



# Memoria Anual

2020



# Índice

1.	Declaración de responsabilidad.....	4
2.	Carta del presidente del directorio.....	6
3.	Carta de presentación del gerente general.....	8
4.	Directorio.....	10
5.	Plana gerencial.....	12
6.	Perfil del nuevo banco.....	14
6.1.	Reseña – Proceso de venta.....	14
6.2.	Composición accionaria .....	14
6.3.	Gobierno corporativo .....	15
6.4.	Clasificaciones de riesgo .....	16
7.	El nuevo banco .....	17
7.1.	Propósito, visión y valores institucionales .....	18
7.2.	Estrategia .....	18
7.3.	Productos y canales .....	18
8.	Entorno económico y sistema financiero.....	22
8.1.	Economía peruana en el 2020 .....	22
8.2.	Sistema financiero.....	24
9.	Resultado de gestión 2020.....	28
9.1.	Gestión financiera.....	28
9.1.1.	Principales indicadores financieros .....	28
9.1.2.	Activos .....	40
9.1.3.	Pasivos .....	40
9.1.4.	Estado de resultados .....	40
9.2.	Gestión integral de riesgos .....	40

9.2.1.	Riesgo crediticio.....	40
9.2.2.	Riesgo de mercado y liquidez .....	40
9.2.3.	Riesgo operacional.....	40
9.2.4.	Continuidad del negocio .....	40
9.2.5.	Seguridad de la información .....	40
9.2.6.	Prevención del lavado de activos .....	40
9.3.	Gestión de auditoría.....	40
9.4.	Gestión humana .....	41
10.	Reporte de sostenibilidad corporativa .....	43
11.	Anexos.....	54
11.1.	Información de auditoría externa .....	55
11.2.	Estados financieros auditados.....	55
11.3.	Red de agencias.....	57

1

# Declaración de responsabilidad

Memoria Anual | 2020



# Declaración de responsabilidad

El documento presentado a continuación contiene información veraz, necesaria y suficiente respecto al desarrollo de actividades del negocio de BANCO AZTECA durante el año 2020. Sin perjuicio de las responsabilidades que competen al emisor, los firmantes de este documento se hacen responsables por el contenido del mismo y su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.

**René Jaime** | Gerente General

Lima, marzo 2021



2

# Carta del presidente del directorio

Memoria Anual | 2020



# Carta del presidente del directorio

En nombre de todo el directorio del Banco Azteca, tengo el agrado de presentar ante ustedes la memoria anual del banco correspondiente al año 2020.

En la presente podrán encontrar información sobre la gestión financiera de la empresa, información relevante del entorno económico en el que se desenvuelve y eventos importantes de la empresa durante el año 2020. Estos reflejan los resultados de las acciones tomadas por la empresa, siempre teniendo como guía las metas y propósito de nuestra organización, tanto para con nuestros colaboradores como para con los clientes.

El año 2020 fue un año de grandes cambios y dificultades. La llegada del virus COVID – 19 y la pandemia golpearon la economía de nuestro país y del mundo fuertemente. El Perú sufrió el impacto de tres crisis: sanitaria, económica y política. Las que nos llevaron a ser una de las peores economías del mundo en fallecimientos por millón de habitantes, y caída del producto.

Durante esta compleja coyuntura el Banco Azteca experimentó un proceso de cambio de accionistas, el banco fue adquirido por inversionistas peruanos de reconocida trayectoria en el sector bancario nacional y en el segmento emprendedor. El equipo directivo y el Gobierno Corporativo del banco no tendrá mayores cambios, el principal cambio se dará en la composición del directorio, que ahora tendrá profesionales de amplia experiencia en el sector bancario peruano, con más de un 50% de directores independientes.

Los nuevos propietarios se han propuesto fortalecer y adecuar la operación a las necesidades de la familia emprendedora peruana en el contexto de la pandemia de Covid-19 y la reactivación de la economía nacional, para tal efecto se inyectó S/23.6MM en diciembre de 2020, y se procederá a inyectar S/3.16MM adicionales en abril del 2021.

Finalmente quisiera agradecer a los miembros del directorio por la confianza depositada en mí para el desarrollo de este cargo, así mismo, agradecer a todo el equipo de trabajo del Banco Azteca por su constante apoyo que nos ayudan cada día a hacer realidad nuestro propósito y alcanzar nuestras metas.

**Pablo Bustamante** | Presidente del Directorio



3

# Carta de presentación del gerente general

Memoria Anual | 2020



# Carta de presentación del gerente general

El banco Azteca inició un proceso de transformación para responder a las nuevas necesidades y desafíos del segmento objetivo y al contexto sanitario y económico del Perú y el mundo, lo cual fue respaldado de manera contundente por los nuevos accionistas, quienes contribuyen con sus recursos, experiencia y conocimientos para lograr un modelo de negocio diferente y exitoso en el Perú.

La visión de los nuevos accionistas es transformar el banco para convertirlo en el preferido de las familias emprendedoras del Perú, con el propósito de impulsar la prosperidad de sus colaboradores y clientes, creando un ecosistema de productos, canales, alianzas, servicios y beneficios que atiendan sus necesidades integrales.

Este proceso inició con el redimensionamiento y optimización de la operación, reduciendo el número de agencias no estratégicas a 62 sucursales a nivel nacional, durante los primeros meses del año, se tuvo una mayor cautela en la colocación de créditos; sin embargo, desde setiembre, las colocaciones semanales se recuperaron y se contrató 180 nuevos asesores comerciales para soportar las proyecciones de crecimiento.

Asimismo, se empezó a trabajar con el equipo en la actualización de la oferta de valor a nuestro cliente: diferenciación de tasas de interés de acuerdo al perfil de riesgo, implementación de cuotas mensuales, nos acogimos a las facilidades de la Ley de Reprogramaciones y estamos en proceso de incrementar nuestros canales para brindar mayores facilidades de pago.

Para el 2021, tenemos dos desafíos que enfrentar: lograr el turn around de la operación e iniciar con la transformación de nuestro banco, venimos trabajando en tres proyectos claves: el cambio de la marca, la renovación de nuestro core bancario y los primeros pasos para nuestra transformación digital.

Finalmente quisiera reconocer y agradecer a todos los miembros del equipo que conforman Banco Azteca, gracias por su compromiso. El proceso de transformación que estamos viviendo desde noviembre del 2020, no podría ser posible sin el esfuerzo, dedicación y motivación de todos ellos, todos estamos convencidos que JUNTOS ES POSIBLE.

**René Jaime** | Gerente General



4



# Directorio

Memoria Anual | 2020



# Directorio

El directorio del banco se compone en su mayoría y es presidido por personas independientes. Todos los miembros cuentan con un alto nivel de desarrollo profesional y una serie de capacidades mixtas que resultan en un potenciamiento de la administración de la empresa. El directorio se compone por:



**Pablo Bustamante** | Director independiente y presidente del directorio. Actualmente se desempeña como director de Lampadia, Consultor, Presidente del patronato de sierra productiva y presidente de Wiñaypaq.



**Marcela D'Alessio** | Administradora de empresas, cuenta con un MBA Global en Freeman School de Tulane University. Actualmente es consultora de negocios y marketing con experiencia en consumo masivo, retail, seguros, banca, farmacéuticas, salud, entre otros.



**Nicolás Schmidt – Urza** | Ingeniero comercial con un MBA de Thunderbird. Es un experimentado ejecutivo en el área de inversiones tecnológicas y asesoramiento de fintechs. Además, es fundador y CEO de Lattice Capital Partners, firma especializada en inversiones y desarrollo de negocios tecnológicos.



**Cristian Emerich** | Contador público de la Universidad de Lima, con un MBA en la Universidad Adolfo Ibañez de Chile. Cuenta con más de 28 años de experiencia en servicios profesionales a través de EY, Deloitte y Arthur Andersen.



**Samuel Sanchez** | Economista con MBA en la INCAE Business School y certificación en Negocios Internacionales (CAS) por Thunderbird School of global management. Cuenta con 20 años de experiencia en el sector financiero, ocupando cargos gerenciales en Citigroup, Visa, BBVA y Ripley.



**Sergio Valencoso** | Licenciado de la facultad de informática de la Universidad Politécnica de Catalunya con un postgrado en Auditoría de la Informática de la misma institución. Cuenta con experiencia previa ocupando posiciones en la alta dirección en Certicom, TSNet, ONP, Softiber, March Consultores y GPA consultores. Actualmente es Presidente del Directorio de EDPYME Acceso Crediticio



**Gonzalo De La Puente** | Administrador de Empresas e Ingeniero Industrial de Boston University y Texas A&M University, con una maestría en Dirección de Empresas en Pacífico Business School (Perú). Actualmente, es Director y miembro del consejo y comités del Grupo Wiese; Civitano, Frialsa (Perú) y Desarrolladora Panamericana; WCAPITAL, y Presidente del Directorio de Hermes Transportes Blindados.

5

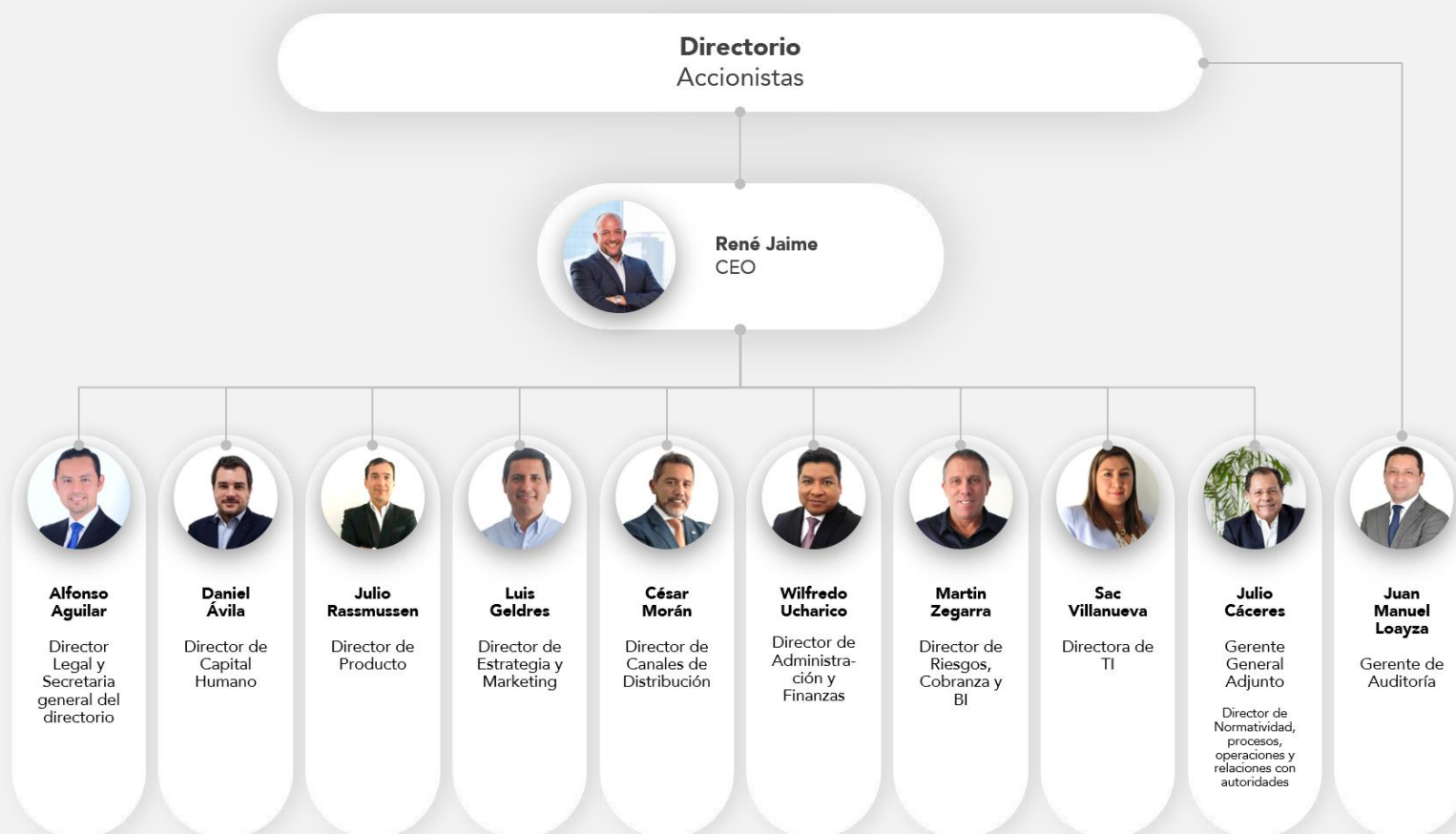
# Plana gerencial

Memoria Anual | 2020



# Plana gerencial

Se tendrá una continuación del management ejecutivo, el liderazgo se mantendrá a cargo de René Jaime.





# 6 Perfil del nuevo banco

Memoria Anual | 2020



# Perfil del nuevo banco

## Reseña – Proceso de venta

El 23 de enero de 2008, la Superintendencia de Banca y Seguros, autorizó el funcionamiento del Banco Azteca del Perú, S.A, estando presente en 20 departamentos con 108 agencias hasta el 30 de junio 2020. Banco Azteca Perú se caracterizó por orientarse a la atención de segmentos de la población no atendidos por la banca tradicional. Desde su concepción, el modelo de negocio de Banco Azteca Perú, contempló la interacción permanente y continua con Tiendas Elektra, tanto por el tráfico que le genera al banco como por el otorgamiento de crédito de consumo para la adquisición de bienes y servicios ofertados por las tiendas.

Durante el 2020, la contingencia sanitaria a nivel mundial ha traído como consecuencia una grave disrupción económica, propiciando que las autoridades adoptaran medidas para contener la pandemia, estas acciones desembocaron en el cierre total de tiendas Elektra Perú y su salida del país. Como resultado, se afectó de manera significativa el modelo de negocio de Banco Azteca, por lo que se decidió la salida ordenada de Grupo Salinas del Perú, poniendo como prioridad la venta de la institución.

Así, en el mes de noviembre los anteriores accionistas procedieron a la firma del SPA con el grupo de 22 accionistas y se hizo la comunicación correspondiente por la transacción a la SMV y al mercado en general.

Esta transacción dio inicio a la transformación del modelo de negocio del banco, los nuevos propietarios se han propuesto fortalecer y adecuar la operación a las necesidades de la familia emprendedora peruana en el contexto de la pandemia de Covid 19 y la reactivación de la economía nacional. Para tal efecto inyectarán dinero fresco y replantearán la propuesta de valor de la institución.

## Composición accionaria

La composición accionarial del Banco Azteca está distribuida entre 21 accionistas y 1 persona jurídica. El monto del aporte patrimonial de la empresa asciende a 23.6MM PEN.

	% de participación
Gonzalo Antonio de la Puente Wiese	9.56%
María Caridad de la Puente Wiese	9.56%
Rene Emilio Jaime Farach	9.56%
Sergio Valencoso Burillo	8.96%
Javier Jaime Zavala Florez Estrada	7.97%
José Luis Hidalgo Cáceres	7.97%
Juan Antonio Jenssen Mazzino	7.97%
Acceso Corp S.A.	5.98%
Otros inversionistas con participación menor a 4%	32.47%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## Gobierno corporativo

La gobernanza corporativa de la empresa se compone de un directorio general el cual recibe información de diversos comités regulatorios y grupos de trabajo:

- › Grupo de Trabajo Punto de Quiebre: que presenta una frecuencia mensual y está enfocado en resolver y hacer seguimiento a temas de la operación para lograr el turn around del negocio.
- › Grupo de Trabajo Transforming: con una frecuencia mensual y enfocado en el seguimiento de la implementación de los proyectos que dan inicio a la transformación: cambio de marca, renovación plataforma tecnológica, transformación digital y cultural.
- › Comités Regulatorios: que presentan una sesión mensual conformado por los comités de Riesgos, Auditoría, cumplimiento y lavado de activos, Remuneraciones y el comité ROP, CN, SI, INDECOPI y Legal.

## Clasificaciones de riesgo

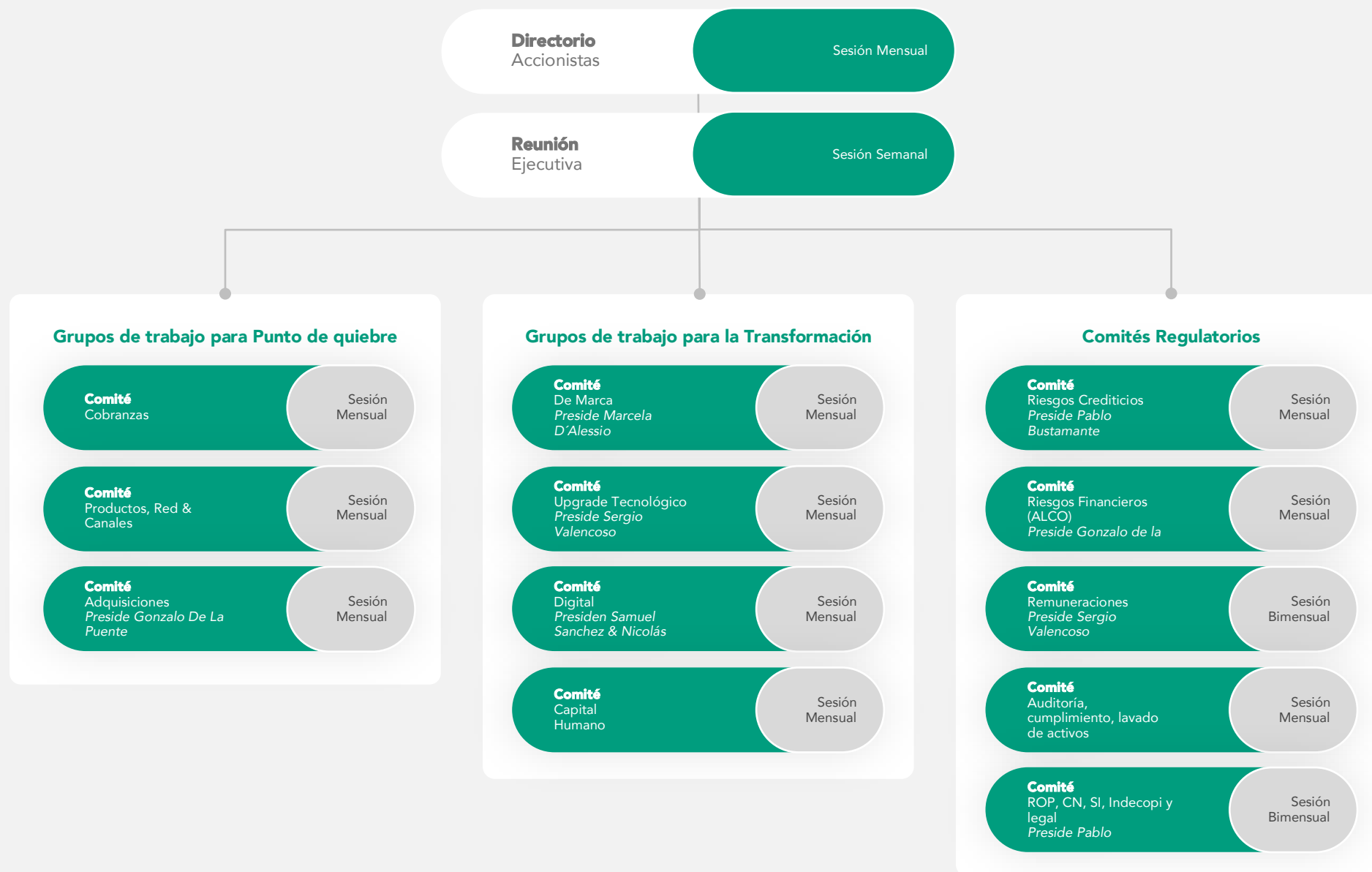
Banco Azteca ha obtenido en el año 2020 las siguientes calificaciones:

### Moody's Local

- › B-: la clasificación se sustenta en el adecuado nivel de solvencia del banco
- › ML 2-.pe: en sus Depósitos de Corto Plazo
- › BBB-.pe: en sus Depósitos de Mediano y Largo Plazo

### Class & Asociados

- › B-: la clasificación se sustenta en el ingreso de nuevos inversionistas peruanos y el nivel de solvencia del banco
- › CLA-2-: en sus Depósitos de Corto Plazo
- › BBB: en sus Depósitos de Largo Plazo





7

# El nuevo banco

Memoria Anual | 2020



# El nuevo banco

## Propósito, visión y valores institucionales

En 2020, se reafirmó el propósito que tenemos con nuestros clientes:



**Ser el aliado permanente de los emprendedores y sus familias, para atender sus necesidades integrales e impulsar su prosperidad.**

Así mismo, se ha actualizado la visión de la compañía con el fin de armonizar la misma con el propósito y objetivos que posee el nuevo banco:



**Ser el banco preferido de los emprendedores y sus familias al 2025.**

## Estrategia

El banco seguirá manteniendo a los emprendedores como su principal target, queremos ofrecerles una propuesta de valor adecuada a sus necesidades en un contexto de pandemia y reactivación económica. Seguiremos apostando por la accesibilidad a créditos para aquellas personas que aún no cuenten con un historial crediticio.

Asimismo, luego de un análisis de los principales pain points y necesidades de nuestros clientes se han definido cuatro facetas a considerar en nuestro target, la faceta joven, emprendedor, familia y persona.



## Valores institucionales

### Honestidad

Permite establecer una relación de confianza y respeto indispensables para trabajar en equipo

### Lealtad

Nunca dar la espalda al compañero y estar unidos en buenos y malos tiempos.

### Ejecución

El trabajo personal debe estar orientado a cumplir objetivos concretos y debemos hacernos responsables de ellos. Necesitamos comprometernos para cumplir nuestras asignaciones a tiempo, cumpliendo con el presupuesto y con calidad.

### Confianza y respeto mutuo

La confianza mutua existe cuando ambos lados comparten un interés común. Puede ser en el corto o en el largo plazo.

## Productos y canales

### Productos Activos

Con la llegada de un nuevo banco y con el objetivo de brindar una nueva y mejor oferta de valor a través de nuestros productos, nos encontramos en el proceso de renovación de estos a fin de atender a nuestros clientes con la flexibilidad y transparencia que hoy nos define. El propósito es lograr productos que sean de fácil acceso a través de procesos ágiles, a fin de que el cliente pueda obtenerlos

en cualquier momento y de la forma más rápida y simple, optimizando los procesos y atención para tener la mejor experiencia.

Durante el 2020 nos concentramos en ofrecer a nuestros clientes, inclusive aquellos sin historial crediticio, Préstamos Personales a plazos de hasta 100 semanas o 24 meses; ello con la finalidad de ayudarlos a cubrir sus necesidades personales como emergencias, gastos de negocio, estudios, entre otros; y lo hicimos de manera rápida y fácil. En total hemos entregado más de 155 mil créditos de Préstamo Personal a nivel nacional.

Nuestro desafío para el próximo año es brindar más productos financieros, por ejemplo, Préstamos con Garantía; y en alianza con empresas de diferentes sectores, como educación, materiales, servicios; que ayuden a nuestro cliente a potenciar su desarrollo dentro de sus distintas facetas: joven, emprendedor, familia, persona.

### Productos Pasivos

Para los clientes interesados en obtener un mayor rendimiento por sus depósitos, ofrecemos el producto a plazo fijo denominado Inversión Azteca, el cual paga tasas efectivas anuales competitivas por plazos desde 30 a 720 días, y con monto mínimo de apertura de doscientos cincuenta soles (S/ 250). Por otro lado, tenemos Inversión Azteca Creciente que paga una tasa que crece mensualmente y ofrece disponibilidad del dinero cuando lo desee sin penalidad ni comisiones. Durante el 2020 implementamos una campaña de captación de saldos en Inversión Azteca a tasas especiales, el cual tuvo excelentes resultados, reforzando la confianza que los clientes tienen en Banco Azteca.

Asimismo, Banco Azteca, en coordinación con RIMAC Seguros y Reaseguros, Compañía de Seguros, ha diseñado productos orientados a satisfacer las necesidades de protección de nuestros clientes en la rama de seguros de vida, destacando el Seguro Vida Fácil, que brinda una indemnización ante el

fallecimiento del titular y puede ser adquirido mediante un préstamo personal en las agencias del banco.

Adicionalmente contamos con seguros orientados a eventos específicos por un pago único de duración anual como el Seguro Mujer que cubre el primer diagnóstico de cáncer de mama o cuello cérvico-uterino, el Seguro de Infarto que cubre el primer infarto al miocardio, el Seguro Ingreso Asegurado que cubre ante muerte accidental o Invalidez Total y Parcial Permanente por Accidente, Seguro Vida Tranquilidad que cubre en caso de fallecimiento y el Seguro Retiro Protegido te protege ante el robo de dinero de los retiros de las ventanillas de banco.

## Canales

En 2020, concluimos la eficiencia en la red de agencias, buscando mantener presencia en las plazas más importantes para el negocio, con 62 agencias a nivel nacional, en 28 ciudades y 15 departamentos del país.

Dentro de la nueva estrategia, buscaremos ampliar capilaridad con nuevos formatos, ubicándonos dentro de los puntos de venta de aliados relevantes y orientados al segmento emprendedor. Estos nuevos formatos, facilitarán a nuestros clientes el acceso a la nueva oferta de valor de manera integral y serán complementados con canales digitales.

Adicionalmente a la red de agencias y puntos de ventas en aliados, facilitaremos la transaccionalidad de nuestros clientes a través de redes de agentes corresponsales y medios de pago digitales, al cierre del 2020 se tienen implementadas las siguientes facilidades:

- › Banco Azteca en alianza con Western Union, implementó un nuevo canal de atención a través de los agentes corresponsales de Western Union; el cual permite que los clientes de Banco Azteca puedan realizar los pagos de las cuotas de su Línea de Crédito.

- › Adicionalmente, Banco Azteca tiene alianzas de pago con Niubiz y Pago Efectivo como parte de su estrategia de desarrollo de canales de pago digitales.

Estamos convencidos que orquestando un ecosistema que incluya productos ad hoc, canales que generen mayor cercanía, alianzas que permitan incrementar nuestra capilaridad y el desarrollo de servicios y beneficios personalizados nos permitirán atender las necesidades de nuestros clientes de manera integral; brindándoles una atención ágil, flexible y transparente.



8

# Entorno económico y sistema financiero

Memoria Anual | 2020



# Entorno económico y sistema financiero

## Economía peruana en el 2020

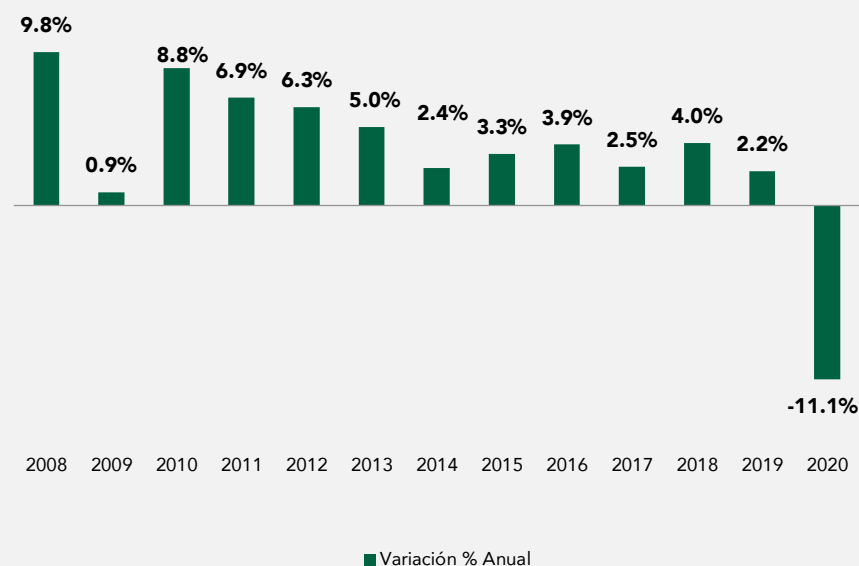
La economía global viene recuperándose, en línea a la flexibilización de medidas de inmovilización social y a la aplicación de estímulos fiscales y monetarios. De la misma forma, los rápidos avances en el desarrollo de la vacuna contra el COVID-19, generaron una disminución de la aversión al riesgo a nivel global.

Se estima que, la economía global se contrajo un 4.9%. Cifra menor a la estimada previamente de 5%. Sin embargo, el BCRP indica que para el 2021 la economía global crecería 5.4%, como consecuencia de los efectos que cause el rebrote de casos de COVID-19. En el 2022 se espera un crecimiento de 4.0%.

De acuerdo a las cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI – la producción nacional en diciembre de 2020 creció 0.5%, registrando el primer registro positivo desde el inicio de la pandemia. Por el lado del PBI se obtuvo una caída de 11.12%, siendo la mayor de las 3 últimas décadas, los sectores que contribuyeron a esta caída fueron Alojamiento y Restaurantes (-50.5%), Transporte (-26.8%), Servicios (-19.7%), Comercio (-16%), entre otros.

Por el lado de la Demanda Interna la evolución positiva de todos sus componentes y en especial del consumo privado y la formación bruta de capital permitieron que la Demanda Interna alcance 2.3% en el 2019 frente al 4.2% del 2018.

### Tasa de Crecimiento del PBI, 2008-2020

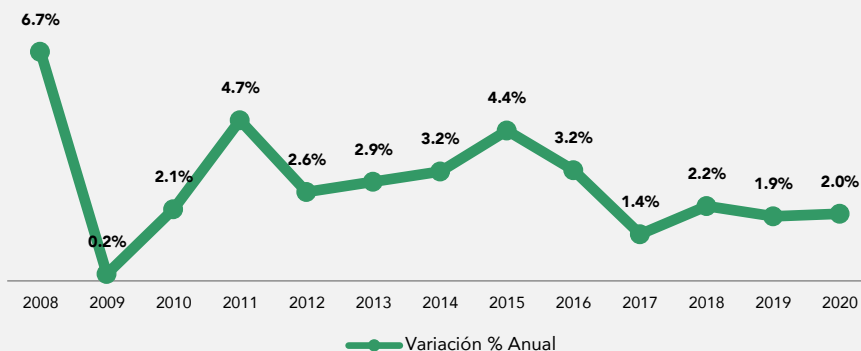


Fuente: BCRP

Elaboración: Banco Azteca

En lo que respecta a la inflación ésta se situó en 1.97% al cierre del 2020. Encontrándose por debajo del rango meta establecido por el BCRP. Esto se dio como consecuencia de mayores costos, tales como los sanitarios, tipo de cambio, entre otros factores asociados a la pandemia de COVID-19.

### Inflación anual, 2008-2020

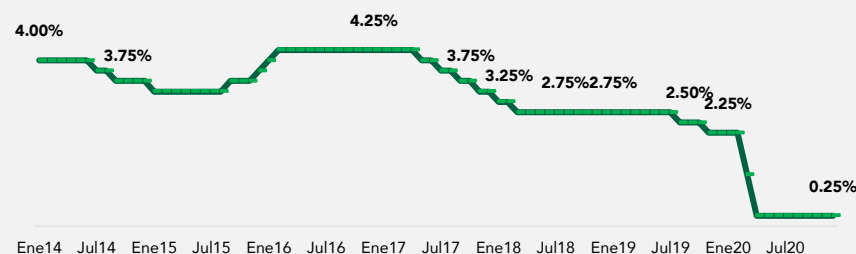


Fuente: BCRP

Elaboración: Banco Azteca

La tasa de referencia mostró dos reducciones de la tasa de referencia que tuvieron lugar a lo largo del 2020 (marzo y abril) y alcanzó un 0.25% a diciembre del 2020, ello a fin de mejorar el dinamismo de la actividad económica, en donde se presenta una convergencia con el rango meta de la inflación.

### Tasa de Referencia 2012-2020

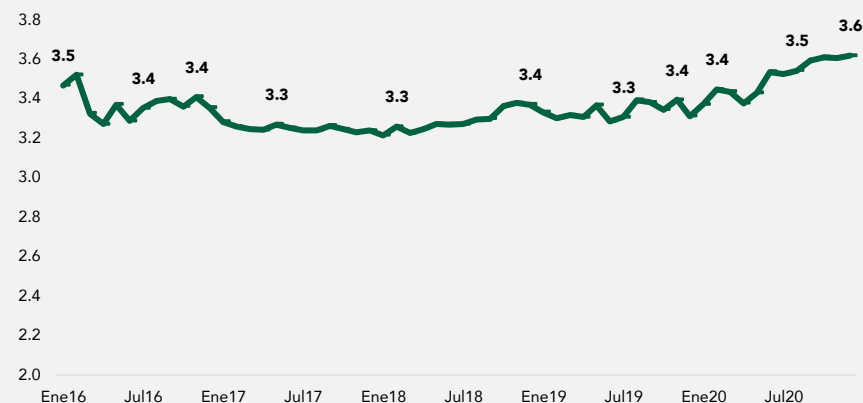


Fuente: BCRP

Elaboración: Banco Azteca

El tipo de cambio ha mostrado un crecimiento constante, sobre todo en el último semestre, alimentado por las crisis políticas que atravesó el país con la salida de dos presidentes en menos de un mes.

### Tipo de Cambio 2016-2020



Fuente: BCRP

Elaboración: Banco Azteca

Según el Banco Central de Reserva del Perú, en su último Reporte de Inflación, para el 2021 se espera un crecimiento del 11,5 por ciento y 4,0 por ciento para el 2022. Sustentados en los efectos positivos del gasto público, condiciones crediticias expansivas, reactivación de la inversión privada. Sin embargo, se requieren medidas sanitarias óptimas, flexibles y focalizadas y la inexistencia de rebrotes significativos de COVID-19; y un escenario de estabilidad social y política, para lograr dichas cifras.

## Sistema financiero

El Sistema Financiero creció 12.9% en 2020 vs el 6.4% del 2019, acelerando su ritmo de expansión, debido a la aplicación de programas de reprogramación de crédito con garantía del estado, destinados a minimizar los efectos de la pandemia. Para el 2021 se espera una recuperación de la demanda interna en sintonía con un crecimiento robusto del Sistema Financiero.

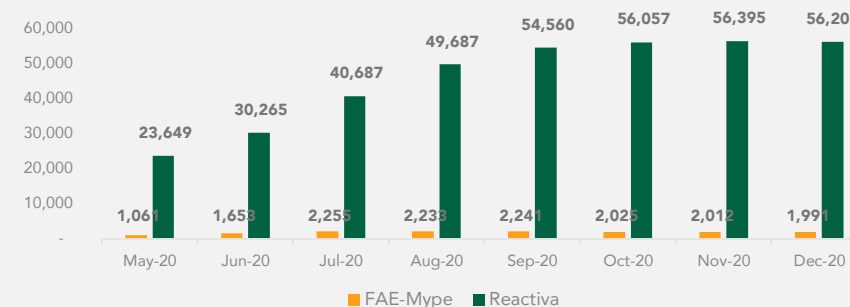
### Crédito Directo

Entre los créditos para las actividades empresariales, los créditos de Consumo registraron la mayor caída respecto al 2019, alcanzando -6.8%, mientras los créditos del segmento Pequeña Empresa y microempresas tuvieron un crecimiento de 29.1% y 23.9% respectivamente.

En el caso de grandes empresas y Medianas empresas se tuvo un incremento de 26.4% y 54.2% respectivamente. Sólo en el caso de los créditos Corporativos tuvieron una reducción del 4.9%. Explicado por la implementación de programas Como Reactiva, FAE-Mype, FAE-Agro, entre otros.

Los créditos Hipotecarios crecieron 4.4% explicado principalmente por el sostenido crecimiento que ha venido experimentando la oferta de viviendas y la mejora del sector construcción.

## Volumen de Créditos Reactiva Perú y FAE-Mype



Fuente: SBS

Elaboración: Banco Azteca

El programa Reactiva Perú alcanzó los S/ 56,207 millones en colocaciones al cierre de diciembre. El programa FAE-Mype llegó a los S/ 1,991 millones para el mismo período.

## Crecimiento de los Créditos Directos por tipo 2020

(Expresado en millones de soles)

	2019	2020	Var. %
Crédito Corporativo	72,411	68,875	-4.9%
Crédito a Grandes empresas	46,578	58,885	26.4%
Crédito a Medianas empresas	45,006	69,401	54.2%
Crédito a Pequeñas empresas	30,653	39,572	29.1%
Crédito a Microempresas	11,564	14,332	23.9%
Crédito de Consumo	71,247	66,388	-6.8%
Crédito Hipotecario	51,082	53,310	4.4%
<b>Total Créditos Directos</b>	<b>328,541</b>	<b>370,761</b>	<b>12.9%</b>

Fuente: SBS

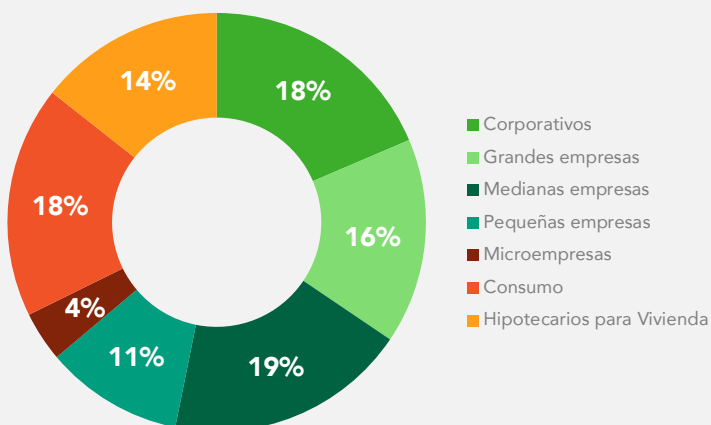
Elaboración: Banco Azteca

La composición de la cartera crediticia estuvo conformada de la siguiente manera:



## Sistema Financiero: Créditos Directos por Tipo (%) 2020\*

\*SFP sin incluir Banco de la Nación y Agrobanco

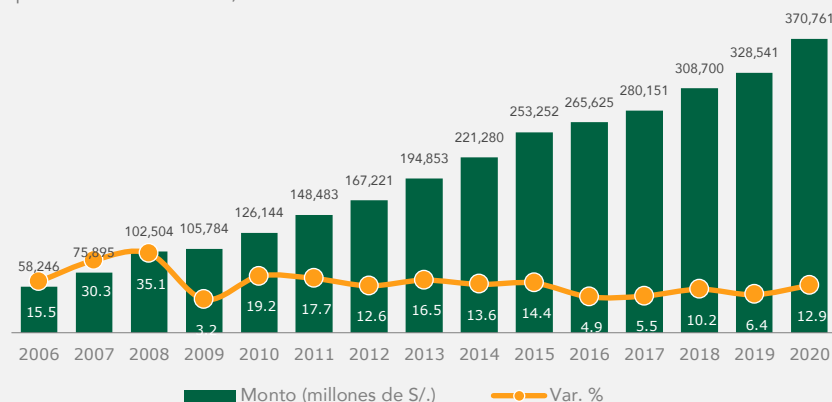


Fuente: SBS

Elaboración: Banco Azteca

## Sistema Financiero\*: Evolución de Créditos Directos, 2006 – 2020

(Expresado en miles de soles)



\*SFP sin incluir Banco de la Nación y Agrobanco

Fuente: SBS

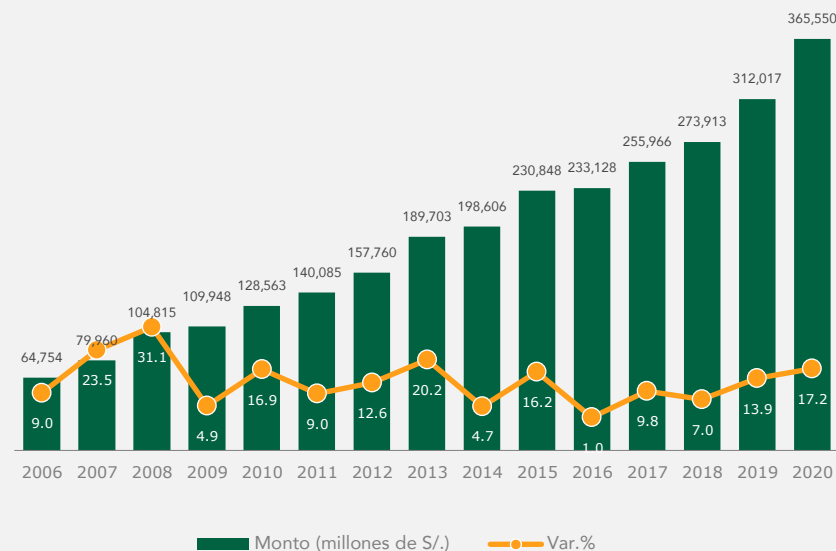
Elaboración: Banco Azteca

## Depósitos

El crecimiento de las colocaciones, durante el año 2020, se ha financiado principalmente, con mayores depósitos captados del público. Así, los depósitos del sistema financiero registraron un crecimiento de 17.2% durante el 2020. De esta manera, el saldo de los depósitos totales alcanzó los S/ 365,550 millones.

## Sistema Financiero\*: Evolución de Depósitos, 2006 – 2020

(Expresado en miles de soles)



\*SFP sin incluir Banco de la Nación y Agrobanco

Fuente: SBS

Elaboración: Banco Azteca

Entre los depósitos según el tipo, los depósitos a la vista presentaron el mayor crecimiento, registraron un aumento del 46.1%, seguido por los depósitos de ahorro que crecieron en 20.5% mientras los depósitos a plazo tuvieron un retroceso del 3.4%.

## Crecimiento de los Depósitos por Tipo 2020

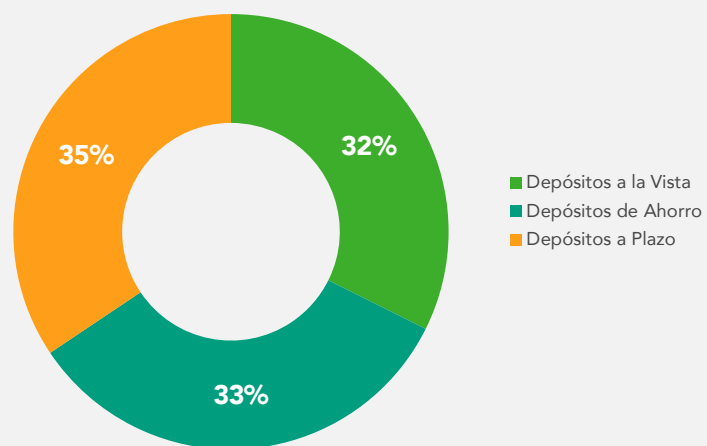
(Expresado en millones de soles)

	2019	2020	Var. %
Depósitos a la Vista	80,978	118,327	46.1%
Depósitos de Ahorro	100,847	121,497	20.5%
Depósitos a Plazo	130,192	125,726	-3.4%
<b>Total Depósitos según tipo de depósito</b>	<b>312,017</b>	<b>365,550</b>	<b>17.2%</b>

Fuente: SBS

Elaboración: Banco Azteca

Sistema Financiero: Depósitos por Tipo (%) 2020



Fuente: SBS

Elaboración: Banco Azteca

9

# Resultado de gestión 2020

Memoria Anual | 2020



# Resultado de gestión 2020

## Gestión financiera

### Principales indicadores financieros

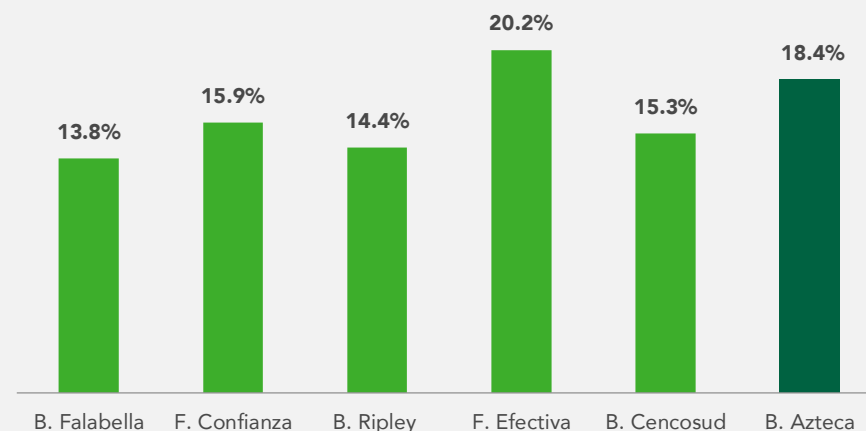
	I Trim-20	II Trim-20	III Trim-20	IV Trim-20
<b>Solvencia</b>				
Ratio de Capital Global	16.7	17.0	16.7	18.4
Pasivo Total / Capital Social y Reservas (N° de veces)	3.8	3.9	3.5	3.0
<b>Calidad de Activos</b>				
Cartera Atrasada / Créditos Directos	7.9	8.1	11.8	15.5
Provisiones / Cartera Atrasada	268.8	332.2	292.1	193.5
Cartera Pesada / Créditos Directos	19.0	21.2	29.6	34.5
Provisiones / Cartera Pesada	110.9	127.4	116.9	86.7
<b>Eficiencia y Gestión</b>				
Gastos de Administración Anualizados / Activo Rentable Promedio	44.6	42.5	39.6	39.2
Gastos de Operación / Margen Financiero Total	72.5	70.4	73.6	87.9
Ingresos Financieros / Ingresos Totales	91.9	94.8	95.8	95.8
Ingresos Financieros Anualizados / Activo Rentable Promedio	67.6	65.7	60.3	51.7
Créditos Directos / Personal ( \$/. Miles )	173.0	195.0	193.0	169.0
Depósitos / Número de Oficinas ( \$/. Miles )	3319.6	4421.4	4923.0	4526.2
<b>Rentabilidad</b>				
Utilidad Neta Anualizada / Patrimonio Promedio	-12.9	-15.7	-28.6	-46.1
Utilidad Neta Anualizada / Activo Promedio	-3.0	-3.3	-5.6	-8.6
<b>Liquidez</b>				
Ratio de Liquidez M.N.	24.3	30.6	32.9	28.6
Ratio de Liquidez M.E.	65.7	61.7	82.3	122.2

Fuente: SBS y Banco Azteca  
Elaboración: Banco Azteca

En el 2020 se mantuvo el nivel de solvencia por encima del promedio, demostrando que el banco cuenta con la suficiente holgura para responder a las dificultades que puedan presentarse en un escenario marcado por la pandemia de COVID-19 y una crisis política, económica y social.

### Ratio de Capital 2020

Competencia



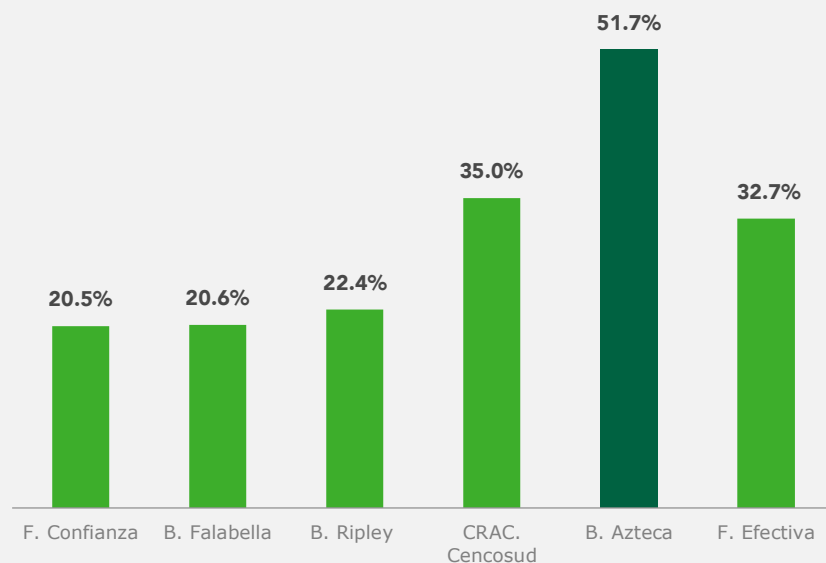
Fuente: SBS

Elaboración: Banco Azteca

Con respecto al Ratio de Ingreso Financiero sobre el Activo se observa una disminución significativa debido a la cuarentena dictada por el gobierno para combatir el COVID-19. Es necesario recalcar que, aún con la merma en los ingresos durante el 2020, presentamos el mejor indicador frente a los principales competidores.

## Ingreso Financiero sobre el Activo Productivo Promedio 2020

Competencia



Fuente: SBS

Elaboración: Banco Azteca

## Activos

Al cierre del 2020, los activos totales del Banco cerraron en S/ 531.9 millones lo que significó una reducción de 18% con respecto al año anterior, debido a la reducción de la actividad económica generada por la pandemia de COVID-19, que impactó principalmente en el crecimiento de la cartera, por la afectación de sectores en los cuales se focalizó el Banco, como son los segmentos emprendedores y de la base de la pirámide.

## Estructura del Activo

(Expresado en millones de soles)

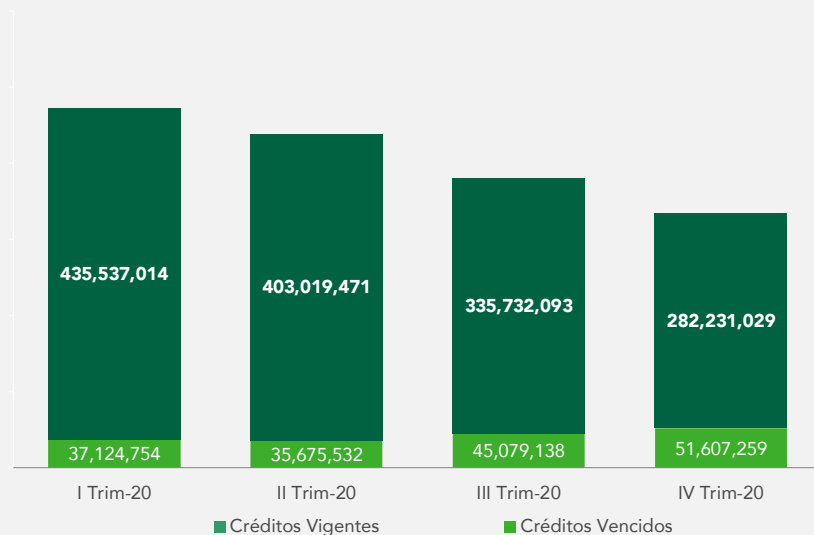
Concepto	2019		2020		Variación	
Activo	S/.	%	S/.	%	S/.	%
Disponibles	64.2	9.9%	106.8	20.1%	42.6	66.4%
Fondos Interbancarios	35.0	5.4%	0.0	0.0%	(35.0)	(100.0%)
Inversiones Negociables y a Vencimiento	32.0	4.9%	7.5	1.4%	(24.5)	(76.6%)
Cartera de Créditos	386.0	59.5%	294.0	55.3%	(92.1)	(23.9%)
Créditos de Consumo	426.2	80.1%	282.2	53.1%	(144.0)	(33.8%)
Cartera de Créditos Refinanciados		0.0%	0.0	0.0%	0.0	0.0%
Cartera de Créditos Vencidos	42.1	7.9%	51.6	9.7%	9.5	22.5%
Rendimientos Devengados de Créditos Vigentes	6.8	1.3%	60.0	11.3%	53.2	786.1%
Provisión para Riesgo de Incobrabilidad	(89.1)	(16.8%)	(99.9)	(18.8%)	(10.8)	12.1%
Cuentas por Cobrar	6.3	1.0%	7.0	1.3%	0.8	12.0%
Inversiones Permanentes	1.3	0.2%	1.5	0.3%	0.2	16.9%
Inmueble Mobiliario y Equipo	23.9	3.7%	20.1	3.8%	(3.9)	(16.1%)
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidas	34.2	5.3%	45.5	8.6%	11.4	33.3%
Otros Activos	65.7	10.1%	49.4	9.3%	(16.3)	(24.9%)
<b>Total Activo</b>	<b>648.7</b>	<b>1.0</b>	<b>531.9</b>	<b>100.0%</b>	<b>(116.9)</b>	<b>(18.0%)</b>

Fuente y Elaboración: Banco Azteca

Durante el 2020, la cartera de créditos se redujo en 29%. De la misma forma la cartera vigente se redujo en 35%, ante menor flujo de desembolsos por paralización de la economía y por una reorientación en la atención a los clientes.

## Evolución Cartera Bruta 2020

(Expresado en miles de soles)



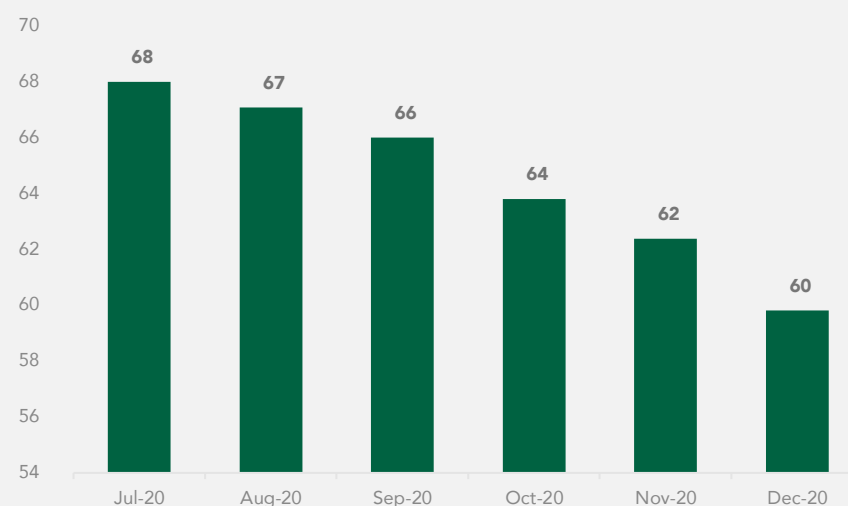
Fuente y Elaboración: Banco Azteca

La superintendencia estableció la posibilidad de realizar reprogramaciones masivas, brindar facilidades a las personas y empresas que vieron afectados sus flujos de ingresos por la suspensión de actividades productivas.

En el escenario descrito, Banco Azteca realizó reprogramaciones hasta por el 68% del total de su cartera en julio de 2020. Este indicador fue disminuyendo progresivamente hasta cerrar el año en 60%.

## Evolución de Cartera Reprogramada

Porcentaje de la Cartera Total



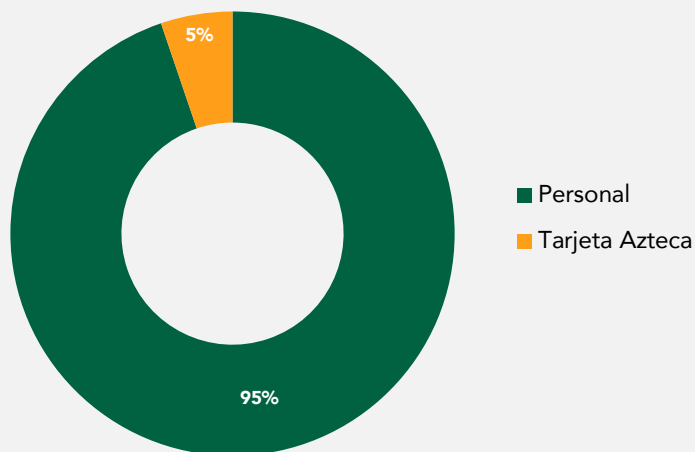
Fuente: RCC-SBS

Elaboración: Banco Azteca

Cabe señalar que Banco Azteca se ha enfocado únicamente en la colocación de Créditos de Consumo (según la clasificación actual SBS) a personas de la base de la pirámide que, por distintos motivos ven difícil su acceso al sistema financiero, resaltando que durante el 2020 el financiamiento de clientes en tiendas Elektra dejó de brindarse desde el inicio de la pandemia, lo que obligó a concentrarse y orientar la oferta de préstamos a través de los siguientes productos:

## Colocación Por Producto

Mezcla al cierre 2020



Fuente y Elaboración: Banco Azteca

## Pasivos

El Pasivo de la empresa alcanzó la suma de S/ 428.9 millones de soles que se traduce en una reducción de 17% con respecto al año anterior. Explicado por la caída de las Obligaciones con el Público, las cuales cerraron en S/ 403.1 millones, un 15% menor frente al 2019, esto se explicó principalmente a la no retención de depósitos a plazo cuyos vencimientos estuvieron programados para el 2020, así como a la necesidad de liquidez que tuvieron los clientes para sobrellevar la cuarentena impuesta por el gobierno para contrarrestar la pandemia de COVID-19 y optaron por el retiro de sus depósitos.

## Estructura del Pasivo y Patrimonio

(Expresado en millones de soles)

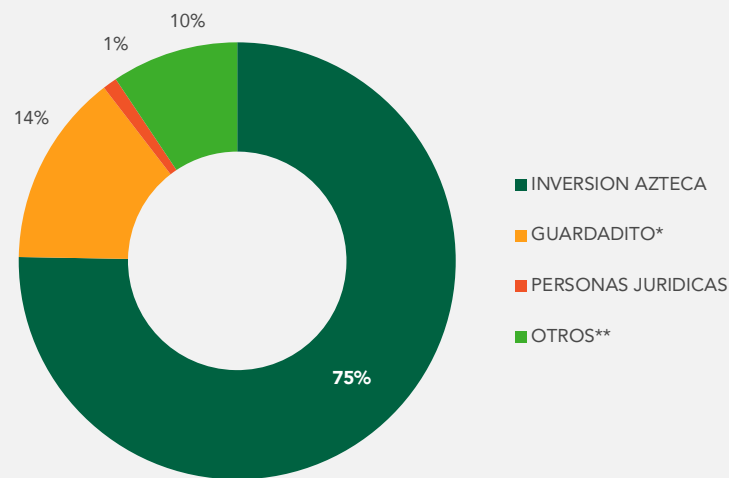
Concepto	2019		2020		Variación	
Pasivo	S/.	%	S/.	%	S/.	%
Obligaciones con el Público	473.6	73.0%	403.1	75.8%	(70.5)	(14.9%)
Depósitos De Empresas Del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	13.8	2.1%	-	0.0%	(13.8)	(100.0%)
Adeudados y Obligaciones Financieras a Corto Plazo	-	0.0%	-	0.0%	0.0	0.0%
Cuentas por Pagar	19.0	2.9%	13.5	2.5%	(5.5)	(28.8%)
Provisiones	8.8	1.4%	10.7	2.0%	1.9	21.4%
Otros Pasivos	1.4	0.2%	1.6	0.3%	0.3	18.5%
<b>Total Pasivo</b>	<b>516.6</b>	<b>79.6%</b>	<b>428.9</b>	<b>80.6%</b>	<b>(87.6)</b>	<b>(17.0%)</b>
<b>Patrimonio Neto</b>						
Patrimonio Neto	132.2	20.4%	102.9	19.4%	(29.2)	(22.1%)
<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<b>648.7</b>	<b>100.0%</b>	<b>531.9</b>	<b>100.0%</b>	<b>(116.9)</b>	<b>(18.0%)</b>

Fuente y Elaboración: Banco Azteca

El Banco utiliza principalmente, como instrumento de fondeo, fuentes externas como las Obligaciones con el público por concepto de cuentas de ahorros y depósitos a plazo.

## Captación por Producto

Mezcla al cierre 2020



Porcentajes en relación al total Cuentas de Ahorro + Cuentas a Plazo

\*Guardadito: incluye Guardakids

\*\*Otros: incluye Nomina, CTS y Cuenta Socio para empleados del grupo.

Fuente y Elaboración: Banco Azteca

## Estado de resultados

Al cierre del año, los ingresos financieros acumulados alcanzaron los S/ 237.0 millones aminorándose un 21.1% con respecto al año anterior. Ello debido al deterioro de la cartera, consecuencia de la cuarentena ordenada por el gobierno ante el avance de la pandemia de COVID-19 y por el menor volumen de colocaciones generado en los meses de la pandemia. Las provisiones acumuladas se redujeron respecto al año anterior en 4.3%, debido a la utilización de las reservas voluntarias constituidas durante el año.

## Estado de resultados

(Expresado en millones de soles)

	I Trim-20	II Trim-20	III Trim-20	IV Trim-20	Acum - 2020
<b>Ingresos Financieros</b>	<b>80.40</b>	<b>77.5</b>	<b>56.1</b>	<b>23.0</b>	<b>237.0</b>
% Ingresos	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
<b>Gastos Financieros</b>	<b>(6.4)</b>	<b>(5.8)</b>	<b>(5.7)</b>	<b>(5.4)</b>	<b>(23.4)</b>
% Gastos Financieros / Ingresos Finan.	(8.0%)	(7.5%)	(10.2%)	(23.5%)	(9.9%)
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>74.0</b>	<b>71.6</b>	<b>50.4</b>	<b>17.6</b>	<b>213.6</b>
% Margen Financiero Bruto / Ingresos Finan.	92.0%	92.5%	89.8%	76.5%	90.1%
Provisiones Para Incob de Créditos	(35.7)	(26.5)	(25.4)	(4.8)	(92.3)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>38.3</b>	<b>45.1</b>	<b>25.0</b>	<b>12.8</b>	<b>121.3</b>
% Margen Financiero Neto / Ingresos Finan.	47.7%	58.2%	44.6%	55.8%	51.2%

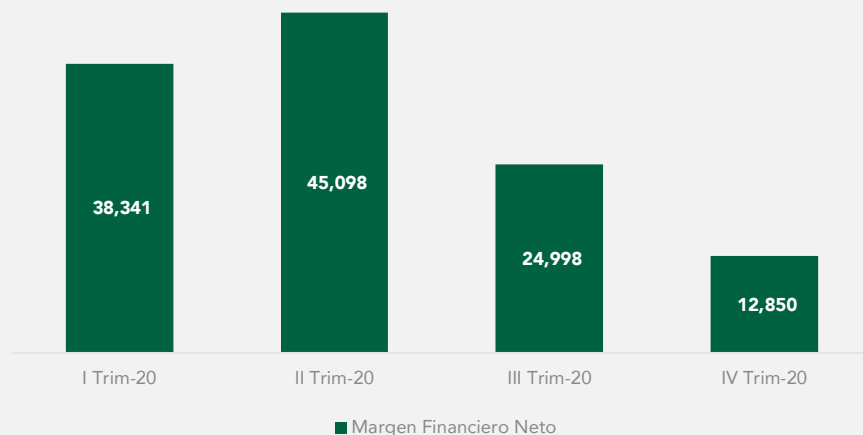
Fuente y Elaboración: Banco Azteca

En el 2020 el margen financiero neto presentó una importante reducción en el último trimestre, originado principalmente por el deterioro de la calidad del portafolio que impulsó a constituir mayores provisiones por este concepto, y por la reducción de los ingresos ante el extorno de intereses devengados no cobrados.



## Evolución Margen Neto

(Expresado en miles de soles)



Fuente y Elaboración: Banco Azteca

Finalmente, dados los resultados del presente año, es compromiso del Banco continuar mejorando la calidad de nuestros servicios y ampliar la gama de productos para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, por ello mantendremos nuestra política de inversión en fortalecimiento organizacional, banca digital y transformación cultural, con una alta conciencia social, imagen y prestigio ante nuestros clientes y la comunidad financiera.

## Gestión integral de riesgos

La Administración de Riesgos se gestiona de manera integral, dentro de las Políticas, Procedimientos y Límites establecidos en el Comité de Riesgos, el cual se reúne mensualmente y es informado acerca del riesgo Crediticio, Operacional, de Mercado y de Liquidez. El Comité de Riesgos tiene como principal propósito el cumplimiento de los objetivos empresariales basados en los principios de buenas prácticas bancarias, establecidos en el Nuevo Acuerdo

de Basilea y las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

La estructura organizacional de la Administración de Riesgos ha sido diseñada para implementar la gestión integral de riesgos conforme a lo dispuesto en la Resolución SBS No. 272-2017 – Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos y normas complementarias. Asimismo, tiene implementado un Comité de Riesgos que sesiona de manera mensual y que es presidido por el Presidente del Directorio.

Se han definido los tipos de riesgos a los que está expuesto el Banco de acuerdo a las actividades y a la complejidad de las operaciones que realiza. En el siguiente cuadro muestra cada uno de los tipos de riesgo que pueden afectar las operaciones de Banco Azteca del Perú, S.A., a través de las líneas de negocio que actualmente opera:

	Mercado		Tipo de Riesgo				Operativo	Legal
			Crédito		Liquidez			
	Precio	Tasa	Contraparte	Emisor	Flujo de fondos	Bursatilidad		
Operaciones activas								
Crédito		X	X		X		X	X
Operaciones pasivas								
Depósitos Monetarios (Ahorro y plazo)		X			X		X	X

## Riesgo crediticio

Definido como la posibilidad de generar pérdidas por la imposibilidad o falta de voluntad de los deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general, y que contribuya a no alcanzar los objetivos propuestos y, con ello, disminuya el valor de sus activos.

Dado que el Banco otorga sólo Créditos de Consumo en moneda nacional y sus servicios se dirigen de forma prioritaria a los segmentos socio económicos C y D, la Gestión de Riesgo Crediticio se realiza en dos fases. La primera fase, se inicia con la evaluación del riesgo individual de contraparte, básicamente en donde el proceso de otorgamiento ha sido definido de tal manera, que permite obtener la mayor información posible de los clientes para que el Banco reduzca o disminuya en la mejor medida este riesgo en la admisión.

La segunda fase se realiza mediante la gestión y seguimiento del Riesgo de la Cartera de Créditos, a través de diversos reportes y presentaciones que se remiten a las principales Gerencias, al Comité de Riesgos y al Directorio. Dichos reportes y presentaciones están organizados a nivel de cifras agregadas, por geografía, por producto, por oficina, por atraso, por cosechas y además el Informe Anual de Autosuficiencia de Capital, encontrándose toda esta información a disposición de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Con respecto a la gestión de Riesgo de Crédito a nivel de Portafolio, el Directorio, el Comité de Riesgos, la Gerencia General y la Gerencia de Riesgos son responsables de establecer las políticas que rigen el proceso de administración y control del Riesgo de Crédito, así como del modelo de análisis y calificación de riesgo crediticio.

Durante el 2020, la cartera total de créditos alcanzó un saldo de S/ 333.8 millones, registrando un ratio de morosidad de 15.46%, y una normalidad de cartera del 55.6%, según se muestra en el cuadro y gráfico siguientes:

## Distribución del Riesgo Crediticio – Cartera Bruta 2020

(Expresado en Miles de Soles)

Tipo de Clasificación	Año 2020	
	Monto	%
Normal	185,591	55.6%
Con Problema Potencial	31,302	9.4%
Deficiente	34,728	10.4%
Dudoso	57,965	17.4%
Pérdida	24,252	7.3%
	<b>333,838</b>	<b>100.0%</b>

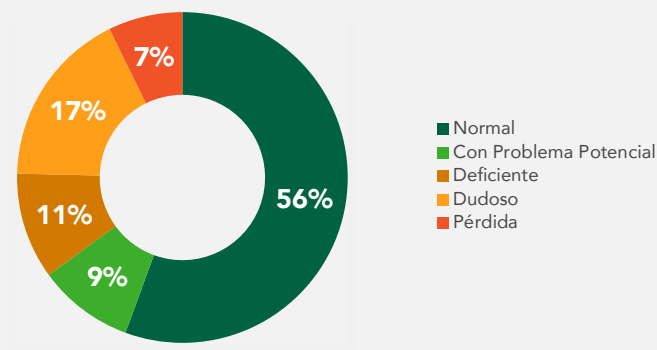
Fuente: SBS

Elaboración: Banco Azteca

La reducción en el indicador de cartera en la categoría Normal se encuentra relacionada a la pandemia que afectó al país y al mundo durante el 2020.

## Distribución del Riesgo - Cartera Bruta 2020\*

(Expresado en Porcentajes)



\*Tipo de Clasificación al 31.12.2020

Fuente: SBS

Elaboración: Banco Azteca

La cartera de créditos en número de deudores ascendió a 194 mil, situando el saldo de crédito promedio en S/ 1,717 nuevos soles.

En relación a la clasificación y constitución de provisiones, debe indicarse que éstas se constituyen conforme a las disposiciones vigentes que ha establecido la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, específicamente las resoluciones:

- › N° 11356-2008-SBS “Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones”, vigente desde el 1 de julio del 2010 y sus modificatorias.
- › N° 6941-2008-SBS “Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas”, vigente desde el 1 de enero del 2009 y sus modificatorias.

Al 31 de diciembre 2020 el stock de provisiones de la cartera de créditos se encontró en S/ 100 millones, habiendo constituido S/ 44 millones como provisiones voluntarias como medida preventiva por el potencial deterioro que sufriría la cartera de créditos una vez que terminen los periodos de congelamiento y se reinicie el pago de los clientes reprogramados. Cabe indicar que dichas provisiones voluntarias fueron constituidas como específicas durante el mismo ejercicio. El Banco alcanzó un ratio de cobertura de la cartera vencida de 194%, el cual se considera adecuado para el nivel de riesgo que presenta la cartera.

El Banco al cierre de diciembre 2020 cuenta con dos scores de admisión de créditos:

- › Score buro (Interno) permite generar bases pre-aprobadas. Este score considera el comportamiento de pago de los clientes reportados en la Central de Riesgos de la SBS.
- › Score Equifax (Externo) para clientes nuevos, permite una evaluación en línea de solicitudes de operaciones de crédito que aplica tanto para el producto préstamos personales como para el producto consumo. Equifax utiliza información de entidades no reguladas,

telecomunicaciones, servicios, SUNAT, lo cual ayuda a minimizar el riesgo de los prospectos.

## Riesgo de mercado y liquidez

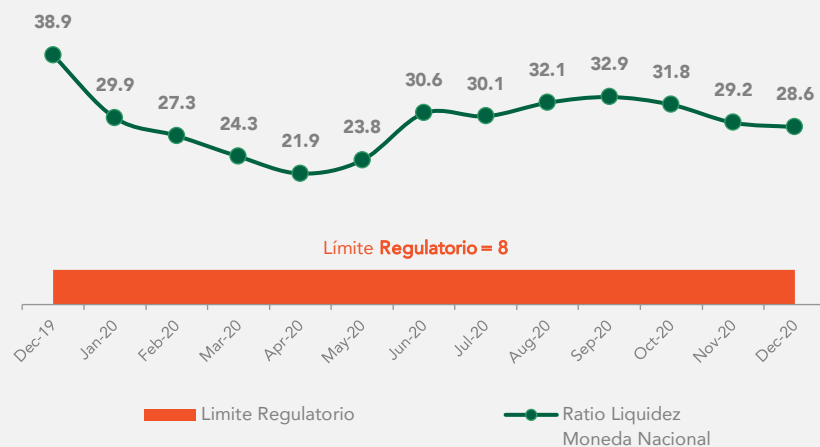
El Riesgo de Mercado definido como la posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera del balance derivadas de las fluctuaciones en los precios de mercado. Presentándose el riesgo, cuando el valor razonable o los flujos de caja futuros de los instrumentos financieros fluctúan debido a cambios en los precios de mercado, los cuales inciden en las posiciones, en las tasas de interés, en el tipo de cambio, y en las inversiones; los mismos que se encuentran expuestos a riesgos específicos y generales tanto del emisor y como del mercado.

Por otra parte, el Riesgo de Liquidez se define como la posibilidad de pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de fondos que surgen de los descargos de flujos de efectivo, así como por no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas, en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

La Liquidez en Moneda Nacional y Moneda Extranjera se monitorea diariamente mediante determinados indicadores de liquidez, entre ellos: el Ratio de Liquidez, el Ratio de Inversiones Líquidas y el Ratio de Cobertura de Liquidez, los mismos que tienen límites internos y un sistema de alertas tempranas que activan acciones a seguir para cada una de estas, como parte de las mejoras en la Gestión de Liquidez.

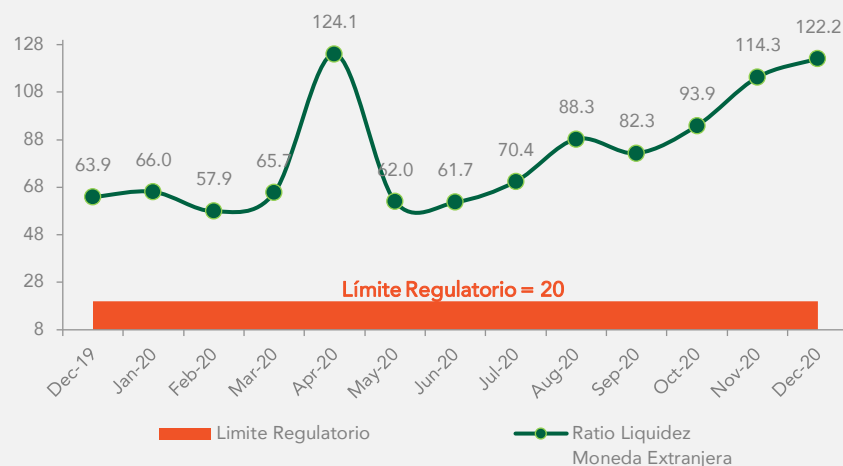
## Ratio de Liquidez en Moneda Nacional

(Expresado en Porcentajes)



## Ratio de Liquidez en Moneda Extranjera

(Expresado en Porcentajes)



El monitoreo del Riesgo Cambiario, se realiza por medio del modelo VaR (Value at Risk), el cual utiliza la metodología estadística del VaR de Montecarlo, que considera las máximas pérdidas históricas y simula múltiples escenarios. Dicha metodología estima la máxima pérdida que podría registrar un portafolio en un intervalo de tiempo específico y con un cierto nivel de confianza, ello permite una toma de decisión ágil y rápida ante cambios en el mercado.

Asimismo, se realiza el monitoreo de las inversiones (certificados de depósitos en el BCRP), mediante el modelo VaR de manera mensual, bajo el enfoque del VaR de Montecarlo.

De forma complementaria, se cuenta con otros indicadores de riesgo como análisis de brechas, ganancias en riesgo, valor patrimonial, nivel de apalancamiento, que tienen un seguimiento mensual.

Los resultados de las estimaciones y del seguimiento se remiten a las jefaturas correspondientes de acuerdo a la periodicidad de los reportes, y en caso se amerite, se elaboren y/o se tomen las acciones correspondientes.

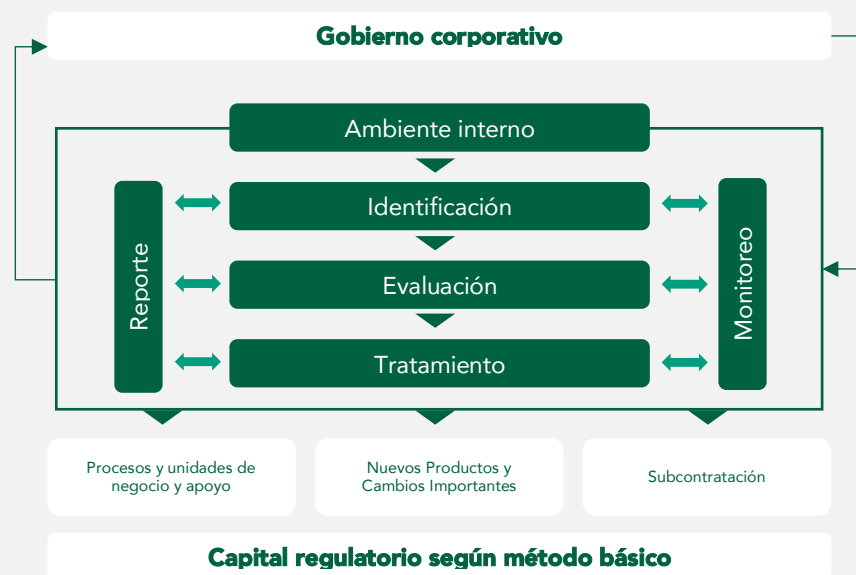
## Riesgo operacional

El Banco Azteca define el Riesgo Operacional como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras debido a deficiencia o fallas en los procesos, en la tecnología de información, en las personas o por eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación. Se trata en general de riesgos que se encuentran en los procesos y/o activos y es generado de manera interna o como consecuencia de acontecimientos externos tales como catástrofes naturales. Considera también el riesgo legal definido como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras debido a la falla en la ejecución de contratos o acuerdos, al incumplimiento no

intencional de las normas, así como a factores externos, tales como cambios regulatorios, procesos judiciales, entre otros.

Banco Azteca ha desarrollado políticas, procedimientos y metodologías que sustentan una adecuada Gestión de Riesgo operacional. En cumplimiento de ello, el Banco utiliza modelos de gestión cualitativa y cuantitativa. Por un lado, la gestión cualitativa permite identificar y evaluar los riesgos operacionales en los procesos, productos y sistemas en base a juicio experto o especialista. Por otro lado, el modelo cuantitativo se fundamenta en la recolección de eventos de pérdida, tales eventos son analizados y clasificados según tipo de evento, línea de negocio y proceso involucrado.

En Banco Azteca la Gestión del Riesgo Operacional se basa en las siguientes etapas:



La metodología para gestionar los riesgos operacionales en Banco Azteca, se basa en 3 herramientas:

- › **Cuestionarios de Autoevaluación (CAES):** Herramienta que utilizamos para identificar, evaluar, tratar y controlar los riesgos del Banco y plasmarlo en nuestra matriz de riesgo operacional. A la fecha el Banco cuenta con un mapa de riesgos actualizado con 287 riesgos inherentes identificados a nivel corporativo, de los cuales 148 riesgos tienen una exposición de severidad de riesgo residual Menor, 73 de riesgo Medio, 54 de riesgo Mayor y 12 riesgos No Aceptables; para los riesgos que están fuera de nuestro apetito de riesgo se han establecido tratamientos y acciones de control para su mitigación y seguimiento en el periodo 2021.
- › **Base de Eventos de Pérdida:** Es una herramienta para recolectar mensualmente las pérdidas de los riesgos que se materializan, cuantificando los montos asociados y su recuperación. El objetivo de la base de eventos de pérdida es mejorar la gestión de riesgos, medir la efectividad de los controles y estimar pérdidas futuras.
- › **Indicadores Clave de Riesgo:** Es una herramienta que nos permite monitorear los riesgos y verificar que se encuentren dentro de los niveles de control aceptados, para el periodo 2020 se han considerado actualizar y establecer 07 indicadores claves de riesgo operacional (KRI) con la finalidad de medir el comportamiento y la frecuencia de los eventos de riesgos No Aceptables que puedan materializarse en una pérdida por Riesgo Operacional y así tomar acciones inmediatas para su mitigación y control.

Con respecto al fomento de la cultura de riesgo operacional, Banco Azteca desarrolla capacitaciones dirigidas a las distintas unidades del banco, mediante la implementación de un curso en línea, el mismo que permite conocer y comprender mejor este tipo de riesgo.

Para el cálculo de requerimiento patrimonial por Riesgo Operacional, durante el 2020, Banco Azteca continúa aplicando el Método de Indicador Básico.

## Continuidad del negocio

Integrado a la gestión de riesgos operacionales del Banco, el Plan de Continuidad del Negocio se constituye como una de las principales medidas de mitigación ante el riesgo de interrupción operativa que pueda afectar a la organización.

Durante el 2020, se continuó fortaleciendo la gestión de Continuidad del Negocio haciendo énfasis en las pruebas de continuidad operativa realizando las siguientes pruebas:

- › Se realizaron pruebas a los enlaces de comunicación alterna de nuestras sucursales.
- › Se realizaron pruebas de Continuidad del Negocio al DRP TI en el proceso alterno de Captación.
- › Se probaron los planes de continuidad de nuestros procesos críticos.
- › Se realizaron pruebas con el Comité de Gestión de Crisis.

El Banco tiene estructurado un Plan de Continuidad del Negocio, que está en permanente proceso de revisión y mejora continua, para estar preparados ante eventos que ocasionen la interrupción de los principales procesos del negocio, y con las pruebas realizadas garantiza la continuidad operativa del Banco.

Asimismo, se han implementado procedimientos para el monitoreo de eventos de fallas en los procesos y que podrían determinar la suspensión parcial de las operaciones o procesos críticos del negocio, a fin de prevenir situaciones que afecten de manera crítica el servicio ofrecido por el Banco, y establecer mecanismos para afrontarlos de manera oportuna, minimizando los impactos al servicio entregado a nuestros clientes y stakeholders.

El Plan de Continuidad de Negocios es gestionado y administrado por la Gerencia de Administración de Riesgos, siendo ésta unidad la encargada de asegurarse que la gestión de Continuidad del Negocio realizada por el Banco, sea consistente con las políticas y procedimientos aplicados para la gestión de riesgos, así como también de monitorear que dicho proceso se desarrolle y se mantenga actualizado.

## Ratio de Capital Global

A diciembre 2020 dicho indicador fue de 18.41%, siendo 10% el límite establecido por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP. Este indicador muestra la solvencia del Banco, lo cual le permitiría afrontar eventuales crisis y un crecimiento de su cartera. En diciembre 2020 este indicador creció como consecuencia del fortalecimiento patrimonial debido al aporte de capital realizado por los nuevos accionistas.

Es importante indicar, que el principal requerimiento patrimonial corresponde al Riesgo Crediticio y al Riesgo Operacional, dado que ambos explican más del 99% de dicho requerimiento.



## Seguridad de la información

En relación a la Gestión de Seguridad de la Información, el Banco sostiene una combinación adecuada de políticas, herramientas informáticas, personal capacitado, entre otros factores, con el objetivo de satisfacer los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, solicitados por medio de la normatividad establecida por el regulador.

## Gestión de auditoría

Enfocados en nuestra misión, durante el 2020 evaluamos la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno del banco, con el objetivo de mejorar y proteger el valor del banco proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basados en los resultados obtenidos en evaluaciones anteriores y criticidad de observaciones realizadas. Este año, continuamos trabajando con énfasis en temas relacionados a la prevención de fraudes, tanto internos como externos; así como, en el aseguramiento del cumplimiento de los controles establecidos por regulador y en documentación normativa interna.

Los resultados de las evaluaciones realizadas por Auditoría Interna del banco son reportados directamente al Comité de Auditoría y estos a su vez tratados en el Directorio del banco, este flujo asegura plenamente la independencia de sus labores.

Este año fue principalmente importante debido a que se sentaron los cimientos en base a los cuales se trabajará para la correcta implementación del Programa de Aseguramiento de la Calidad el cual incluye entre otros el ISA (Índice de

Satisfacción del Auditado) el cual nos permitirá contar con una herramienta de suma importancia para mejorar continuamente.

Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría presentado y aprobado por la Superintendencia de Banca y Seguros mediante resolución SBS N° 11699-2008 detallando lo siguiente:

- › 67 informes programados y presentados en los informes cuatrimestrales dentro de los plazos establecidos por autoridad.
- › 12 informes cancelados correspondiente a 11 revisiones mensuales a Gerencia de Créditos y Cobranza debido a restricciones causadas por la pandemia global y 1 informe correspondiente a la Evaluación de la Correcta Presentación del Registro de Operaciones Únicas y Múltiples debido a modificación en el plazo de presentación dado por SBS.
- › Además, se realizaron 20 informes especiales los cuales fueron a solicitud de Gerencia General, Comité de Auditoría y Directorio; así como, debido a resultados por deficiencias encontrados en otras evaluaciones.
- › Finalmente, se realizaron 3 informes relacionados a evaluación de sistemas correspondientes a diferentes procesos core del bancario.

Auditoría Interna está conformada por un equipo multidisciplinario que congrega profesionales con los conocimientos necesarios para realizar un trabajo altamente especializado y que abarque todos los frentes de riesgo que se presentan en las operaciones diarias que se realizan en el banco, tanto en agencias, como en gerencias centrales.

Al finalizar el 2020, el 100% del personal del Área de Auditoría cuenta con al menos una carrera profesional culminada y el 27.27% cuenta con grado académico de Magister. De los 11 auditores, 1 cuenta con certificación internacional por parte del IIA y 10 con certificaciones por parte de instituciones nacionales relacionadas a cursos de actualización en áreas útiles para nuestra labor.

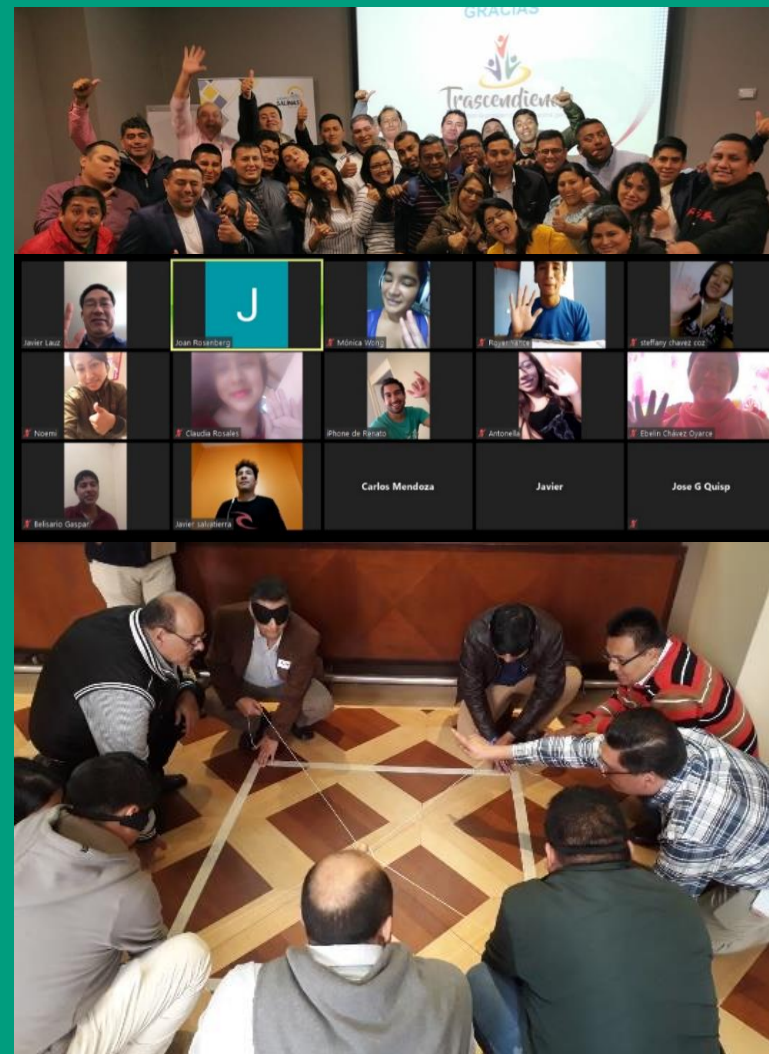


## Gestión Humana

Nuestra estrategia de negocio en el 2020 está basada en el desarrollo de personas, en ese sentido se continuó con el plan de capacitación y la cultura que la empresa viene trabajando de manera continua.

Se continuó con el programa “trascendiendo para la mejora continua y fidelización”, enfocado en nuestros líderes y todo el personal del Banco, reforzando en ellos nuestros valores y objetivos.

Cuando se inició la pandemia, el enfoque estuvo dirigido a temas normativos, seguridad y salud en el trabajo y enfatizamos en las habilidades de la gestión telefónica (técnicas de venta) y servicio al cliente, agilizando los procesos y tareas del cliente ofreciendo soluciones más eficientes para ellos.





10

# Reporte de sostenibilidad corporativa

Memoria Anual | 2020



# Reporte de sostenibilidad corporativa

## Medio ambiente y cambio climático

### Política Ambiental:

#### Pregunta 1

¿La sociedad cuenta con una política ambiental o un sistema de gestión que incluya compromisos ambientales? **No**

**Explicación:** El Banco se encuentra en proceso de análisis la adhesión a esas y otras buenas prácticas

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

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

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

- › ¿Dicha política ambiental o sistema de gestión ha sido aprobado por el Directorio?

- › ¿Dicha política ambiental o sistema de gestión contempla la gestión de riesgos, identificación y medición de los impactos ambientales de sus operaciones relacionadas con el cambio climático (\*)?
- › ¿La sociedad cuenta con un informe de periodicidad anual en el que se evalúen los resultados de su política ambiental y que ha sido puesto de conocimiento del Directorio?

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

#### Pregunta 2

¿La sociedad, durante el ejercicio, ha sido objeto de alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción que involucre la violación de las normas ambientales por parte de ella? (\*) **No**

**Explicación:** No se ha presentado ninguna investigación, queja o similar respecto a incumplimiento de normas ambientales

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

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

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

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

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

## Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI):

### Pregunta 3

*¿La sociedad mide sus emisiones de GEI (\*)? No*

**Explicación:** El Banco aún no ha establecido estos indicadores.

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

- a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, precise
- › Denominación del documento
  - › Información requerida

Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de emisiones totales de GEI (\*), indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.

Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de emisiones totales de GEI (\*), indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización.

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

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

#### Emisiones Totales GEI (TM CO2e) - Ejercicio

- › Alcance 1 (\*)
- › Alcance 2 (\*\*)
- › Alcance 3 (\*\*\*)

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

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

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

### Pregunta 4

*¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir las emisiones de GEI? No*

**Explicación:** El Banco, no ha establecido metas.

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

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

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

¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio? N/A

## Agua:

### Pregunta 5

*¿La sociedad mide su consumo de agua (en m3) en todas sus actividades? No*

**Explicación:** No, se cuenta con el consumo, medido a través de del gasto

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

- › Ejercicio
- › Consumo Total de Agua (m3)

## Pregunta 6

### ¿La sociedad mide su huella hídrica (\*)? No

**Explicación:** El Banco se encuentra en proceso de análisis para adoptar este tipo de medidas y buenas prácticas.

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

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

- › Medición de huella hídrica
- › Información requerida

Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.

Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización.

## Pregunta 7

### ¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de agua? No

**Explicación:** El Banco, no ha establecido metas.

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

- › Denominación del documento
- › Fecha de aprobación
- › Año desde el que se viene aplicando

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

¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?

## Pregunta 8

### ¿La sociedad controla la calidad de sus efluentes (\*)? No

**Explicación:** El Banco no desarrolla actividades industriales, por lo que la calidad de sus efluentes son vertidos en el sistema de alcantarillado de la ciudad.

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

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

- › Denominación del documento

## Energía:

### Pregunta 9

*¿La sociedad mide su consumo de energía (en kWh)? No*

**Explicación:** No, se cuenta con el consumo, medido a través de del gasto.

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

- › Ejercicio
- › Consumo Total de Energía (kWh)

### Pregunta 10

*¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de energía? No*

**Explicación:** El Banco, no ha establecido metas.

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

- › Denominación del documento
- › Fecha de aprobación
- › Año desde el que se viene aplicando

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

*¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?*

## Residuos Sólidos:

### Pregunta 11

*¿La sociedad mide los residuos sólidos que genera (en toneladas)? No*

**Explicación:** El Banco se encuentra en proceso de análisis, para determinar estos indicadores.

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

- › Ejercicio
- › Residuos sólidos peligrosos (TM) (\*)
- › Residuos sólidos no peligrosos (TM) (\*\*)
- › Residuos sólidos totales (TM)

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

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

### Pregunta 12

*¿La sociedad tiene objetivos o metas para gestionar (reducir, reciclar o reutilizar) sus residuos sólidos? No*

**Explicación:** El Banco, no ha establecido metas.

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

- › Denominación del documento
- › Fecha de aprobación
- › Año desde el que se viene aplicando

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

*¿Dichos objetivos de reducción han sido aprobados por el Directorio?*

## Social

### Grupos de interés:

#### Pregunta 13

*¿La sociedad ha identificado los riesgos y oportunidades en relación con sus grupos de interés (como, por ejemplo, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros)? **Si***

**Explicación:** La empresa ha regulado al interno diversos procesos y procedimientos en donde se establecen los lineamientos para la adecuada relación con sus clientes, proveedores, accionistas y demás Grupos de Interés; partiendo del Manual de Gobierno Corporativo, en el cual se detallan los actores que componen nuestros grupos de interés. Asimismo, la empresa ha implementado un sistema de Gestión Integral de Riesgos que comprende la evaluación de riesgo operacional de todos los procesos de la empresa, en los que se encuentran los procesos asociados a los Grupos de Interés tales como colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, entre otros, en donde se han identificado riesgos y oportunidades de mejora. En el periodo 2020 se ha identificado un total de 287 riesgos a nivel

corporativo, se han analizado 81 procesos y se han establecido 7 KRI para el monitoreo de riesgos no aceptables.

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

*¿Cuenta con un plan de acción para administrar los riesgos y oportunidades con relación a sus grupos de interés? **Si***

**Explicación:** Como parte de la gestión de riesgo operacional, el Banco ha identificado los macro procesos y procesos de la empresa en relación a sus diferentes Grupos de Interés, los mismos en donde se han evaluado los riesgos asociados y establecido planes de mejora. Los riesgos de procesos críticos son reevaluados con una periodicidad anual. En el periodo 2020 se han establecido 66 acciones de control con un seguimiento trimestral en el 2021.

*¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su plan de acción y éste ha sido de conocimiento del Directorio? **Si***

**Explicación:** Todos los riesgos operacionales identificados en relación a los macroprocesos y procesos de la empresa, así como la gestión de riesgo operacional son elevados al Comité de Riesgos y Directorio de manera bimensual.

*¿Reporta públicamente su plan de acción y avances con relación a sus grupos de interés? **No***

**Explicación:** No se efectúan reportes públicos, dado que es información de uso interno y de conocimiento de los niveles de dirección de la empresa.

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

**Denominación del documento:** La normativa interna más relevante que regula nuestra relación con nuestros Grupos de Interés son: Manual de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, Manual de Conducta de Mercado, Manual de Contratos y Convenios con Proveedores, Reglamento Interno de Trabajo, Procedimiento para realizar la debida diligencia a proveedor o contraparte. Así también, el Reglamento de Gestión de Riesgo Operacional establece la evaluación de los procesos, niveles de riesgos (a través de una determinada metodología) y los procedimientos vinculados a este.

## Pregunta 14

*¿La sociedad durante el ejercicio ha tenido alguna controversia o conflicto material (\*), con alguno de sus grupos de interés, incluyendo los conflictos sociales contenidos en el Reporte de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo (\*\*) y el Reporte Willaqniki sobre conflictos sociales emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros (\*\*\*)? No*

**Explicación:** El Banco no ha sido objeto ni vinculado a ninguna de esas situaciones.

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

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

(\*\*\*) Se define al “conflicto social” como el “proceso dinámico en el que dos o más actores sociales perciben que sus intereses se contraponen generalmente por el ejercicio de un derecho fundamental o por el acceso a bienes y servicios, adoptando acciones que pueden constituir un riesgo o una amenaza a la gobernabilidad y/o al orden público. Como proceso social puede escalar hacia escenarios de violencia entre las partes involucradas, ameritando la intervención articulada del Estado, la sociedad civil y los sectores productivos. Los conflictos sociales se atienden cuando las demandas que lo generan se

encuentran dentro de las políticas de Gobierno y sus lineamientos.” Fuente: Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia del Consejo de Ministros. ABC de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo. Lima, 2018, p.3.

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

- › Controversia o conflicto
- › Estado o situación
- › Año de inicio

## Pregunta 15

*¿La sociedad incluye aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en sus criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios? Sí*

**Explicación:** En la normativa interna establece determinados criterios de evaluación para la contratación con un proveedor, evaluación de Lavado de Activos y Financiamientos del Terrorismo; esos criterios son reflejados en las bases de los procesos de contratación. Así también, se dispone que, según la materia de los servicios, hay cláusulas contractuales obligatorios, entre ellas de Anticorrupción y soborno, lavado de activos.

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

**Denominación del documento:** Manual de Contratos y Convenios con Proveedores, Procedimiento para realizar la debida diligencia a proveedor o contraparte, Reglamento de la Gestión de Riesgo Operacional, Reglamento de Lavado de Activos.



## Derechos Laborales:

### Pregunta 16

¿La sociedad cuenta con una política laboral? **Sí**

**Explicación:** El Banco cuenta con una serie de políticas de índole laboral, como el Código de Ética y Conducta, la Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de Trabajo, Manual de remuneraciones, así como otros que regulan los diversos ámbitos de la relación laboral con sus colaboradores.

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

¿Dicha política laboral ha sido aprobada por el Directorio? **Sí**

**Explicación:** Algunas normas han sido aprobadas por Directorio.

¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política laboral y éste ha sido de conocimiento del Directorio? **Sí**

**Explicación:** El Banco cuenta con un Comité de Remuneraciones y al cual la Gerencia de Capital Humano reporta aspectos laborales.

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

	Sí	No	Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
a. Igualdad y no discriminación.	X		Código de Ética y Conducta	Aug-19	2020
b. La diversidad.	X		Código de Ética y Conducta	Aug-19	2020
c. Prevención del hostigamiento sexual (*).	X		Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de Trabajo	Apr-20	2020
d. Prevención de los delitos de acoso y acoso sexual (**).	X		Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de Trabajo	Apr-20	2020
e. Libertad de afiliación y negociación colectiva.	X		Reglamento interno de trabajo (última actualización)	2016	2016
f. Erradicación del trabajo forzoso.		X			
g. Erradicación del trabajo infantil.		X			

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

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

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

Colaboradores	Número	Porcentaje del total de colaboradores
Mujeres	773	39%
Hombres	1206	61%
Total	1979	1.00

### Pregunta 17

¿La sociedad durante el ejercicio ha sido objeto de investigación o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil? **Sí**

**Explicación:** Existen materias en controversia en las que la posición de la Autoridad administrativa difiera de la nuestra.

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

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción

2 procedimientos administrativos sancionador con propuesta de multa.  
Tipo: normas sociolaborales

Estado o situación

En trámite

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

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción

21 procedimientos administrativo sancionador con propuesta de multa. Tipos: normas sociolaborales y seguridad y salud en el

Estado o situación

En trámite

### Pregunta 18

¿La sociedad realiza una evaluación anual sobre su cumplimiento u observancia de las normas referidas a Salud y Seguridad en el Trabajo? **Sí**

**Explicación:** Se realizó en el 2019. En el 2020, teniendo en cuenta el estado de emergencia se suspendió las auditorías de SGSST

### Pregunta 19

¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales? **Sí**

**Explicación:** Por ley se lleva un registro de estas incidencias, reportando mensualmente al comité de SST.

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

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
Ejercicio	2020	2019	2018
N° de Empleados Directos	1,993	2,646	2,231
Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio	478,320	635,040	535,440
N° de Accidentes Leves (Empleados Directos)	11	8	2
N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)	71	83	41
N° de Accidentes Mortales (Empleados Directos)	0	0	0

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

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

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

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

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

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

## Pregunta 20

*¿La sociedad mide su clima laboral?* **No**

**Explicación:** En el 2020 el Banco ha pasado por un proceso de cambios estructurales y de accionistas.

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

*¿La sociedad tiene objetivos o metas para mejorar su clima laboral?* **No**

**Explicación:** El Banco no ha establecido metas, debido a los cambios estructurales presentados durante el 2020

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

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

## Pregunta 21

*¿La sociedad tiene una política de gestión de talento para sus colaboradores?* **No**

**Explicación:** En el 2020 el Banco ha pasado por un proceso de cambios estructurales y de accionistas.

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

- › Denominación del documento

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

¿Dicha política de gestión de talento ha sido aprobada por el Directorio? **No**

**Explicación:** En el 2020 el Banco ha pasado por un proceso de cambios estructurales y de accionistas.

## Pregunta 22

*¿La sociedad tiene procedimientos para identificar y sancionar el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral?* (\*) **Sí**

**Explicación:** La Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de Trabajo, protege al trabajador frente a cualquier acto de hostigamiento que pretenda vulnerar sus derechos, al trabajo, la igualdad, a la no discriminación y a su libertad sexual.

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

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

- › **Denominación del documento:** Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.(ID 19345)

## Derechos Humanos:

### Pregunta 23

¿La sociedad cuenta con una política o sistema de gestión interno y externo que incluya un canal de quejas/denuncias para hacer frente a los impactos en los derechos humanos? **Sí**

**Explicación:** Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento sexual en el Centro de Trabajo

¿La sociedad registra y responde, en un plazo determinado, los resultados de las investigaciones derivadas de las quejas/ denuncias a que se refiere la pregunta precedente? **Sí**

**Explicación:** Según el decreto supremo, reglamento de ley 27942, en un plazo no mayor a 15 días el comité debe emitir un informe.

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

- › Denominación del documento: Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de trabajo
- › Fecha de emisión: 4/1/2020
- › Año de implementación: 2020

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

¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política o sistema de gestión interno y externo para remediar los impactos en los derechos humanos? **Sí**

**Explicación:** Se cuenta con informe por cada caso y reporte del 2020.

¿La sociedad cuenta con un plan de capacitación en temas de derechos humanos que comprenda a toda la organización? **No**

**Explicación:** Se cuenta con un comité de acoso Sexual, que incluyen capacitaciones y despliegue de información a nivel nacional.

## Información complementaria

### Pregunta 24

¿La sociedad cuenta con una certificación internacional en materia de Sostenibilidad Corporativa? **No**

**Explicación:** El Banco, no cuenta con una certificación internacional en este ámbito.

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

- › Certificación internacional
- › Enlace web

### Pregunta 25

¿La sociedad cuenta con un Reporte de Sostenibilidad Corporativa distinto al presente reporte? **No**

**Explicación:** El Banco, cambió de accionistas en Diciembre 2020 y se revisará la necesidad de implementar algún reporte adicional a éste.

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

- › Certificación internacional
- › Enlace web




# Anexos

Memoria Anual | 2020



## Información de auditoría externa



Tel: +51 1 222 5600  
www.bdo.com.pe

**PIERREND, GÓMEZ & ASOCIADOS**  
Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada

Av. Camino Real 456  
Torre Real, Piso 3  
San Isidro  
LIMA 27- PERÚ

**DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

A los Señores Accionistas  
**BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.**

- Hemos auditado los estados financieros adjuntos de BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A. que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, y los estados de resultado integral y de otros resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas adjuntas, de la 1 a la 33.


**Responsabilidad de la Gerencia sobre los estados financieros**

- La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo a las Normas Contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para Entidades Financieras en el Perú, según se explica en la Nota 2 a los estados financieros, y del control interno que la Gerencia concluye es necesario, para permitir la preparación de estados financieros libre de distorsiones importantes, ya sea por fraude o error.

**Responsabilidad del Auditor**

- Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener seguridad razonable de que los estados financieros estén libres de errores importantes.
- Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan errores materiales, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación del riesgo, el auditor toma en consideración el control interno del Banco relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros con el propósito de definir procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también comprende la evaluación de si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.
- Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos fundamento para nuestra opinión de auditoría.

Pierrend, Gómez & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, una sociedad civil persona, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO, empresas independientes asociadas.  
 BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.



**PIERREND, GÓMEZ & ASOCIADOS**  
Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada

- 2 -

**Opinión**


- En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A. al 31 de diciembre de 2020 y 2019, así como su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo a las Normas Contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para Entidades Financieras en el Perú, según se explica en la Nota 2 a los estados financieros.

**Párrafos de énfasis**

- A partir del 1 de diciembre de 2020, el Banco cambió de control con el Ingreso de un grupo de accionistas nacionales en reemplazo de Grupo Elektra S.A. de C. V. domiciliada en los Estados Unidos Mexicanos. Los nuevos accionistas han realizado aportes importantes de capital desde su ingreso y han aprobado y presentado a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, un plan de transformación, fortalecimiento, sostenibilidad y generación de utilidades del Banco que les permitirá revertir en el mediano plazo los resultados adversos generados principalmente por los efectos de la pandemia del Covid-19, tal como se expone en la Nota 1 a los estados financieros.
- El plan integral presentado a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP considera además de un plan de fortalecimiento patrimonial en el año 2021, un acuerdo de plazo para el análisis y regularización de las operaciones activas en trámite que se exponen en la Nota 13 a los estados financieros, según lo indicado por esta entidad mediante un oficio remitido al Banco.

Lima, Perú  
26 de febrero de 2021

Refrendado por



*Pierrend, Gómez & Asociados*

(Socio)

**Luis Pierrend Castillo**  
Contador Público Colegiado Certificado  
Matrícula N° 01-03873

Pierrend, Gómez & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, una sociedad civil persona, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO, empresas independientes asociadas.  
 BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.

## Estados financieros auditados

### BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.

#### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019  
(Expresado en miles de soles)

ACTIVO	Notas	2020	2019
DISPONIBLE	6	106,819	64,201
FONDOS INTERBANCARIOS	7	-	35,009
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	8	7,492	32,040
CARTERA DE CRÉDITOS, neto	9	293,954	386,034
CUENTAS POR COBRAR, neto	10	7,036	6,283
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	11	33,368	16,306
INVERSIONES PERMANENTES		1,548	1,324
INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPO, neto	12	20,074	23,924
OTROS ACTIVOS	13	61,570	84,223
Total activo		531,861	649,344
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	18	78,321	129,702
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>			
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	14	403,126	473,589
DEPÓSITOS DE EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO	15	-	13,846
OTROS PASIVOS	16	25,793	29,741
<b>PATRIMONIO NETO</b>	17		
Capital social		120,432	116,168
Capital adicional		23,600	-
Reserva legal		21,146	21,146
Resultados no realizados		51	24
Resultados acumulados		(62,287)	(5,170)
Total patrimonio neto		102,942	132,168
Total pasivo y patrimonio neto		531,861	649,344
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	18	78,321	129,702

Las notas a los estados financieros adjuntas forman parte de este estado.

### BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.

#### ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL Y DE OTROS RESULTADOS INTEGRALES

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019  
(Expresado en miles de soles)

	Notas	2020	2019
INGRESOS FINANCIEROS	19	236,892	300,299
GASTOS FINANCIEROS	20	(20,895)	(14,163)
PROVISIÓN PARA CRÉDITOS, neto de recuperos por S/ 18,747 mil (S/ 29,481 mil en 2019)	9 (f)	(92,298)	(96,418)
Margen financiero, neto		123,699	189,718
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	21	10,473	24,882
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	22	(5,155)	(3,998)
RESULTADOS POR OPERACIONES FINANCIERAS	23	(37)	(6,884)
Margen operacional		128,980	203,718
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	24	(179,501)	(200,781)
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	25	(14,955)	(13,477)
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	26	(4,531)	(2,414)
OTROS INGRESOS Y GASTOS	27	(2,742)	1,508
Pérdida antes del impuesto a la renta		(72,749)	(11,446)
IMPUESTO A LA RENTA	11 (a)	19,896	2,012
Pérdida neta		(52,853)	(9,434)
Pérdida básica y diluida por acción	29	(0.495)	(0.081)
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>			
Ganancia no realizada de inversiones disponibles para la venta		27	24
Pérdida integral total del año		(52,826)	(9,410)

Las notas a los estados financieros adjuntas forman parte de este estado.



## Red de agencias

### Canales de distribución

1	BA EKT HUANUCO
2	BA EKT CANTO GRANDE
3	BA EKT LOS OLIVOS
4	BA EKT ATE VITARTE
5	BA EKT ICA
6	BA EKT LA MARINA
7	BA EKT HUARAL
8	BA EKT HUACHO
9	DAZ JULIACA 2
10	DAZ SANTIAGO CUSCO
11	DAZ AREQUITA AV EJERCITO 308
12	DAZ AREQUIPA 2
13	DAZ NAZCA
14	DAZ CHINCHA
15	DAZ VILLA EL SLV 2
16	DAZ GENERAL GARZON
17	DAZ ENMANCIPACION
18	DAZ EL AGUSTINO
19	DAZ HUANDOY
20	DAZ SAN MARTIN
21	DAZ PUENTE DE PIEDRA
22	DAZ LA ESPERANZA
23	DAZ TRUJILLO ESPAÑA
24	DAZ TRUJILLO AMERICA
25	DAZ CAJAMARCA
26	DAZ NUEVO CHIMBOTE
27	DAZ MOSHOQUEQUE
28	DAZ CATACAOS JIRON
29	DAZ YARINACocha
30	DAZ SANTA ANITA
31	DAZ SAN JUAN DE MIRAFLORES
32	BA EKT SAN JUAN DE LURIGANCHO
33	BA EKT COMAS
34	DAZ BAGUA GRANDE
35	BA EKT VILLA MARIA DEL TRIUNFO

36	DAZ PIURA CASTILLA
37	DAZ VILLA MARIA
38	TSF MIRAFLORES
39	DAZ CACERES
40	BA EKT JULIACA
41	BA EKT PRO LIMA
42	DAZ PAUCARPATA
43	DAZ RIMAC
44	DAZ MALA
45	BA EKT CUZCO
46	BA EKT CHICLAYO BALTA
47	BA EKT CHIMBOTE
48	BA EKT SULLANA
49	BA EKT TRUJILLO AYACUCHO
50	BA EKT PISCO
51	BA EKT IQUITOS
52	EKT TARAPOTO
53	DAZ JOSE GALVEZ
54	BA EKT VILLA EL SALVADOR
55	BA EKT LURIN
56	BA EKT BARRANCA
57	BA EKT CAÑETE
58	DAZ VIRU
59	DAZ SECHURA
60	DAZ PAITA
61	BA EKT PUENTE PIEDRA
62	BA EKT VENTANILLA

8	BA EKT HUANCAYO EL TAMBO
9	BA EKT MADRE DE DIOS
10	BA EKT TINGO MARIA
11	BA EKT JAEN
12	BA EKT CHEPEN
13	BA EKT CHORRILLOS
14	EKT TACNA SANTA ROSA
15	DAZ TARMA
16	DAZ MOQUEGUA
17	DAZ HUAYCAN
18	DAZ MOTUPE
19	DAZ SICUANI
20	DAZ HUNTER
21	BA EKT TALARA
22	EKT LA MERCED

### Puntos de cobranza

1	EKT ILO
2	EKT CASMA
3	BA EKT HUARAZ
4	BA EKT CHULUCANAS
5	EKT AYACUCHO
6	BA EKT PUNO
7	BA EKT PUCALLPA

# Memoria Anual

2020

