crédito (millones de soles)	.
37	Pasivo y patrimonio (millones de soles)	.
38	Depósitos de ahorro (millones de soles)	.

Declaración de responsabilidad



El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio del BN durante el 2024. Sin perjuicio de la responsabilidad que le compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por los daños que pueda generar la falta de veracidad o insuficiencia de los contenidos dentro del ámbito de su competencia, de acuerdo con las normas del Código Civil.

César Augusto Lepage Chumpitaz

Gerente General (e)

Primera edición: abril de 2025

Diseño y diagramación:

Fotografía:

Avenida Javier Prado Este 2499, San Borja

Primera edición: marzo de 2025

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