



Unidades de Apoyo

Calidad

Durante el año 2002 se ha reafirmado el compromiso del Área de Calidad de Servicio de asegurar en el BCP una cultura organizacional orientada al servicio y a una mejora continua para lograr la satisfacción total de nuestros clientes.

Con el objetivo de mejorar integralmente el sistema de calidad, además de contar con un indicador de este rubro al más alto nivel corporativo, se inició la implantación del modelo Malcolm Baldrige. Este modelo de gestión establece requerimientos y evalúa el progreso de la organización en diferentes aspectos de su acción: liderazgo, planeamiento estratégico, orientación al cliente, orientación al personal, información y análisis y gestión de procesos. Finalmente, se pone un especial énfasis en los resultados, que se obtienen como consecuencia de la gestión en todos estos rubros. Con este modelo se busca ordenar, alinear y hacer efectivos los esfuerzos desplegados en toda la organización, orientando a sus distintas unidades hacia un mismo objetivo.

Como resultado de la evaluación del modelo descrito, se identificó en el BCP un conjunto de fortalezas y áreas de

Support Units

Quality

During 2002 the Area of Quality Service confirmed its commitment to ensure the development at BCP of an organizational culture focused on service and its continuous improvement to achieve the total satisfaction of our customers.

In order to improve the system of quality as a whole, as well as to have an indicator of our standards available to the highest levels of management, we began to implement the Malcolm Baldrige model. This management model establishes requirements and evaluates the organization's progress in different aspects of action: leadership, strategic planning, orientation of the customer, orientation of staff, information and analysis and process management. Finally, special emphasis is placed on results that are obtained as a consequence of management in every aspect. This model seeks to order, direct and make effective, the efforts made throughout the organization aiming its different units towards the same objective.

As a result of the evaluation of this model, we identified in BCP a set of strengths and areas of improvement. The first study gave a qualification that situated the Bank within the range of an organization with focused management. In the following exercise, we face the challenge of demonstrating that the strategies chosen were effective.

The development of a change of attitude towards a culture focused on service, in line with BCP's new promise, is another of the jobs of the Area of Quality. The goal is that all staff come to hold a permanent attitude of optimum service to both, internal and external customers.

As allies in making these improvements we have the Quality Committees, multifunctional teams that propose, analyze and apply improvements that allow us to give optimum service to our customers and improve the atmosphere in the workplace of the organization. Currently there are nine Quality Committees, in which some 100 people take part.

During 2002, the Area of Quality carried out the following complementary activities:

Training We gave 640 hours of workshops on quality service to a total 3,919 participants.

Research Studies We evaluate the level of customer satisfaction through surveys of more than 20,000 of them, as well as anonymous visits to branches, and studies to determine the level of client loyalty.

Acknowledgements We rewarded and continually encouraged outstanding attitudes of service, that is, those that surpassed the expectations of internal and external customers.

mejora. La primera evaluación arrojó una calificación que sitúa al BCP dentro del rango de una organización con gestión enfocada. En el ejercicio siguiente, se enfrenta el reto de demostrar que las estrategias elegidas son efectivas.

El fomento del cambio de actitud hacia una cultura orientada al servicio, en línea con la nueva promesa del BCP, es otra de las labores del Area de Calidad. Se tiene como objetivo que todo el personal llegue a mantener una permanente actitud de servicio óptimo a los clientes internos y externos.

Como aliados para estas mejoras se tienen los Comités de Calidad, equipos multifuncionales que proponen, analizan y aplican mejoras que permiten optimizar el servicio a nuestros clientes y mejorar el clima laboral en la organización. Actualmente se tienen nueve Comités de Calidad, con la participación de aproximadamente 100 personas.

Durante el 2002, el Area de Calidad llevó a cabo las siguientes actividades complementarias:

Capacitación Se dictaron talleres de calidad de servicio, sumando un total de 640 horas y 3,919 participantes.

Estudios de Investigación Se evaluó el nivel de satisfacción de los clientes mediante encuestas a más de 20 mil de ellos, visitas anónimas a las oficinas, y estudios para determinar los niveles de lealtad en los clientes.

Reconocimientos Se recompensa y estimula permanentemente las actitudes de servicio sobresalientes, es decir, que superen las expectativas de los clientes internos y externos.

Comunicaciones Se difunden conceptos y metas de calidad de atención mediante boletines periódicos y presentaciones.

Créditos

La División de Créditos establece las políticas generales de créditos, supervisa los procesos de aprobación y dicta las pautas para uniformizar el análisis para la aprobación de préstamos en todas las unidades de negocios del Banco, con la finalidad de lograr los más altos niveles de calidad de cartera.

En el presente ejercicio se ha reforzado el trabajo coordinado entre el Area de Riesgo Crediticio y las distintas unidades de negocios, y se ha continuado con las revisiones del proceso de evaluación de propuestas de Banca Empresas, a fin de reducir los tiempos de procesamiento, manteniendo la calidad de la evaluación. Esta mejora se hará extensiva a los procesos de las demás unidades del BCP. Los principales proyectos de esta Area desarrollados en el año 2002 han sido:

- ▶ Creación de la Jefatura de Créditos Agroindustriales.
- ▶ Simplificación y automatización del proceso de evaluación de excepciones.

- Estandarización y mejora integral del procesamiento de créditos comerciales en la subsidiaria de Bolivia.
- Evaluación de la cartera del BSCH - Perú.

Durante este año, el Área de Seguimiento y Control de Créditos siguió coordinando la aplicación del Programa de Rescate Financiero Agrícola (RFA), en el cual el Banco de Crédito BCP tuvo una participación muy activa. Al cierre del año se había concretado un total de 522 operaciones de refinanciación de créditos agrícolas por un monto total superior a los US\$100 millones, de los cuales se recuperó en Bonos de Reactivación de US\$31 millones, equivalente al 53% del total de bonos entregados a todas las instituciones financieras.

Adicionalmente se encargó a la nueva unidad especializada en el seguimiento de créditos agroindustriales la función de aprobar el desembolso de todos los créditos a clientes de este sector.

Administración de Riesgos

A partir de enero del año 2003 la Unidad de Riesgo de Mercado se incorporó al Área de Administración de Riesgos, la cual reporta a la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas, con la tarea de mantener una visión integral de los distintos tipos de riesgo que enfrentan las instituciones financieras, para lo que desarrolla los procedimientos y herramientas de administración de riesgos del Banco, siguiendo las mejores prácticas internacionales en este campo. La tarea inicial de esta Área fue el diseño de la infraestructura requerida para la administración de riesgos de operación en el BCP a través de una unidad especializada.

La Unidad de Riesgo de Mercado se encarga de desarrollar, aplicar y vigilar el cumplimiento de las políticas de administración de los riesgos de liquidez y precio a los que está expuesto el Banco, tanto en su gestión de activos y pasivos como en su cartera de negociación (trading). Dichas políticas han sido aprobadas por el Directorio e incorporadas a las normas internas del Banco. Esta unidad se mantiene independiente de las áreas de negocio que asumen riesgos de mercado, y de las áreas encargadas de registrar contablemente estas operaciones. Las evaluaciones y recomendaciones son presentadas regularmente al Comité de Activos y Pasivos (ALCO), Comité de Gestión y Comité Ejecutivo del BCP.

Gestión de Activos y Pasivos

Durante el 2002 la liquidez en moneda extranjera ha mantenido posiciones holgadas en el corto plazo, a pesar de la alta concentración de pasivos de corta duración. En moneda nacional la liquidez ha tenido en general mayores restricciones que en moneda extranjera, debido principalmente al manejo

Communications We share concepts and goals of quality service through periodical bulletins and presentations.

Credits

The Credit Division establishes general loan policies, supervises approval processes and dictates the guidelines to standardize analysis for loan approvals in all the Bank's business units, with the aim of achieving the highest possible portfolio quality.

During the past year we have tightened up coordination with the Area of Credit Risk and the different business units and continued to review the evaluation process for Middle Market Banking loan proposals, in order to reduce processing times, while maintaining the quality of evaluation. This improvement will eventually include all the processes of other BCP units. The main developments by this Area in 2002 were:

- *Creation of an Agro-business Loan Office*
- *Simplification and computerization of the process of evaluation of exceptions*
- *Standardization and integral improvement of processing of commercial loans in the Bolivian subsidiary*
- *Evaluation of the BSCH - Peru portfolio*

During this year, the Area of Credit Review continued to coordinate the application of the Agricultural Financial Rescue Program (RFA) in which Banco de Crédito BCP had a very active role. At the end of the year, we had carried out a total of 522 operations to refinance agricultural loans for an amount of more than US\$100 million, of which we recovered Reactivation Bonds worth US\$31 million, equivalent to 53% of total bonds issued to all financial institutions.

In addition, the new specialist unit that tracks agro-business loans was given the responsibility for approving the disbursement of all credits to customers in this sector.

Risk Management

Since January 2003 the Market Risk Unit was included as a unit of the Risk Administration Area, which reports to the Planning and Finance Central Manager, with the task of maintaining an integral vision of the different kinds of risks that financial institutions face, for which it is developing procedures and tools to manage the Bank's risks, following the best international practices in this field. The initial task of this Area was the design of infrastructure required for the



administration of operational risks in BCP through a specialized unit.

The Market Risk Unit is in care of developing, applying and overseeing the fulfillment of management policies on liquidity and price risks to which the Bank is exposed, in both its management of assets and liabilities and in its trading portfolio. These policies have been approved by the Board and incorporated into the Bank's internal policies. This unit is kept independent of the business areas that take positions on market risk, and of the areas in charge of keeping the accounting records of these operations. Evaluations and recommendations of this unit are presented regularly to the Assets and Liabilities Committee (ALCO), to the Management Committee and the Executive Committee of BCP.

Assets and Liabilities Management

During 2002 the short-term position in foreign currency liquidity has been a comfortable one, in spite of the high concentration of short-term loans. In local currency, general liquidity has had greater restrictions than in foreign currency, owing principally to BCP's monetary management policy. In spite of this, BCP has kept fairly comfortable positions during the year in order to meet its obligations. However, there is a generalized lack of medium and long-term financing that would allow for matching with credit operations extended for

de la política monetaria del BCR. No obstante ello, el BCP ha mantenido posiciones bastante holgadas durante el año para hacer frente a sus obligaciones. Sin embargo se aprecia escasez de fondeo, de mediano y largo plazo, que permita calzar las operaciones activas pactadas a estos plazos, siendo esta una característica generalizada en el sistema financiero peruano.

El BCP ha instituido internamente alertas con la finalidad de anticipar restricciones en la disponibilidad de liquidez, las cuales son más estrictas que las establecidas por la Superintendencia de Banca y Seguros.

Para medir el riesgo de precio, el BCP utiliza la "Brecha de Tasas de Interés", que mensualmente evalúa la exposición del margen financiero del Banco a cambios en las tasas de interés de mercado.

Se ha definido un límite máximo para las Ganancias en Riesgo (máxima pérdida potencial en el margen financiero en un año), establecido como un porcentaje del patrimonio efectivo. En el 2002, el BCP ha mantenido sus riesgos muy por debajo del límite permitido.

El análisis para medir el riesgo de precio ha sido complementado con el análisis de la "Brecha de Duración", que mide el impacto en el valor del mercado de los activos y pasivos ante variaciones en las tasas de interés de mercado.

Gestión de la Cartera de Inversiones

La metodología que mide la exposición de los portafolios financieros ante movimientos adversos de las variables de mercado es el "Valor en Riesgo" (VaR), en su modalidad paramétrica. Esta metodología se aplica de manera individual para la cartera de inversiones en renta variable, renta fija y operaciones de moneda extranjera al contado y a futuro. También se calcula el VaR consolidado de todos nuestros portafolios.

El BCP ha establecido límites y alertas "stop loss" en función de las máximas pérdidas potenciales que está dispuesto a asumir en cada portafolio de inversión en escenarios desfavorables de mercado.

Durante el 2003 se espera incorporar límites a la exposición consolidada y desarrollar metodologías VaR que utilicen técnicas de simulación.

Mercadeo

Durante el 2002 el Area de Marketing concentró sus esfuerzos en la Banca Minorista, destacando los resultados alcanzados con los créditos hipotecarios, los préstamos a pequeñas empresas, los productos pasivos Ahorros, CTS y Cuenta Corriente, y los distintos servicios bancarios que generan comisiones.

En el campo de las ventas, Marketing continuó el desarrollo de sofisticadas herramientas de apoyo sustentadas en bases de datos cada vez más completas. Se generan modelos que permiten identificar las preferencias de los clientes, lo que facilita a los ejecutivos de ventas enfocar sus propuestas y adaptar el servicio a lo que requiere individualmente cada cliente, permitiendo brindar una mejor asesoría.



these terms, which is the overall characteristic of the Peruvian financial system.

BCP has started an internal system of alerts that are aimed at anticipating restrictions on the availability of liquidity. These alerts are stricter than those established by the Banking and Insurance Superintendency.

In order to measure price risk, BCP uses the "Interest Rate Gap" which on a monthly basis evaluates the exposure of the Bank's financial margin to changes in market interest rates.

We have defined a maximum limit for Earnings at Risk (maximum possible loss in the financial margin in a year) which is established as a percentage of regulatory equity. In 2002, BCP has maintained its risks far below the allowable level.

The analysis to measure price risk has been considered in the "Maturity Gap" analysis, which measures the impact on the market value of assets and liabilities in the case of changes in market interest rates.

Investment Portfolio Management

The methodology that measures exposure of financial portfolios to adverse movements of market variables is the "Value at Risk" (VaR) in its parametric mode. This model is applied in an individual manner for the fixed-income and equity securities investment portfolios, as well as for cash and future foreign exchange operations. We also calculate the consolidated VaR of all our portfolios.

BCP has established stop-loss alerts and limits in line with maximum potential losses that it is prepared to accept on each investment portfolio, if market conditions were unfavorable.

During 2003 we expect to incorporate limits to the consolidated risk exposure and develop VaR methodologies that uses simulation techniques.

Marketing

During 2002 the Area of Marketing focused its efforts on retail banking, with noteworthy results in the area of mortgage loans and loans to small businesses, as well as in savings, current accounts and CTS deposits, and in different banking services that generate fee income.

In terms of sales, Marketing continued to develop sophisticated support tools based on an ever more complete data base. We have generated models that allow us to identify customer

preferences, which makes it easier for sales staff to focus their proposals and adapt the service to what each individual customer needs, therefore allowing for better advice.

The greatest task of 2002 was the change of corporate identity, carried out after we have had the same emblem and corporate colors for more than 30 years. The new visual identity keeps traditional features while incorporating more modern ones that reflect the aspirations of our institution for the future. The change in corporate identity capitalized on a series of advances that we have achieved in quality service, the simplification of products, processes and prices, and in getting closer to our customers and the community. The change is based on the improvement in the quality of service and commits us to offer a simple banking experience that depends on our accessibility, flexibility and dedication in order to serve our customers better each time.

To fulfill our new commitments acquired with the new promise, systematic work was done on the simplification of products and processes, among which those carried out on the Cuenta Maestra stand out, where the free and preferential funds were combined, and the product was included within our savings plans. We improved the process of contracting insurance and reduced its range of products, focusing the efforts of our sales staff on the multiple insurance policy, life insurance with a return of premiums, and accident insurance also with a return on premium payments. The time taken to approve and disburse personal loans and mortgages was significantly reduced and the processes to open savings and current accounts was simplified.

Particularly in the case of mortgages we developed several promotional initiatives. Among the most important ones we improved processes of approval and disbursement, a more flexible price determination and designed a strategy to increase BCP's share in the Mivivienda Program.

Financing of the sector of small and micro companies is in line with the larger goal of offering BCP services to sectors where these are currently not available. In 2002 we gave the highest priority to consolidate our market share in this sector and thus, we increased significantly our sales force and evaluating staff in this field, strengthening the process of contracting and disbursing credit products. We also launched the Credito Negocios Card, that makes it easier to serve clients with a good record using a revolving credit.

The work carried out to make banking services available to segments of the population who currently do not access the

La tarea de mayor envergadura del año 2002 fue el cambio de identidad corporativa, efectuado después de emplear por más de 30 años los anteriores emblemas y colores corporativos. La nueva identidad visual conserva rasgos tradicionales e incorpora otros de modernidad que deben reflejar la proyección de nuestra institución hacia el futuro. El cambio de la identidad corporativa capitalizó una serie de adelantos que ya se venían logrando en aspectos de calidad de servicio, simplificación de productos, procesos y precios, acercamiento al cliente y proyección a la comunidad. El cambio se apoya en la mejora de calidad de servicio y nos compromete a brindar una experiencia bancaria simple basada en nuestra accesibilidad, flexibilidad y dedicación para servir cada vez mejor a los clientes.

Con el compromiso adquirido con esta nueva promesa, se trabajó sistemáticamente en la simplificación de productos y procesos, destacando los efectuados en la Cuenta Maestra. En este producto, se consolidaron los fondos libre y preferencial, pasando a formar parte de los Planes de Ahorro. Asimismo, se mejoró el proceso de contratación de seguros y se redujo su gama de productos, focalizando el esfuerzo de los ejecutivos de ventas en el Seguro Múltiple, el Seguro de Vida con Retorno y el Seguro de Accidentes con Retorno. Los tiempos de aprobación y desembolso de créditos personales e hipotecarios se redujeron significativamente, y se simplificaron en forma importante los procesos de apertura de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y maestras.

Particularmente en el caso del crédito hipotecario, se desarrollaron varias iniciativas para promoverlo. Entre las de mayor importancia tenemos que se mejoraron los procesos de aprobación y desembolso, se flexibilizaron los precios y se diseñó una estrategia para incrementar la participación en el Programa Mivivienda.

El financiamiento al sector de las pequeñas y micro empresas está alineado con el gran objetivo de ofrecer los servicios del BCP a sectores actualmente no bancarizados. En el 2002 la consolidación de nuestra participación en este sector fue prioritaria y, así, se incrementó en forma significativa el número de vendedores y evaluadores de campo, se reforzó el proceso de contratación y desembolso del producto, y se lanzó la Tarjeta Crédito Negocios, que facilita la atención a clientes con buena trayectoria mediante el uso de una línea de crédito revolving.

La labor desarrollada en mejorar la bancarización de segmentos no atendidos de la población se dirigió a empleados dependientes, con los que continuó siendo exitosa, así como a los independientes. En este último caso, los buenos resultados del 2002 señalan que se debe continuar ampliando la red de oficinas en el 2003, con un enfoque de crecimiento en los conos de la periferia de la ciudad de Lima, donde la demanda por servicios bancarios es alta.

Con respecto a la retención de pasivos, se desplegaron varios esfuerzos basados en modelos estadísticos para generar indicadores o alarmas que permitan anticipar la desvinculación de clientes. Además, se pusieron en marcha planes para reforzar los vínculos con los clientes más importantes del lado pasivo, y se crearon indicadores que faciliten el seguimiento de segmentos especiales.

En el 2003 se tiene el objetivo particular de integrar a los clientes del BSCH - Perú y conseguir que incluso fortalezcan su relación con el BCP. Además, para consolidar la nueva identidad corporativa, cumpliendo con la promesa de accesibilidad, flexibilidad y dedicación a nuestros clientes, cobra más importancia la simplificación de los productos y el logro de procesos ágiles y eficientes.

Sistemas y Organización

La División de Sistemas y Organización tiene como misión ser el socio tecnológico y se encarga de los sistemas de cómputo y del diseño de procesos, además de brindar asesoría en aspectos tecnológicos y organizativos, con el compromiso de desarrollarse con una organización ligera, con capacidad variable y alineada estratégicamente con los planes del Banco.

Con el lanzamiento del proyecto "paraguas" T-3 de transformación tecnológica, se ha consolidado y acelerado la estrategia de simplicidad. El fin es establecer una plataforma tecnológica sólida y estable que asegure el servicio a nuestros clientes, garantizando flexibilidad y agilidad de los canales y aplicaciones del Banco, buscando también lograr ahorros significativos en los gastos de Sistemas

Ricardo Bustamante, Gerente División de Sistemas y Organización

Durante el 2002 la inversión en equipamiento y programas alcanzó los US\$15.0 millones. Asimismo, se inició el esfuerzo de mejora de procesos sobre la base de una estrategia que busca mejorar su eficiencia, en línea con la nueva promesa del BCP. En este empeño se están aplicando modelos de gestión de asignación de recursos y de desarrollo de tareas con ayuda de asesoría externa, y se efectuó la segmentación de pruebas

system, was directed at salaried segment, with whom it continued to be successful, and also to the self-employed. In this last case, the good results of 2002 showed that we should continue to widen our branch network in 2003, with a focus on growth in areas on the outskirts of Lima where the demand for banking services is high.

With regards to the retention of deposits, we carried out several efforts based on statistical models to generate indicators or alarms that allowed us to anticipate when customers are about to end their relationship. Furthermore, we put into action plans to strengthen ties with the most important customers in terms of deposits, and created indicators that make it easier to track special segments.

In 2003 we have the specific goal of integrating BSCH - Peru's customers and strengthen their relationship with BCP. Also, we have the task of consolidating our new corporate identity fulfilling the promise of accessibility, flexibility and dedication to our customers, which makes it more important to simplify our products and achieve agile and efficient processes.

Systems and Organization

The Division of Systems and Organization has the mission to be the technological partner in charge of computer systems and design of processes, as well as advising on technological and organizational aspects, with the commitment to develop an agile organization with variable capacity which is in tune with the Bank's strategic plans.

With the launching of the "umbrella" T-3 project of technological transformation, we consolidated and accelerated the strategy of simplicity. The aim is to establish a solid and stable technological platform that ensures service to our customers, guaranteeing flexibility and agility to the channels and applications of the Bank, seeking at the same time to make significant savings in Systems spending

Ricardo Bustamante, Manager of the Systems and Organization Division



During 2002 investment in equipment and programs reached US\$15 million. At the same time, we started to work on improving processes on the basis of a strategy that seeks to improve its efficiency, in line with BCP's new promise. In this task, we are applying management models to assign resources and develop tasks with the help of external consultants. Thus, we carried out the segmentation of tests depending on how critical each one is, creating a pool in order to employ lower cost labor resources. With the application of a new methodology to assign the budget, according to strategic priorities, we improved significantly the management of requirements, aligning the goals of each business unit with the budget available for technology.

We consolidated the decentralized work model, using the Dedicated Development Center in Arequipa, generating significant savings in the production of computing programs and managing to make more flexible the allocation of installed capacity. In 2003 we are going to expand this facility.

With the "umbrella" T-3 project of technological transformation, which seeks simplicity, we started several projects at the same time, such as implementing modern versions of several critical systems, adopting a new systems architecture that uses "middleware" and the installation of a set of components that allow services to assure their uninterrupted availability. We are also working on a project of corporate security in which international consultants are taking part, with the aim that

por grados de criticidad, creando el pool de pruebas para el empleo de recursos laborales de menor costo. Con la aplicación de una nueva metodología de asignación de presupuesto, según prioridades estratégicas, se ha mejorado en forma importante la gestión de los requerimientos, consiguiendo alinear los objetivos de cada unidad de negocio con el presupuesto disponible en tecnología.

Se ha consolidado el modelo de trabajo descentralizado, utilizando el Centro Dedicado de Desarrollo, en Arequipa, generando significativos ahorros en la producción de programas de cómputo y ha permitido hacer más flexible la asignación de capacidad instalada. En el 2003 se está procediendo a su ampliación.

Con el proyecto "paraguas" T-3, de transformación tecnológica, que busca la simplicidad, se emprendieron a la vez varios proyectos, como la implantación de versiones modernas de diversos sistemas críticos, se adoptó una nueva arquitectura de sistemas que emplea el "middleware", y la instalación de un conjunto de componentes que permiten la disponibilidad permanente de los servicios. También se trabajó en el proyecto de seguridad corporativa, en que participaron consultores internacionales, con la finalidad de lograr que Credicorp tenga definida una arquitectura segura, que permita minimizar la exposición a probables ataques a nuestros sistemas.

En el presente año se concluyó el proyecto de modernización tecnológica en el Banco Tequendama, con la plena aplicación

del sistema COBIS, lo que mejoró la atención al público, brindando nuevos productos y funciones, se mejoró el desempeño de los funcionarios de negocios, con la instalación del módulo de créditos, y se automatizó el manejo de bonos y transferencias interbancarias. Los nuevos aplicativos permiten contar con una base única de clientes y la generación automática de información contable, gerencial, de control y operativa del Banco. Esta información permite medir rentabilidades por cliente, producto y por funcionario. Asimismo, durante el 2002 se inició el proyecto de modernización tecnológica de BCP - Miami, BCP - Panamá, ASB - Panamá y ASB - Gran Caimán, y, adicionalmente se establecieron los sistemas para operar la nueva corredora de bolsa en los EEUU, Credicorp Securities Inc.

En el 2003 la División tiene el reto puntual de completar la fusión con el BSCH - Perú en los plazos comprometidos, y se continuará con los proyectos que componen el T-3. Así, se completará la instalación de versiones modernas de software, de nuevos componentes para elevar la disponibilidad de servicios y la aplicación del "middleware". Se requiere además la migración de numerosas aplicaciones a las funciones adicionales disponibles en las versiones modernas de los renovados sistemas base.

Recursos Humanos

En el año 2002 ... hemos finalizado la construcción de los sistemas y aplicativos de Recursos Humanos necesarios para una eficiente gestión de nuestro personal y podremos disponer de la información que nos permita establecer comparaciones de eficiencia con empresas a nivel internacional

Javier La Rosa, Gerente División de Recursos Humanos

Durante el año 2002 el entorno laboral en el Perú se caracterizó por la incertidumbre ocasionada por la revisión de la legislación laboral y las mayores demandas de los gremios sindicales que se expresaron con marchas y protestas públicas. Sin embargo, la inestabilidad del ámbito laboral no tuvo efecto alguno en la marcha del BCP.

En el transcurso del año se profundizó el Programa de Habilidades Directivas, dirigido a todos los jefes del BCP con personal a su cargo, para dotarlos de diferentes técnicas de

Credicorp define a safe architecture that will allow us to minimize exposure to attacks on our systems.

In this year, the project of technological modernization in Banco Tequendama was finished, with the full application of the COBIS system, which improved customer service, offering new products and functions, raised the performance of business staff with the installation of the credit module, and made the management of bonds and inter-bank transfers automatic. The new applications allow us to count on a single database of clients and automatically generate accounting, management, control and operating information of the bank. This information allows us to measure profitability per customer, product and official. Likewise, during 2002 a project was started that will modernize the technology of BCP - Miami, BCP - Panama, ASB - Panama and ASB - Grand Cayman, as well as establish systems to operate the new stockbrokerage in the United States, Credicorp Securities Inc.

In 2003 the Division faces the specific challenge of completing the merger between BCP and BSCH - Peru according to the established timeline, and to continue projects that make up T-3. Thus, we will complete the installation of modern versions of software, new components to raise the availability of services and application of "middleware". We also require the migration of several applications to include additional functions available in modern versions of the renovated base systems.

Human Resources

In 2002 ... we completed the construction of Human Resources systems and applications that are needed to manage our staff efficiently and to have access to information that allows us to compare our efficiency levels with companies in other countries

Javier de la Rosa, Manager of the Human Resources Division

During 2002 the labor environment in Peru was characterized by uncertainty generated by the revision of labor laws and greater demands of trade unions who carried out marches and public protests. However, this instability had no effect on BCP's progress.

During the year we expanded the Program of Management Skills which is directed at all BCP managers in charge of staff, in order to give them different management techniques that will make them better team leaders. The first stage, carried out in 2000, had the goal of training managers about the different aspects involved in management roles. Continuing the second stage in 2002, we carried out actions to make it easier for managers to deepen changes in attitude. It is worth pointing out, as an important part of the program, the individual organizational coaching that was given at the managerial level, which contributed significantly to achieving the goals sought.

We carried out the first evaluation of the organizational climate and labor satisfaction at the corporate level in the second week of August, simultaneously in all Credicorp companies. Based on these results, the units, with the support of Human Resources, applied measures directed to increase employee job satisfaction.

We have finished programs of structured training called Development Programs for the majority of the BCP units, which covered 85% of employees. These Programs were developed in line with the technical and functional needs of each position, generating a virtual career line on the basis of a sequence of courses that should be carried out by the person covering these posts.

2002 was the second year that we used "@prendamos" (Let's Learn), the Internet portal dedicated exclusively to employee training. Due to its good results, it will receive further stimulus as a medium of corporate training. In this way, staff personal training will be reduced in favor of increasing training using the Internet. In 2002, 81.27% of people and 2.25% of training hours were carried out through the Internet portal. We gave a total of 335,000 hours of teaching, on average, 46 hours per employee.

Social and Community support

The mission of the Area of Relations and Institutional Image is that of maintaining the image of the institution as a leading company, with social responsibility and sensitivity in support of the culture of our country.

Continuing with the program of the Fund for the Restoration of Cultural Heritage, the restoration of two series of paintings by important 17th century artists was completed. The first was

dirección con las que se tornarán en mejores líderes de sus equipos. La primera etapa, llevada a cabo en el año 2000, tenía como objetivo capacitar a los jefes sobre los diferentes aspectos que se llevan a cabo al desempeñar roles directivos. Continuado la segunda etapa en el 2002, se llevaron a cabo acciones para facilitar que los jefes profundicen cambios de actitudes como directivos. Cabe destacar, como parte importante del programa, el entrenamiento o "coaching" organizacional individual que se prestó a los niveles gerenciales, lo que contribuyó significativamente al logro de los objetivos buscados.

Cabe destacar la realización de la primera evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral a nivel corporativo, llevada a cabo durante la segunda semana de agosto, simultáneamente en todas las empresas de Credicorp. Sobre la base de los resultados obtenidos, las unidades, con el apoyo de Recursos Humanos, aplicarán medidas dirigidas a incrementar la satisfacción del personal.

Se han culminado programas de capacitación estructurada, llamados Programas de Desarrollo, para la mayoría de las unidades del BCP, abarcando casi al 85% de los colaboradores. Estos Programas se han concebido de acuerdo a los requerimientos técnicos y funcionales de cada puesto, generando una virtual línea de carrera gracias a la secuencia de los cursos que se deben llevar desde cada posición.

El 2002 fue el segundo año de utilización de @prendamos, el portal de internet dedicado exclusivamente a la capacitación del personal. Por sus buenos resultados será impulsado cada vez más como medio de entrenamiento corporativo. De esta manera la capacitación presencial se reducirá, para incrementar la capacitación a distancia por @prendamos. En el 2002, el 81.27% de las personas y el 2.25% de las horas de entrenamiento impartidas se llevaron a cabo por @prendamos. Se impartió un total 335 mil horas de instrucción, alcanzando 46 horas por empleado.



Apoyo Social y a la Comunidad

La misión del Área de Relaciones e Imagen Institucional es la de mantener la imagen de la institución como una empresa líder, con responsabilidad social y sensibilidad en apoyo a la cultura de nuestro país.

Continuando con el programa del Fondo Pro Recuperación del Patrimonio Cultural, se dio por finalizada la restauración de las series de la Vida de San Agustín, en el Convento de la Orden en Lima, y de la Vida de San Pedro Nolasco, en el Convento de la Merced de nuestra ciudad capital. Ambas series, obras de Basilio Pacheco y José Bermejo, respectivamente, de la Escuela Cusqueña (siglo XVII) la primera, y pintura limeña del siglo XVIII la segunda, están consideradas entre las obras más representativas de esos destacados artistas.

Durante el ejercicio se prosiguió con la recuperación de la Catedral de Lima, proyecto que finalizará en el 2004, año en que se conmemora el 400° aniversario de la consagración de este templo. En el transcurso del año se culminaron los trabajos de restauración de las puertas de la fachada, igualmente se ha adelantado en un cincuenta por ciento los trabajos que se están realizando en la bella sillería del coro, así como, el tratamiento estructural del altar mayor y la reintegración del techo del camarín de la Virgen perteneciente a la capilla del Sagrario.

En una ceremonia de gran realce se hizo entrega oficialmente al Museo Regional de Ica, de un manto Paracas restaurado, de estilo Necrópolis, con más de 2000 años de antigüedad, cumpliendo así el compromiso asumido por el Banco dentro de la campaña "Salvemos un manto Paracas".

Con la presencia del señor Presidente Constitucional de la República Dr. Alejandro Toledo quien estuvo acompañado del Vicepresidente, Raúl Diez Canseco; del Primer Ministro Luis Solari y de distinguidos miembros del gabinete ministerial, en la sede central de La Molina se realizó una ceremonia para hacer entrega de los premios a las empresas exportadoras más destacadas en el año 2001.

Como todos los años, el BCP participó en los eventos realizados a favor de organizaciones de apoyo social y asistencial tales como: Hogar Clínica San Juan de Dios; Colecta Ponle Corazón de la Fundación Peruana del Cáncer; la Campaña El Perú se da la Mano, de Caritas; Bazar El Rastrillo cuyos fondos fueron donados al CEE Ann Sullivan; y El Bazar de Navidad de la Asociación Emergencia Ayacucho.

En cuanto al apoyo a nivel educativo, se auspició el Concurso Nacional de Música Nueva Acrópolis, importante evento en el que participaron más de 14,000 alumnos de colegios nacionales y privados de todo el país; el concurso escolar "Que ocurre en el mundo", co-auspiciado por El Comercio.

the Life of San Agustin series by Basilio Pacheco in the tradition of the Cusqueña school. It is housed in the Convent of the Order in Lima. The second, by Jose Bermejo, is a series about the Life of San Pedro Nolasco and is an important example of Lima painting traditions. Both series are considered among the most representative works of these artists.

The Bank continued the restoration of the Cathedral of Lima. This project will be finished in 2004 in time to celebrate the 400th anniversary of its establishment. During the year, the front doors were restored, and 50% of the work on the beautiful choir seating was completed, as well as structural work on the High Altar and on the roof of the Closet of the Virgin that belongs to the Tabernacle Chapel.

In a ceremony in the Regional Museum of the city of Ica, south of Lima, the Bank presented a restored woven cloth of the Paracas culture, in the Necropolis style which is more than 2,000 years old. This fulfilled the Bank's commitment in the campaign called "Let's save a Paracas cloth".

In BCP's headquarters in La Molina, in the presence of the President of Peru, Alejandro Toledo, Prime Minister Luis Solari and several government ministers, the Bank held an award ceremony for the country's outstanding exporters in 2002.

The Bank continued to support actively events in support of social and aid organizations, such as the San Juan de Dios Clinic; the Peruvian Cancer Foundation's annual collection; the annual Caritas fund raising campaign "Peru Gives a Hand"; the El Rastrillo fair whose funds are donated to the Ann Sullivan special school and the Christmas Bazaar of the Ayacucho Emergency Association.

Our support for educational work included sponsoring the Acropolis National Contest for New Music, an important event in which more than 14,000 pupils from national and private schools around the country took part. BCP also co-sponsored the school contest, "What is happening in the world" with the newspaper El Comercio.

The Bank also backed the National Competition for Enterprising Young People called "Believe to Create" that promotes projects to form small businesses.

In sports, the Bank continued to support recreational activities – a commitment made with the National Sports Foundation – encouraging the practice of sports at schools through the Athletics and Volleyball Seed Bed Training for youth, which

were carried out in Lima, and provincial cities such as Tumbes, Cajamarca, Ica and Tacna.

The Bank also built sports grounds in marginal areas and continued support for the Association of Religious Schools in inter-school competitive sports events.

Fulfilling one of the Bank's main goals to encourage and develop national culture, BCP presented its most recent publication called Peruvian Baroque, the 29th volume of our collection called Art and Treasures of Peru.

Likewise, in our bid to spread values and appreciation for our culture, the Bank sponsored events such as the National Contest for the Marinera Dance in Trujillo and the National Contest of Peruvian Stepping Horses, both in Lima and in the provinces.

Asimismo, nuestra institución participó activamente en el Concurso Nacional de Jóvenes Emprendedores "Creer para Crear" que promueve proyectos para la formación de pequeñas empresas.

Con relación al deporte, el BCP continúa su compromiso asumido con el Patronato Nacional de Deportes de apoyar las actividades deportivas y de recreación, fomentando la práctica de los deportes a nivel escolar mediante la organización de los Semilleros de Atletismo y Voley, los cuales se realizaron en la ciudad capital y en las ciudades del interior del país como Tumbes, Cajamarca, Ica y Tacna. Durante el año se construyeron lozas deportivas en zonas marginales; y se continuó el apoyo a la Asociación de Colegios Religiosos (Adecore), en programas deportivos interescolares.

Cumpliendo con uno de sus principales objetivos, el de fomentar el desarrollo de la cultura nacional, el Banco de Crédito BCP presentó su más reciente publicación titulada "El Barroco Peruano", vigésimo noveno volumen de nuestra colección Arte y Tesoros del Perú.

Así también en su afán de difundir los valores y el acervo cultural, el Banco auspició destacados eventos tales como el Concurso Nacional de Marinera en Trujillo y el Concurso Nacional de Caballos de Paso Peruano, tanto en Lima como en provincias.





Banco de Crédito de Bolivia

Directorio

Presidente	Dionisio Romero
Vicepresidente	Luis Nicolini
Director	Reynaldo Llosa
Director	José Antonio Onrubia
Director	Juan Carlos Verme
Director	Fernando Fort
Director	Raimundo Morales
Director	Benedicto Cigüeñas
Síndico	Gustavo Carrión

Gerencia

Gerente General	David Saettone
-----------------	----------------

Board of Directors

<i>Chairman</i>
<i>Vice Chairman</i>
<i>Director</i>
<i>Director</i>
<i>Director</i>
<i>Director</i>
<i>Director</i>
<i>Director</i>
<i>Trustee</i>

Management

<i>General Manager</i>

Cifras en millones de Bolivianos de diciembre del 2002⁽¹⁾

In millions of Bolivianos of December 2002⁽¹⁾

	1999	2000	2001	2002
Rentabilidad <i>Profitability</i>				
Utilidad neta <i>Net Income</i>	40.7	41.9	10.1	0.2
Utilidad neta por acción (en Bolivianos) ⁽²⁾ <i>Net Income per share (in Bolivianos)⁽²⁾</i>	159.4	154.2	34.5	0.5
Retorno sobre patrimonio promedio ⁽³⁾ <i>Return on average equity⁽³⁾</i>	13.0	10.7%	2.5%	0.0%
Retorno sobre activos promedio ⁽³⁾ <i>Return on average assets⁽³⁾</i>	0.9%	0.8%	0.2%	0.0%
Operativos <i>Operations</i>				
Gastos operativos sobre ingresos totales <i>Operating costs over total income</i>	57.5%	56.3%	50.6%	57.9%
Gastos operativos sobre activos promedio ⁽³⁾ <i>Operating costs over average assets⁽³⁾</i>	4.6%	4.3%	4.3%	5.2%
Otros ingresos sobre activos promedio ⁽³⁾ <i>Other income over average assets⁽³⁾</i>	0.4%	0.5%	0.6%	1.2%
Balance (fin de período) <i>Balance Sheet (end of period)</i>				
Activos <i>Assets</i>	5,173	5,125	4,900	3,550
Préstamos netos <i>Net loans</i>	3,639	3,564	2,722	2,046
Valores negociables e inversiones <i>Trading Securities and Investments</i>	844	619	1,214	877
Depósitos <i>Deposits</i>	3,553	3,698	3,706	2,593
Patrimonio neto <i>Net Equity</i>	395	415	425	425
Capitalización (Nº de veces) <i>Capital Adequacy (Nº of times)</i>				
Activo total sobre patrimonio <i>Total assets over equity</i>	13.1	12.3	11.5	8.4
Activos ponderados por riesgo sobre Patrimonio efectivo <i>Risk-weighted assets over Regulatory Capital</i>	8.1	7.8	7.6	5.9
Calidad de la Cartera <i>Loan Portfolio Quality</i>				
Préstamos atrasados sobre préstamos totales <i>Past due loans over total loans</i>	5.4%	6.5%	14.2%	21.6%
Provisiones sobre préstamos vencidos <i>Provisions over past due loans</i>	44.9%	56.3%	57.6%	62.5%
Otros datos <i>Other information</i>				
Número de acciones (en miles) <i>Nº of shares, net (in thousands)</i>	255.4	271.5	291.6	315.5
Número de empleados <i>Number of employees</i>	707	691	702	625
Tipo de Cambio (Bolivianos por US\$) <i>Exchange rate (Bolivianos per US\$)</i>	5.98	6.38	6.81	7.48

(1) Cifras reexpresadas al tipo de cambio de diciembre del 2002.

Figures expressed at the exchange rate of December 2002.

(2) Para el cálculo de la utilidad neta por acción se toma en cuenta el número de acciones del 2002.

Net income per share based on the number of shares in 2002.

(3) Promedios calculados tomando el promedio del saldo inicial y saldo final de cada año.

Averages determined from the average of initial and year-end balances.



Developments at Banco de Credito de Bolivia

In 2002 the Bolivian economy showed the same trend as in previous years, of sluggish growth with GDP expanding by approximately 2.0%. This growth was sustained fundamentally by the hydrocarbons sector, which offset declines in other sectors. As a result of scant aggregate demand and the freezing of hydrocarbon prices, inflation was 2.2%, but the local currency fell in value by 10%. In both cases, the figures are higher than in 2001. One of the most critical aspects of the economy was the level of fiscal deficit, which reached levels of 8.5% of GDP, turning into one of the sources of concern of the Central Government and international organizations.

The Bolivian financial sector reflected the country's complex economic situation. Loans fell by 11.6% compared to 2001. In terms of deposits, an additional factor that affected figures significantly was pre-and post-electoral uncertainty. The climate of diminished confidence was reflected in the decline in volumes of deposits by 13.6% compared to 2001.

Evolución del Banco de Crédito de Bolivia

La economía boliviana en el 2002 ha mostrado la misma tendencia al estancamiento observada en los años anteriores, habiendo alcanzado un crecimiento del PBI de 2.0% aproximadamente. Este crecimiento está sustentado fundamentalmente por el sector de hidrocarburos compensando decrecimientos importantes en otros sectores. Como resultado de la poca demanda agregada interna y del congelamiento de los precios de los hidrocarburos, la inflación alcanzó un nivel de 2.2%; sin embargo la devaluación de la moneda nacional fue de 10%. En ambos casos estas cifras son mayores a las del 2001. Uno de los aspectos más críticos de la economía ha sido el nivel del déficit fiscal, que ha llegado a niveles del 8.5%, siendo uno de los temas de mayor preocupación del gobierno central y de los organismos internacionales.

El sistema financiero boliviano fue un reflejo de la compleja situación económica del país. Las colocaciones disminuyeron en 11.6% respecto del 2001. En el caso de las captaciones, un hecho adicional que afectó significativamente las cifras fue la

incertidumbre pre y post electoral. El clima de desconfianza se reflejó en la disminución de los depósitos en 13.6% comparada con el saldo de diciembre del 2001.

El Banco de Crédito de Bolivia mantiene su estrategia comercial de diferenciar el servicio a clientes Personales, Empresariales y Corporativos. En un esfuerzo por ofrecer más canales de atención y dando muestras de su compromiso con la innovación tecnológica, este año se introdujo la banca telefónica y la banca por Internet, ofreciendo a los clientes la posibilidad de hacer operaciones las 24 horas del día y los 365 días del año. Para el caso de los clientes corporativos e institucionales más sofisticados se creó la División de Mercado de Capitales, cuyo objetivo es ofrecer productos de intermediación bursátil, como tesorería, cambios, fondos de inversión y compra y venta de acciones.

El 2002 fue un año difícil para los resultados del banco. Los activos alcanzaron en diciembre la cifra de US\$474 millones, disminuyendo 27.5% respecto del año anterior. La cartera atrasada como porcentaje de la cartera total fue de 21.6% en comparación con el 14.2% del cierre del año pasado, y la cobertura de provisiones sobre cartera atrasada alcanzó el 62.5% contra 57.6% del 2001. Estas cifras no incluyen los créditos morosos transferidos al Banco de Crédito del Perú, en apoyo de la solidez del banco, operaciones que se efectuaron después de identificar todos los créditos en problemas.

Las captaciones alcanzaron los US\$350 millones, menor a los US\$504 millones de diciembre del año anterior. Parte de esta diferencia se explica por la decisión del banco de priorizar la búsqueda de fondos de menor costo.

En su compromiso con la calidad de servicio, el Banco durante el 2002 implementó importantes mejoras en la red de agencias. Se instalaron 13 cajeros automáticos adicionales, se



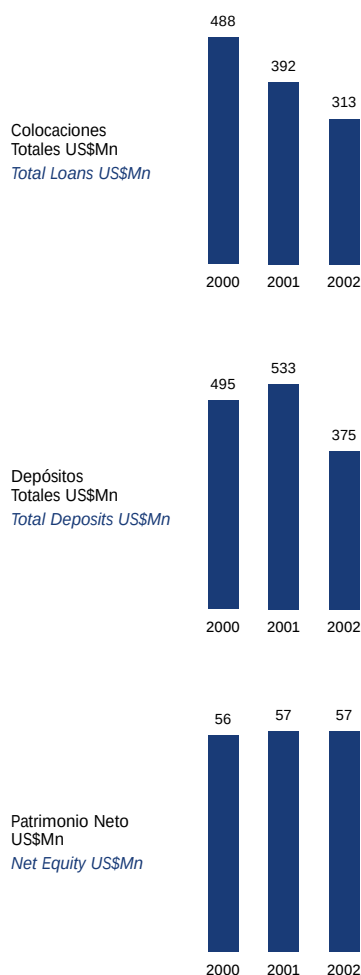
Banco de Credito de Bolivia maintained its commercial strategy to differentiate service for Personal, Business and Corporate customers. In an effort to offer more service channels and give signs of its commitment with technological innovation, this year the Bank introduced phone banking and Internet banking, offering customers the possibility of carrying out operations 24 hours a day and 365 days a year. In the case of corporate and more sophisticated institutional clients, the Bank created the Capital Markets Division, whose goal is to offer products of stock intermediation, such as treasury, currency exchange, investment funds and buying and selling shares.

The difficulties of 2002 were reflected in the Bank's results. In December assets reached a total of US\$474 million, falling 27.5% compared to the previous year. Overdue loans represented 21.6% of total loans, increasing from 14.2% at the end of the previous year. Coverage of past due loans with provisions reached 62.5%, compared to 57.6% in 2001. These figures do not include past due loans transferred to Banco de Credito del Peru, in an effort to support the financial strength of the bank, in operations that took place after all problem loans were identified.

Deposits reached US\$350 million, less than the US\$504 million as of December in the previous year. Part of this difference is due to the Bank's decision to make it a priority to find low cost funds.

As part of its commitment to quality service, during 2002 the Bank implemented important improvements in its branch network. The Bank installed 13 additional automatic tellers, introduced Servimatic (a system of virtual queuing), increased opening hours and finished remodeling all its branches. At the same time as these changes were made eight branches were closed across the country, thus increasing the profitability of operations.

On the other hand, the Bank sought to raise professional standards of its executives through the restructuring of business officials in the banking units. All these improvements were reflected in our clients' evaluation of the quality of service, which improved by 33% compared to the results of the previous year. During the year, the Area of Retail Collection was created which is directed at recovering loans from personal banking customers who have fallen behind in payments. In 2003 we will seek to offer this service to other companies.



introdujo el Servimatic (sistema de colas virtuales), se amplió el horario de atención y se terminó de remodelar todas las agencias. Estos cambios se hicieron a la vez que se cerraron 8 oficinas a nivel nacional, procurando mejorar la rentabilidad de las operaciones.

Por otro lado se hizo una renovación de los ejecutivos comerciales en las bancas, buscando mejorar el nivel profesional. Todas estas mejoras se reflejaron en la evaluación de la calidad de servicio de nuestros clientes, cuyos resultados mostraron un incremento de 33% respecto de la evaluación del 2001. Durante el año se creó también el Área de Cobranzas Minoristas, orientado a la recuperación de créditos de clientes personales morosos. En el 2003 se buscará ofrecer este servicio a otras empresas.

Manteniendo el esfuerzo por mejorar los procesos de evaluación de riesgo crediticio se creó el Área de Riesgos Banca Personal, de forma que el análisis se haga con independencia de las unidades de negocio. En el 2002 también se fortalecieron las Áreas de Riesgos y Cuentas Especiales, elevando su nivel profesional, mejorando procesos, incorporando las buenas prácticas del Banco de Crédito del Perú e incorporando herramientas de gestión que faciliten su labor.

El 2003 representa un reto importante para el Banco, esperándose que los cambios realizados en el 2002 se consoliden. En ese sentido los esfuerzos se centrarán en mejorar la gestión crediticia y calidad de cartera, optimizar la estructura del fondeo, mejorar la rentabilidad a través del incremento de los ingresos por servicios y la reducción de gastos, mejorando a su vez la calidad de servicio.

Continuing its effort to improve the processes of credit risk evaluation, the Bank created the Area of Personal Banking Risk, so that this analysis can be done independently of business units. In 2002 the Bank also strengthened the Areas of Risk and Special Accounts, raising professional skill levels, improving procedures, incorporating good practices applied at Banco de Credito del Peru, and incorporating systems tools to facilitate the management of their work.

2003 represents a significant challenge for the Bank which expects to consolidate changes carried out in 2002. In this sense, the Bank's efforts will focus on improving credit management and portfolio quality, as well as the funding structure, increasing profitability through an increase in service fee income, and, at the same time, improving the quality of service.