

Dionisio Romero P.
Presidencia

La Molina, octubre de 2011

Señor
GEORG KELL
Director Ejecutivo
Global Compact
Naciones Unidas

De nuestra mayor consideración,

En representación del Banco de Crédito del Perú (BCP) tengo el agrado de comunicarle la decisión de nuestro Directorio de continuar apoyando las iniciativas de la Red del Pacto Mundial y la suscripción de sus 10 principios rectores.

En el BCP buscamos fortalecer las relaciones con nuestros grupos de interés y reforzar nuestra reputación, estableciendo para ello estrategias certeras para gestionar sus expectativas, elaborar planes de acción concretos y difundir los resultados obtenidos.

En ese sentido, nuestro banco viene implementando una estrategia de inversión social a través de la Ley 29230 "Obras por Impuestos". Esta ley nos permite acompañar al Estado en su objetivo de reducir la brecha de infraestructura en el Perú con inversiones de impacto directo en la calidad de vida de poblaciones necesitadas, a través de convenios con los Gobiernos Regionales y/o Locales.

En el año 2010 realizamos nuestra primera obra que consistió en el mejoramiento de las redes de agua potable y alcantarillado, además de la rehabilitación de pistas y veredas en la urbanización Angamos, ubicada en la provincia de Piura. Este proyecto tuvo una inversión de S/. 4.6 millones y benefició a más de 1,500 personas. Una segunda experiencia se realizó en julio del año 2011, con el inicio de un proyecto de agua y desagüe en el centro poblado de La Encantada, en Chulucanas, con una inversión de S/. 8 millones y que beneficiará a más de 2,500 personas.

La inversión en Obras por Impuestos nos compromete con el desarrollo sostenible del país, mejorando la calidad de vida de las personas y dinamizando las actividades económicas en la zona de intervención. Actualmente, estamos trabajando en otras regiones del país con el fin de ejecutar más proyectos públicos bajo este mecanismo. Nuestro objetivo es comprometer en los próximos tres años una inversión de S/. 100 millones en obras públicas en distintas poblaciones del país.

Los Directores, el staff ejecutivo y el personal de nuestra compañía mantienen el compromiso de promover el desarrollo del Perú a través de nuestros programas y acciones de responsabilidad social, estableciendo indicadores de medición y de los impactos en nuestros grupos de interés. Del mismo modo, mantenemos nuestra estrategia de cuidado del medio ambiente a través del consumo responsable de los recursos a lo largo de nuestra cadena de valor.



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
Reporte de Sostenibilidad 2010

1. PERFIL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

HISTORIA DEL BCP

Nuestra institución –llamada durante sus primeros 52 años Banco Italiano– inició sus actividades el 9 de abril de 1889, cuando adoptó una política crediticia inspirada en los principios que habrían de guiar su comportamiento institucional a futuro. El 1 de febrero de 1942 se acordó sustituir la antigua denominación social por la de Banco de Crédito del Perú.

El Banco Italiano, el primero en el país, culminó su eficiente labor después de haber obtenido los más elevados resultados de nuestra institución. Con el propósito de conseguir un mayor peso internacional, instalamos sucursales en Nassau (Bahamas) y en Nueva York (Estados Unidos), hecho que nos convirtió en el único Banco peruano presente en dos de las plazas financieras más importantes del mundo. La expansión de nuestras actividades creó la necesidad de una nueva sede para la dirección central, y con ese fin se construyó un edificio de aproximadamente 30,000 m² en el distrito de La Molina. Luego, con el objetivo de mejorar nuestros servicios, establecimos la Red Nacional de Tele Proceso, que a fines de 1988 conectaba casi todas las oficinas del país con el computador central de Lima. Asimismo, creamos la Cuenta Corriente y la Libreta de Ahorro Nacional, e instalamos una extensa red de cajeros automáticos.

En 1993 adquirimos el Banco Popular de Bolivia, hoy Banco de Crédito de Bolivia (www.bancodecredito.com.bo). Un año más tarde, con el propósito de brindar una atención más especializada, creamos Credifondo, una nueva empresa subsidiaria dedicada a la promoción de los fondos mutuos. Al año siguiente establecimos Credileasing, empresa dedicada a la promoción del arrendamiento financiero. Durante la década del 90, nuestra oficina de representación en Santiago de Chile desarrolló una interesante actividad, propiciada por el notable incremento de los capitales chilenos invertidos en empresas peruanas. La recuperación de los jóvenes talentos que emigraron entre 1970 y 1990 al extranjero fue otro aspecto importante de aquella década. Dichos profesionales, sólidamente formados en centros académicos y en empresas importantes de los Estados Unidos y Europa, han contribuido a confirmar la imagen que siempre tuvimos: un Banco antiguo con un espíritu siempre moderno. Al año 2010 nuestra Institución cuenta con 327 oficinas, 1,159 cajeros automáticos, 3,513 Agentes BCP y 13,009 empleados, además de bancos corresponsales en todo el mundo.

ACERCA DEL BCP

(2.6) El BCP es una sociedad anónima constituida con aportes privados por escritura pública el 3 de abril de 1889, y se encuentra inscrita en la partida electrónica 110091127 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao. Desde 1995 forma parte del Grupo Credicorp, el *holding* financiero más importante del Perú.

(2.1) El BCP es el banco en operaciones más antiguo del Perú, y es el mayor banco comercial en el sistema bancario peruano desde la década de 1920. (2.3 .) Asimismo, el BCP cuenta con una serie de empresas subsidiarias que le permiten ofrecer productos específicos:

a. Empresas que Operan en el Perú:

- Credibolsa SAB: sociedad agente de bolsa que opera en la Bolsa de Valores de Lima y presta asesoramiento en operaciones bursátiles.
- Credifondo: sociedad administradora de fondos mutuos.
- Creditítulos Sociedad Titulizadora S.A.: Compra activos y los convierte en productos financieros negociables (titulización).
- Inmobiliaria BCP S.A.
- Edyficar: empresa dedicada al microcrédito
- Solución Empresa Administradora Hipotecaria: empresa dedicada a la administración de una parte de la cartera de créditos hipotecarios de los empleados del BCP.

b. Empresas que operan en el Exterior:

- En Bolivia: Banco de Crédito de Bolivia y sus subsidiarias.

(2.5) El BCP brinda acceso a servicios financieros, lo que constituye una herramienta fundamental para la inclusión social y el crecimiento de los países en los que opera (Perú y Bolivia), generando un importante número de puestos de trabajo en ambos países.

En el Perú el BCP genera aproximadamente 13,000 puestos de trabajo y es líder en los segmentos en los que desarrolla su actividad:

- En los segmentos corporativo y empresarial el BCP bordea el 45% y el 34% de participación en el mercado de colocaciones directas, respectivamente.
- En el segmento minorista el BCP bordea el 31% de participación en el mercado de colocaciones directas. Esta información incluye la participación en el mercado de Edyficar
- En el negocio de administración de fondos, Credifondo es el líder en el mercado con una participación de 42% del volumen administrado.

- Del volumen negociado en la Bolsa de Valores de Lima, Credibolsa es el líder en el mercado con una participación de 18%.
- La Tesorería del BCP mantiene el liderazgo en la mayor parte de productos que administra.

En Bolivia, el BCP opera en los mismos segmentos que en el Perú, mantiene 11% de participación en el mercado de colocaciones directas y se ubica entre los cuatro bancos más importantes de ese país, generando más de 1,300 puestos de trabajo.

(2.7) El BCP provee servicios especialmente diseñados para clientes corporativos y empresariales a través de su división Banca Mayorista (Banca Corporativa y Banca Empresa), mientras que su división de Banca Minorista se encarga de las pequeñas empresas y de los clientes individuales.

Cumplimiento Legal y Normativo (EC3)

En el Perú el BCP se rige bajo las leyes de la República del Perú y está sujeto a la regulación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) respecto del tipo de actividades que puede desarrollar, del ámbito geográfico en el que puede operar, de los requerimientos mínimos de capitalización y provisiones, de los límites de exposición, de los requerimientos de información que deben ser proporcionados, de los mecanismos para un efectivo control interno y la administración de riesgos, entre varias más. Además, entre otras reglamentaciones pertinentes a su actividad, el BCP cumple con las leyes y normas del régimen laboral para la actividad privada, que abarcan aspectos de contratación y beneficios laborales, así como normas sobre seguridad y salud en el trabajo.

De igual manera, el BCP está sujeto a la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud (Ley 26790), al otorgar servicios de salud a sus colaboradores a través de la Entidad Prestadora de Salud (EPS-Pacífico) y a través de ESSALUD. Asimismo, el Banco, conforme a ley, brinda a sus colaboradores la opción de afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones-ONP (D.L. 19990) o al Sistema Privado de Pensiones-AFP (D.L. 25897).

Por último, el BCP se rige por la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros (Ley 28587) y por su Reglamento (Res. SBS N° 1765-2005), los que mejoran el acceso a la información sobre servicios financieros que deben tener los usuarios y el público en general. Ello les permitirá tomar decisiones con fundamento con relación a las operaciones y los servicios de las empresas que desean contratar o utilizar.

Nuestros servicios (2.2)

El BCP provee servicios diseñados para:

- a. **Clientes corporativos y empresariales – Banca Mayorista**, a través de la Gerencia Central de Banca Mayorista (reporte directo de la División de Banca Corporativa y de la División de Banca Empresa)
- b. **Pequeñas empresas y clientes individuales – Banca Minorista**, a través de la Gerencia Central de Banca Minorista (reporte directo de la División Comercial, de la División Marketing, del Área de Banca Negocios y del Área de Canales de Distribución)

Adicionalmente, la Gerencia Central de Gestión de Activos brinda los siguientes servicios:

- a. Administración de patrimonios
- b. Administración de fondos de terceros (Gestor de Fondos Mutuos Credifondo)
- c. Intermediación de valores (Sociedad Agente de Bolsa Credibolsa)
- d. Custodia, fideicomisos y titulación de activos (Creditítulos Sociedad Tituladora S.A.)

a. Banca Mayorista (2.7)

La Banca Mayorista está compuesta por dos Unidades de Negocios: Banca Corporativa y Banca Empresa, que incluye al segmento especializado de Banca Institucional. Además, forman parte de esta banca tres Unidades: Finanzas Corporativas, Negocios Internacionales y Leasing; y Servicios para Empresas, que dan soporte especializado a todas las Unidades de Negocios del BCP.

- Banca Empresa: atiende a aquellos clientes cuyas ventas anuales fluctúan entre US\$ 1.5 MM y US\$ 50 MM. Tiene presencia en Lima y en nueve ciudades del interior: Piura, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Chincha, Ica, Tacna, Ilo y Arequipa.
- Banca Corporativa: atiende a aquellos clientes cuyas ventas anuales son mayores a los US\$ 50 MM.
- Banca Institucional: atiende a organizaciones sin fines de lucro, públicas y privadas, entre las que se encuentran entidades estatales, organismos internacionales, entidades educativas y organizaciones no gubernamentales, a las que se les brinda servicios especializados orientados a cubrir sus necesidades.

Productos Ofrecidos por la Banca Mayorista

A través de nuestra Banca Mayorista, que se subdivide en Banca Corporativa y Banca Empresa (esta última incluye al segmento especializado Institucional), ofrecemos productos y servicios para cubrir las necesidades de más de 9,000 clientes.

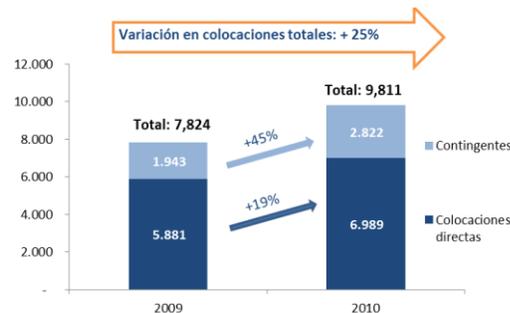
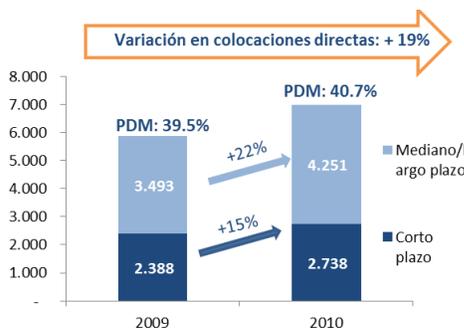
Los productos que se ofrecen a los clientes de estos segmentos son los denominados créditos comerciales (de corto o mediano plazo) y los créditos contingentes (como cartas fianzas, cartas de crédito de importación y exportación principalmente). En los dos últimos años, los montos financiados a los clientes de la Banca Mayorista son los que se muestran en las siguientes tablas y gráficos.

Banca Mayorista

	2009	2010	Incremento
Colocaciones directas	5,881	6,989	19%
Contingentes	1,943	2,822	45%
Total	7,824	9,811	25%

	2009	2010	Incremento
Corto plazo	2,388	2,738	15%
Mediano/largo plazo	3,493	4,251	22%

Cifras en millones de USD



b. Banca Minorista

La Banca Minorista atiende a individuos y pequeñas empresas con ventas anuales menores o iguales a \$6'700,000 y llega a 3'500,000 de clientes.

Los clientes están segmentados de la siguiente forma:

- **Segmento Exclusivo:** Atiende a los clientes que tienen al menos \$20,000 en deudas o un mínimo de \$40,000 en pasivos o inversiones en el banco.

- **Segmento Consumo:** Atiende a los individuos que no están incluidos en el segmento Banca Exclusiva ni el segmento Pequeña Empresa.
- **Segmento Pequeña Empresa:** está dividido en dos subsegmentos, el primero constituido por empresas cuyas ventas anuales llegan hasta \$300,000 o que tienen deudas hasta \$50,000 y un segundo grupo constituido por empresas con ventas anuales que van desde \$300,000 hasta \$500,000 o que tienen deudas desde \$50,000 hasta \$200,000.
- **Segmento Negocios:** Atiende a empresas con ventas anuales entre \$500,000 y \$6'700,000 o con deudas entre \$200,000 y \$1'000,000.

Estos clientes son atendidos por una amplia y diversa infraestructura de canales de atención como son: oficinas, cajeros automáticos, banca por internet, banca por teléfono, banca celular y agentes.

Productos Ofrecidos por la Banca Minorista

En el mundo de personas naturales nuestros principales productos son: tarjetas de crédito y débito, créditos personales, créditos hipotecarios, cuentas corrientes y de ahorros, fondos mutuos, cuentas a plazo y CTS.

Los principales productos dirigidos al segmento pyme son: créditos para capital de trabajo, financiamiento de inmuebles, leasing, cartas fianza y también productos de ahorro como fondos mutuos y cuentas a plazo.

En el segmento Negocios los principales productos son: créditos comerciales, contingentes, leasing, comercio exterior y servicios transaccionales.

	2010
Colocaciones	5,316
Financiamiento al Consumo	1,525
Hipotecario	1,905
Créditos Pyme	1,192
Préstamos Comerciales	535
Contingentes	160
Masa Administrada	9,061

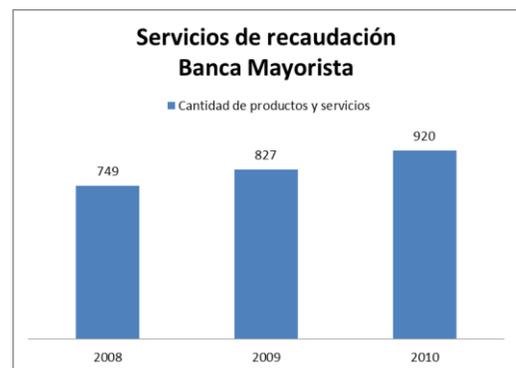
Cifras en millones de USD

Servicios para Empresas

Nuestra unidad de negocios de Servicios para Empresas es la encargada de desarrollar servicios transaccionales que permiten el intercambio de información y la transferencia de dinero entre corporaciones, instituciones y grandes, medianas y micro empresas.

A través de esta unidad de negocios, ofrecemos más de 30 productos destinados a fortalecer los lazos con los clientes y asegurar su lealtad, así como a reducir los costes utilizando canales electrónicos. Los servicios gestionados por esta unidad incluyen recaudaciones y pagos, financiamientos electrónicos, banca electrónica (nuestro Telecrédito) y gestión de dinero en efectivo a través de cuentas corrientes con características especiales.

	Cantidad de productos y servicios (número de empresas recaudadoras)			Volumen de operaciones (número de operaciones)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Banca Mayorista						
Servicios de recaudación	749	827	920	15'745,514	20'102,307	24'504,209



Principales asociaciones a las que pertenecemos (4.13)

El BCP mantiene una relación con diversas instituciones gubernamentales y no gubernamentales, a fin de promover la formación de opinión sobre temas de interés público.

Gremios

- Asociación de Bancos (ASBANC)
- Asociación de Exportadores (ADEX)
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE)
- Sociedad Nacional de Pesquería
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX PERÚ)
- Instituto Apoyo
- Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE)

Cámaras de Comercio en Provincias

Alto Amazonas, Arequipa, Cajamarca, Chepén, Chincha, Cusco, Huancayo, Huánuco, Huaraz, Ilo, Juliaca, La Libertad, Lambayeque, Moyobamba, Piura, Quillabamba, Tacna, Talara, Tarapoto, Ucayali y Yurimaguas.

Otros

- Cámara de Comercio Peruano-Alemana
- Cámara de Comercio Americana
- Cámara de Comercio Peruano Italiana
- Cámara de Comercio Peruano Argentina
- Cámara de Comercio de Lima
- Cámara de Industria Peruano Japonesa
- Cámara Peruano China

Premios y Distinciones (2.10)

- Premio Effie de Oro 2010, categoría Lanzamiento de Nuevos Servicios: Primera Cuenta
- The Banker 2010, Mejor Banco del Perú
- Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico (ILCE 2010). Commerce Awards en la categoría Los Más Innovadores gracias a nuestra Banca por Internet
- Premio Euromoney 2010, Mejor Banco del Perú
- Latin Finance 2010, Mejor Banco del Perú

Compromisos Externos (4.12)

En nuestro esfuerzo por lograr un desarrollo sano, en el BCP hemos suscrito una serie de compromisos cuyos principios inciden en la generación de valor para la organización, nuestros colaboradores, nuestros inversionistas, la comunidad y el medio ambiente.

a. Adhesión al Pacto Mundial de la ONU

En el año 2009 el BCP firmó la carta de adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial. De esta manera, el BCP se suma al compromiso ético adoptado por miles de empresas en el ámbito internacional con la finalidad de trabajar en la construcción de un mercado global más justo y equitativo, además de fomentar el bienestar de las sociedades. La adhesión a dichos principios constituye un quehacer público del Banco para prevenir cualquier violación de los Derechos Humanos y de los Derechos de los Trabajadores, para la protección del medio ambiente y para promover una lucha frontal contra la corrupción. (4.11)

DERECHOS HUMANOS	Principio 1	Apoyar y Respetar la protección de los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente.
	Principio 2	No cometer abusos de los Derechos Humanos.
TRABAJO	Principio 3	Apoyar la Libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del Derecho a la Negociación Colectiva.
	Principio 4	Apoyar la eliminación de todas las formas de Trabajo Forzoso realizado por coacción.
	Principio 5	Apoyar la abolición efectiva del Trabajo Infantil.
	Principio 6	Apoyar la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación.
MEDIO AMBIENTE	Principio 7	Apoyar un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales.
	Principio 8	Emprender iniciativas que promuevan una mayor Responsabilidad Medioambiental.
	Principio 9	Favorecer el desarrollo de Tecnologías Respetuosas con el Medioambiente.
LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	Principio 10	Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y sobornos.

(HR5) Tomando en cuenta el principio 3 del Pacto Mundial relacionado con la **libertad de asociación y negociación colectiva**, podemos indicar que el BCP no cuenta con sindicato desde el año 1995. Si bien es cierto que el Banco no ha emprendido acciones orientadas a fomentar la asociación o sindicalización de sus colaboradores, tampoco ha evitado que los mismos se agrupen o asocien libremente. Prueba de ello es que no se han presentado reclamos ni quejas por parte de los trabajadores ante las autoridades laborales en las que se mencionen que el derecho a la libertad sindical o a la libre asociación hayan sido recortados.

No obstante, el Banco promueve las reuniones grupales de integración (formales e informales) de sus colaboradores, incluso disponiendo, dentro de su presupuesto, de un monto a ser utilizado con dicha finalidad.

b. Asociación de Buenos Empleadores

Continuamos siendo miembros de la Asociación de Buenos Empleadores, organización sin fines de lucro patrocinada por la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM), de la que el BCP es socio fundador desde el año 2006.

Ser parte de esta organización nos compromete con el cumplimiento de prácticas responsables en la gestión de nuestros recursos humanos y nos impulsa a extenderlas hacia las empresas que forman parte de nuestra cadena de abastecimiento.

- Pago puntual de salarios y beneficios
- Pago puntual del seguro médico
- Evaluación del desempeño
- Recompensas según resultados de evaluaciones
- Capacitación y entrenamiento
- Reconocimiento
- Condiciones saludables de trabajo

c. Carbon Disclosure Project (CDP)

El 21 de enero del año 2010, y como parte de su compromiso con el medio ambiente, el BCP se suscribió al Carbon Disclosure Project (CDP), organización global sin fines de lucro que recaba y publica información sobre el impacto ambiental de las empresas. Cabe indicar que el BCP auspició, ese mismo año, el ingreso del CDP al Perú, dada su preocupación por los asuntos relacionados con el medio ambiente y con el desarrollo sostenible (4.11). De esta manera, el BCP se convirtió en la primera empresa peruana en realizar su *disclosure*; es decir, en compartir voluntariamente información transparente sobre su gobernanza climática y las emisiones de gases de efecto invernadero que genera. De ese modo participó en la elaboración del "Reporte Oficial 2010 Carbon Disclosure Project" para Latinoamérica.

El CDP incentiva el diálogo entre organizaciones e inversionistas en todo el mundo, con el objetivo de generar respuestas a los problemas ambientales. Actualmente, el CDP es la más grande coalición de inversionistas en el mundo, con más de 550 inversionistas signatarios y con una base combinada de activos de US\$ 71 billones bajo su administración.

BCP EN CIFRAS (2.8)

BCP en CIFRAS (Perú)	2009	2010
Empleados		
Número total de colaboradores (1)	13,941	13,009
Canales de atención		
Número total de puntos de atención	4,131	5,001
Oficinas BCP	334	327
Cajeros automáticos	996	1,159
Agentes BCP	2,801	3,513
Productos y servicios ofrecidos – unidades vendidas		
Tarjetas de crédito	128,338	189,028
Créditos (hipotecarios, personales y Pyme) (2)	165,418	199,952
Cuentas Sueldo y CTS	943,893	1,138,043
Productos y servicios inclusivos – unidades vendidas		
Primera Cuenta	236,913	448,460
Créditos hipotecarios inclusivos (3)	1,651	2,354
Tarjeta de crédito para consumo (Visa Exacta y Visa Plaza San Miguel)	39,638	42,802
Participación en el mercado (%)		
Préstamos	30.9	31.6
Depósitos	33.3	34.4

Proveedores		
Número total de proveedores (4)	7,401	7,605

1. Incluye Credifondo y Credibolsa.
2. Incluye Crédito Hipotecario, MiVivienda Antiguo, Crédito Vehicular, Crédito Pyme (CEN, TSN, TCN)
3. Incluye Nuevo MiVivienda y Techo Propio
4. Proveedores locales y extranjeros

Impacto Económico

(DMA Económico) El BCP es el banco más importante del Perú y realiza millones de transacciones diarias, lo que moviliza cuantiosos flujos de dinero que permiten mantener activa la economía del país. Al mismo tiempo, su dimensión le posibilita generar empleos directos e indirectos a través de su cadena de suministros, lo que le permite la contratación de colaboradores en todo el país, así como de mano de obra no calificada para oficios de servicios generales y similares.

Valor económico directo generado y distribuido por el BCP (en millones de dólares) (EC1)

	2010
Valor económico directo creado	
a) Ingresos= ingresos netos por intereses + ingreso por comisiones + ganancias neta en operaciones en moneda extranjera.	US\$ 1,316,338,600
Valor económico distribuido	
b) Costes operativos = gastos de personal + gastos administrativos + depreciación y amortización.	US\$ 645,263,194
c) Salarios y beneficios sociales para empleados = gastos de personal (remuneraciones y beneficios sociales sin incluir participación voluntaria de los trabajadores en las utilidades)	US\$ 300,541,515
d) Pagos a gobiernos= Impuesto a la renta	US\$ 129,817,138
f) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	US\$ 1,202,412.51
Valor económico retenido (VER) (calculado como Valor económico generado menos Valor económico distribuido)= Amortización y depreciación	US\$ 63,113,959

Cifras del Banco de Crédito del Perú y Sucursales del exterior (Año terminado 2010)
Cifras expresadas en dólares de los E.U.A. según normas internacionales de información financiera.

Capitalización Total, desglosada en términos de deuda y patrimonio

	2009		2010	
	US\$MM	%	US\$MM	%
Total Pasivos	17,887	91	23,381	92
Total Patrimonios	1680	9	1,996	8
Total Pasivos y Patrimonios	19,567		25,377	

Fuente: Cifras BCP Consolidado

Presencia en el Perú

(2.7 - FS13)



2010

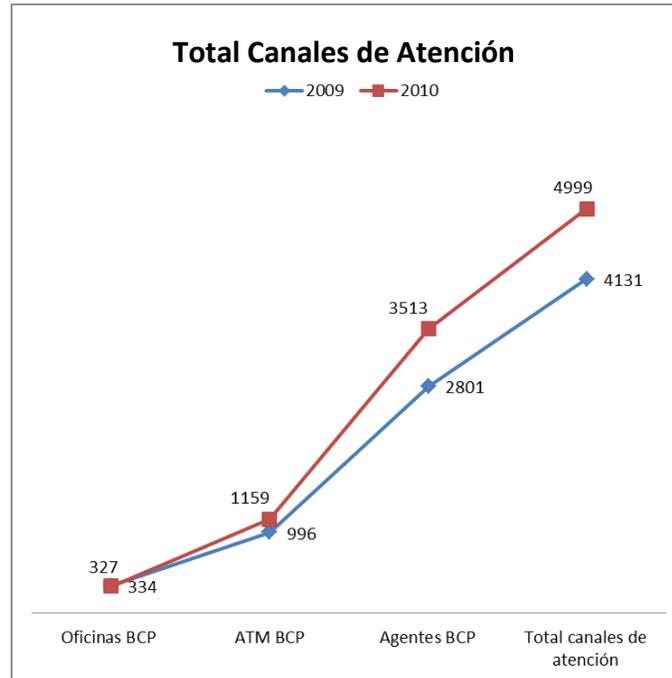
Oficina BCP : 327
 ATM BCP : 1159
 Agentes BCP : 3513

Total Canales de Atención: 4999

Leyenda:

Departamento
 # Oficina, # Atm, # Agente

	2009	2010
Oficinas BCP	334	327
ATM BCP	996	1,159
Agentes BCP	2,801	3,513
Total Canales de Atención	4,131	4,999



Cambios significativos con relación al periodo 2009 (2.9)

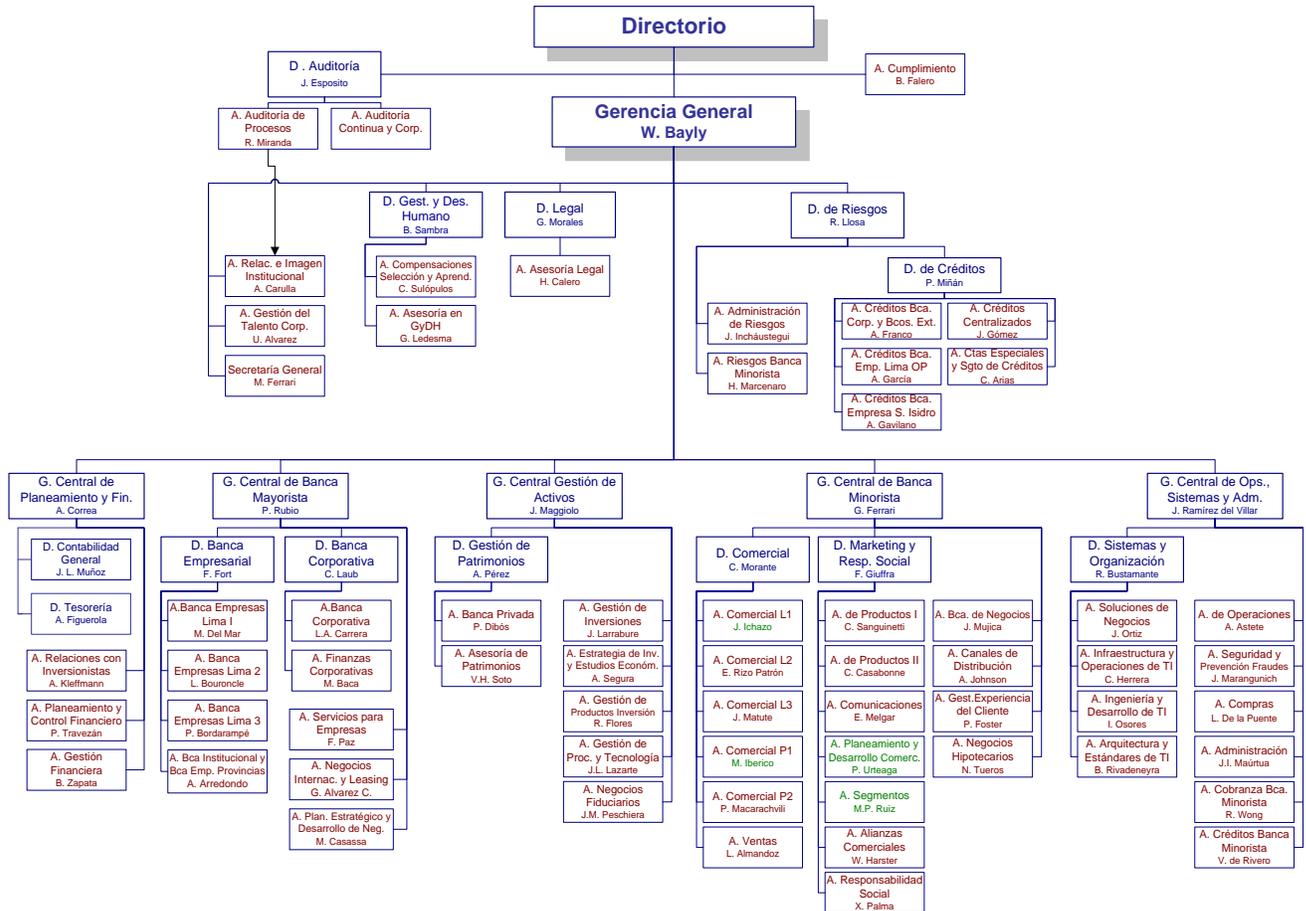
Apertura y cierre de oficinas, cajeros automáticos y agentes:

	2010		Dic-10
	Cerraron	Abrieron	
Oficinas	14	7	327
ATM	33	195	1159
Agentes	505	1217	3513

Oficinas remodeladas a través del Proyecto Lean:

Zona	Número de oficinas 2009	Número de oficinas 2010	Total
Lima	47	93	140
Provincias	-	24	24
Total	47	117	164

Nuestra estructura organizacional (2.3)



2. ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE

A continuación presentamos el alcance y la cobertura establecidos por los lineamientos GRI para el presente reporte de sostenibilidad.

Este documento constituye el sexto reporte de responsabilidad social que el BCP elabora cada año (3.3). Abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2010 y el 31 de diciembre del 2010 (3.1).

Cabe indicar que desde el año 2008 dichas memorias han sido elaboradas con la metodología propuesta por el *Global Reporting Initiative (GRI)*. Así, este reporte de sostenibilidad 2010 es el tercer reporte en el que se aplican los indicadores del GRI. (3.9). (3.2, 3.10)

Este documento no presenta cambios relacionados con el alcance y cobertura del reporte. Los cambios en la metodología de cálculo o los datos aclaratorios relacionados con lo reportado en reportes anteriores se presentan como observaciones vinculadas a los indicadores con los que se corresponden. (3.11)

Este reporte presenta la gestión de responsabilidad social del BCP con cada uno de sus grupos de interés y, según lo indicado por la metodología GRI, se ha llevado a cabo un test de materialidad para definir los temas relevantes que han sido incluidos en este documento. (3.5)

La presente información abarca únicamente las operaciones del BCP Perú y la gestión de sus 327 oficinas y sucursales en el ámbito nacional (3.6), e incluye la oficina central de Calle Centenario 156, La Molina (2.4), más no la de sus subsidiarias ni la gestión de sus operaciones fuera del país. (3.8)

La limitación de este reporte se halla en la exclusión de las subsidiarias de la compañía. Aunque el BCP mantiene la propiedad de más del 98% en todas ellas, estas cuentan con otra razón social (3.7).

Para cualquier consulta o sugerencia sobre el contenido de este Reporte de Sostenibilidad, contáctese con:

Gerencia de Responsabilidad Social - Banco de Crédito del Perú.
Calle Centenario 156, La Molina, Perú
e-mail: responsabilidadsocial@bcp.com.pe (3.4).

3. Banca responsable: la estrategia de responsabilidad social y los grupos de interés del BCP (4.8)

Nuestra misión

Servir al cliente.

Nuestra visión

Ser un banco simple, transaccional, rentable y con personal altamente capacitado y motivado.

Nuestros valores

- La ética: somos una institución con integridad, con gente honesta y responsable.
- El cliente: nos debemos a nuestros clientes.
- Nuestra gente: contamos con los mejores profesionales, e incentivamos su desarrollo y potencial emprendedor.
- La innovación: innovamos continuamente para responder a los requerimientos del mercado.

Nuestros principios

- Dedicación
- Accesibilidad
- Flexibilidad

Se debe destacar que en el 2010, luego de 8 años, en el BCP vimos la necesidad de replantear nuestra estrategia de negocios a fin de adaptarnos al contexto del país. La estrategia se basó en tres objetivos: **eficiencia, crecimiento y gestión del riesgo**. Luego de ello, consideramos necesario actualizar la Misión, la Visión y los Principios mencionados anteriormente, con el objetivo de que los colaboradores sean consecuentes con todo ello. En este sentido, decidimos que los conceptos planteados estén basados en conductas y acciones que los colaboradores deben realizar.

Es así que a fines del 2010, la División de Gestión y Desarrollo Humano elaboró nueve conceptos: Misión, Visión y 7 Principios, que fueron aprobados por la Gerencia General, el Comité de Gestión y el Directorio, y establecidos de la siguiente manera:

Misión

Promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país.

Visión

Ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos.

Principios BCP

1. **Satisfacción del cliente:** ofrece a nuestros clientes una experiencia de servicio positiva a través de nuestros productos, servicios, procesos y atención.
2. **Pasión por las metas:** trabaja con compromiso y dedicación para exceder nuestras metas y resultados, y para desarrollarte profesionalmente con nosotros.
3. **Eficiencia:** cuida los recursos del BCP como si fueran los propios.
4. **Gestión del riesgo:** asume el riesgo como elemento fundamental en nuestro negocio y toma la responsabilidad de conocerlo, dimensionarlo y gestionarlo.
5. **Transparencia:** actúa de manera abierta, honesta y transparente con tus compañeros y clientes, y bríndales información confiable para establecer con ellos relaciones duraderas.
6. **Disposición al cambio:** ten una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.
7. **Disciplina:** sé ordenado y estructurado para aplicar consistentemente los procesos y modelos de trabajo establecidos.

La nueva Misión, Visión y Principios se difundirán en el 2011 y será la base de nuestra forma de trabajar y accionar, para que podamos alcanzar las metas trazadas.

Código de ética (1.2, 4.8)

En el BCP buscamos promover una cultura de comportamiento ético en todas las personas que forman parte de la organización.

Por ello se exige a los colaboradores el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y las regulaciones legales en aspectos de seguridad y fraude.

En cuanto al Código de Ética, que alcanza al BCP a través de su accionista mayoritario –la Corporación Credicorp–, todos los colaboradores del BCP tienen la obligación de firmarlo y cumplir las normas que lo componen, y que consideran los siguientes temas respecto de la conducta comercial:

- Honestidad, sinceridad y cumplimiento de leyes y reglamentos
- Trato justo y equitativo para todos los clientes, proveedores, competidores y empleados
- No utilización de información privilegiada para realizar transacciones en beneficio personal
- Conductas éticas frente a la competencia
- Relaciones con los reguladores, auditores y asesores legales
- Confidencialidad de la información
- Uso de los activos de la Corporación
- Límites de autoridad
- Utilización de archivos e informes de la Corporación
- Relaciones justas con los proveedores

A su vez, el código incluye normas relacionadas con eventuales conflictos de interés en el desarrollo de las actividades comerciales, así como reglamentaciones para prevenir conductas inapropiadas vinculadas con el uso de alcohol o de drogas ilícitas, o comportamientos inadecuados tales como el acoso o la intimidación.

Por último, el código incluye el requerimiento específico de que todos los **colaboradores** informen sobre riesgos ambientales o posibles daños al medio ambiente que puedan surgir como resultado de las operaciones.

El Comité de Auditoría de Credicorp es responsable de la administración del Código de Ética y de la aplicación de sanciones.

Por otro lado, al cotizar en la Bolsa de Valores de Nueva York, la Corporación Credicorp está sujeta a las disposiciones de la legislación de los Estados Unidos sobre mercados de valores. Entre ellas, una de las principales es *Sarbanes-Oxley Act*, que establece normas referidas a reportes financieros, gobiernos corporativos y transparencia de la información. Como parte de su compromiso con el cumplimiento de la sección 301(4) del *Sarbanes-Oxley Act* (2002), el Grupo Credicorp instaló un sistema confidencial que alcanza al BCP para la recepción, la retención y el tratamiento de quejas relacionadas con asuntos de contabilidad, controles contables internos, y auditoría y violaciones de nuestro Código de Ética. Todas las denuncias son anónimas y se efectúan a través de un sitio al que se accede mediante de la página web de Credicorp www.credicorpnet.com.

Nuestros Grupos de Interés (1.2, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17)

Se percibe a los grupos de interés como el conjunto de personas o entidades organizadas por un bien común que son influenciadas por las actividades del BCP y que, a su vez, tienen influencia sobre estas. El Banco está convencido de la importancia de mantener esas relaciones positivas y constructivas a fin de garantizar el desarrollo y el crecimiento sostenible de ambas partes. Por ello, el Área de Responsabilidad Social reconoce a los grupos de interés y establece acciones y mecanismos de diálogo diferenciados, adecuados a la relación que sostiene con cada uno de ellos.

Una vez identificados dichos grupos, el BCP trabaja en la comprensión de sus necesidades, sobre la base de diversos estudios y del diálogo sistemático con ellos.

	Accionistas e inversionistas	Colaboradores	Clientes	Comunidad	Proveedores	Líderes de opinión y medios de comunicación	Medio ambiente
¿Qué valoran nuestros grupos de interés?	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo en el sector • Adecuado Gobierno Corporativo • Rentabilidad • Fortaleza financiera • Divulgación de información y servicios a los inversionistas • Comportamiento ético • Reputación e imagen idóneas • Trayectoria • Capacidad Gerencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo sólido y respetado • Comportamiento ético • Profesionalismo • Productos y servicios de alta calidad • Potencial de crecimiento • Uso responsable de su poder en el mercado • Apoyo a buenas causas • Contribución al 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos de alta calidad a buenos precios • Apertura y transparencia en las operaciones • Comportamiento ético • Profesionalismo • Satisfacción de las necesidades de los clientes, acompañada de un trato amable y cordial • Buena 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución al desarrollo local • Oportunidades de bancarización • Apertura y transparencia en las operaciones • Comportamiento ético • Profesionalismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos transparentes • Trato igualitario • Continuidad en la relación • Cumplimiento de compromisos 	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos resultados • Innovación • Contribución al desarrollo del Perú • Empresa peruana 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el uso de energía y de recursos • Divulgación de información sobre impactos ambientales

	<ul style="list-style-type: none"> • Trayectoria 	<p>desarrollo y al progreso del Perú</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compensación justa 	<p>organización en el ámbito de la empresa</p>				
<p>¿Cuál es nuestro objetivo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una gestión eficiente que genere mayor rentabilidad y consolide nuestra fortaleza financiera • Brindar información y recibir retroalimentación directa • Generar confianza y transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una cultura organizacional que fomente la identificación de los colaboradores con el BCP • Brindar información sobre temas corporativos y recibir consultas de los colaboradores • Fomentar la retroalimentación sobre la base de la construcción de la confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos y servicios de calidad que sean social y ambientalmente sostenibles • Proporcionar información de manera clara y transparente sobre nuestros productos, servicios y canales de atención • Recibir retroalimentación acerca de la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental de todas las comunidades en las que el BCP opera • Brindar información sobre conceptos básicos del ahorro y de la banca, a fin de promover una cultura financiera responsable • Comunicar aquellos temas de impacto social y económico • Ampliar el acceso a los diversos sectores previamente no atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a los proveedores locales en función de nuestro compromiso con el desarrollo del Perú • Fomentar la participación a través de licitaciones abiertas • Brindar información sobre la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos • Recibir retroalimentación directa 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información sobre asuntos corporativos de interés público 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una estrategia para el cuidado del medio ambiente, estableciendo políticas internas a fin de lograr un consumo responsable de los recursos a lo largo de toda nuestra cadena de valor, diseñando programas y ejecutando capacitaciones transversales dentro de la institución
<p>¿Qué</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Sistema de 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Gestión del talento y 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Productos y 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de homologación de 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos y 	<ul style="list-style-type: none"> • Medir e informar la Huella de

<p>hacemos para responder a sus expectativas</p>	<p>prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo</p>	<p>sistema de gestión del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienestar y calidad de vida en el BCP • Programa de Voluntariado Corporativo 	<p>Servicios de Banca Mayorista y de Banca Minorista</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondo de Garantía Ambiental • Apoyo a las Pymes • Orientación hacia la plena satisfacción de los clientes 	<p>inclusivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Matemáticas para Todos y Piloto20 • Cultura e inclusión financiera: Programas ABC de la Banca y Aula Empresa • Deporte: Semilleros • Medio ambiente: Ecoeficiencia, medición de huella de carbono 	<p>proveedores</p>	<p>servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar a la vanguardia en el desarrollo de productos y servicios que contribuyan con el crecimiento de todos los peruanos 	<p>Carbono Corporativa del Banco (Cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero generada como resultado de las actividades)</p>
<p>¿Cómo dialogamos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General Anual de Accionistas. • Conferencias de prensa • Publicaciones especializadas • Memoria del Gobierno Corporativo respecto de la Responsabilidad Social • Memoria Anual de Estados Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités con colaboradores. • Portal "Mis datos y gestiones" • Boletín de desempeño corporativo • Paneles informativos en las sedes del BCP • Web para promotores de servicios • Radio BCP • Portal de Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con funcionarios de negocios y con asesores de ventas y servicios. • Banca por teléfono • Telemarketing • Banca por Internet (vía BCP, correo electrónico) • Atención de reclamos • Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos en la prensa • Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión) • Eventos presenciales (charlas) • Estudio de reputación • Buzón para temas de Responsabilidad Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS) • Reuniones y encuestas de retroalimentación • Correos electrónicos de las áreas que contratan determinado servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencias de prensa • Entrevistas • Foros de discusión • Ferias • Eventos presenciales • Estudio de reputación 	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos presenciales. • Publicaciones especializadas • Memoria del Gobierno Corporativo respecto de la Responsabilidad Social

<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de indagación destinadas a inversionistas, accionistas y analistas 	<p>BCP</p> <ul style="list-style-type: none"> Revista "Soy BCP" Mensajes institucionales Correos electrónicos de la Alta Dirección Desayunos con la Gerencia Sistema de denuncias Credicorp Línea de teléfono interna Estudio de reputación 	<p>escritas</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuestas sobre grados de satisfacción Desayunos con clientes Estudio de reputación Buzón de denuncias Credicorp 				
--	--	---	--	--	--	--

A. NUESTROS ACCIONISTAS

La Junta de Accionistas se reúne con obligatoriedad una vez al año, y en dicha sesión se ponen a consideración de la Junta temas relativos a la gestión hasta el cierre del año anterior, como por ejemplo la aprobación de los Estados Financieros Auditados y de la Memoria del ejercicio anterior, además de la aplicación de las utilidades del ejercicio, tal como lo exige la Ley General de Sociedades. Así como la designación de Auditores Externos que tendrán a su cargo la auditoría de la sociedad

En marzo del 2009¹ se llevó a cabo la elección del nuevo Directorio en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas. Así, el Directorio del BCP quedó conformado por (4.3) 13 miembros titulares y un miembro suplente.

Dionisio Romero Paoletti

Bachiller en Economía, *Brown University*, Estados Unidos; y Magíster en Administración de Empresas, *Stanford University*, Estados Unidos. Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú (no ocupa ningún cargo ejecutivo en el BCP) (4.2), Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros, El Pacífico Vida Cia. de Seguros y Reaseguros desde abril del 2009. Presidente de las empresas del Grupo Romero, entre las que figuran Alicorp S.A.A., Compañía Universal Textil S.A., Compañía Almacenera S.A., Consorcio Naviero Peruano, Industrias del Espino S.A., Palmas del Espino S.A., Ransa Comercial S. A., entre otras. Vicepresidente de Inversiones Centenario S.A., y Director de Hermes Transportes Blindados y Cementos Pacasmayo S. A. A. *Director dependiente*

Raimundo Morales Dasso

Graduado en Economía y Administración en la Universidad del Pacífico, Perú; y Magíster en Administración de Negocios, *Wharton Graduate School of Finance* de la Universidad de Pennsylvania, Estados Unidos. Entre 1970 y 1980 desempeñó varios cargos en el *Bank of America* y en el *Wells Fargo Bank*. Luego ingresó al BCP y ejerció cargos de alta gerencia. Fue Gerente General del BCP desde octubre de 1990 hasta abril del 2008. Actualmente ocupa el cargo de Presidente del Directorio del Instituto Peruano de Economía y de Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., BCP, Banco de Crédito de Bolivia, *Atlantic Security Bank* y Pacífico Peruano Suiza – Cía. de Seguros y Reaseguros. Asimismo, es miembro del Directorio de Pacífico Vida, Cementos Pacasmayo, Alicorp, Grupo Romero, JCC Contratistas Generales, Celima y Primer Vicepresidente de Confiep. *Director independiente*

¹ La elección del Directorio se realiza cada tres años., y la próxima elección tendrá lugar en la Junta Obligatoria Anual del año 2012.

Fernando Fort Marie

Abogado, Socio Principal y Director del Estudio Fort, Bertorini Godoy & Pollari Abogados S.A. Se desempeñó como Director del BCP desde marzo de 1979 a octubre de 1987 y desde marzo de 1990 hasta la fecha. Es Director del Banco de Crédito de Bolivia, de Credicorp desde marzo de 1999 y del Atlantic Security Bank. También es presidente del Directorio de Hermes Transportes Blindados S.A. Asimismo, es miembro del Directorio de Inversiones Centenario S.A., del Directorio de Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A. (EDELNOR), y de Motores Diesel Andinos S.A. (MODASA). *Director dependiente*

Reynaldo Llosa Barber

Empresario. Director del BCP de marzo de 1980 a octubre de 1987 y desde marzo 1990 a la fecha. Es Director de Credicorp desde agosto de 1995, del Banco de Crédito de Bolivia y de *Atlantic Security Bank*. Presidente del Directorio de Edelnor, Director de Edegel y otras empresas, es socio principal y Gerente General de F.N. Jones S.de R. Ltda. *Director independiente*

Juan Carlos Verme Giannoni

Empresario. Realizó estudios en la Universidad de Zurich. Director del BCP desde marzo de 1990 a la fecha. Integra el Directorio del Banco de Crédito de Bolivia. Es Director de Credicorp desde agosto de 1995, y del *Atlantic Security Bank*. Presidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A.A., Director de Hermes Transportes Blindados S.A., Cerámica Lima S.A., Corporación Cerámica S.A. y de otras empresas. Es miembro de la Asamblea General de Asociados del Patronato del Museo de Arte de Lima, del que también es Presidente. *Director independiente*

Luis Enrique Yarur Rey

Magíster en Economía y Dirección de Empresas, IESE, España; y abogado, Universidad de Navarra, España. Actualmente es Presidente de Empresas Juan Yarur S.A.C., Presidente del Banco de Crédito e Inversiones (Chile), Vicepresidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G. y Director de la Bolsa de Comercio de Santiago. Además, es miembro del Consejo Asesor Empresarial del ESE, Universidad de los Andes; Director de Bci Seguros Generales S.A. y Bci Seguros de Vida S.A., Presidente de Empresas Jordan S.A. y Vicepresidente de Empresas Lourdes S.A. Director del BCP desde febrero de 1995. Fue nombrado Director de Credicorp el 31 de octubre de 2002. *Director independiente*

Juan Bautista Isola Cambana

Ingeniero, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima. Siguió estudios en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura (PAD). Actual Presidente del Directorio y Gerente General de Tejidos San Jacinto S.A., y Presidente del Directorio de Confecciones Textimax S.A., Inversiones Brem S.A., Inversiones Breña S.A, Twilltex S.A e Intitex S.A. Es Director del BCP desde el año 2002. *Director independiente*

Eduardo Hochschild Beeck

Ingeniero Mecánico y Físico, *Tufts University*, Estados Unidos. Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining PLC, Cementos Pacasmayo S.A.A. y Asociación Promotora TECSUP. Vicepresidente del Patronato de Plata del Perú. Director de Comex Perú, Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, Pacífico Peruano Suiza y BCP desde el año 2003. *Director independiente*

Benedicto Cigüeñas Guevara

Economista, Universidad Católica del Perú, y Magíster por el Colegio de México. Estudios de Estadística y Economía en el Centro Interamericano de Enseñanza del Estado, Chile, y en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura, Perú. Director del BCP desde enero de 2005. También es Director del Banco de Crédito de Bolivia y del *Atlantic Security Bank*. Anteriormente se desempeñó como asesor económico financiero del Banco y como Gerente Central de Planeamiento y Finanzas (de 1992 a abril del 2004). Ocupó los cargos de Gerente General Regional de Extebandes y Gerente General del Banco Continental del Perú. Fue Gerente General y Gerente Financiero del Banco de la Nación, y Viceministro de Economía y de Hacienda. Además, fue funcionario del Banco Central de Reserva. Asimismo, fue Director del Banco Exterior de los Andes, España; de Petróleos del Perú, del Banco de la Nación y del Instituto Peruano de Administración de Empresas, entre otras instituciones y empresas. *Director independiente*

Felipe Ortiz de Zevallos Madueño

Ingeniero Industrial. Magíster en Administración y Sistemas, *The University of Rochester*, con estudios de postgrado en la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard. Fundador del Grupo APOYO en 1977 y es su Presidente desde entonces. Ha sido Embajador del Perú en los Estados Unidos (2006–2009) y Rector de la Universidad del Pacífico (2004–2006). Director del BCP desde el 03 de marzo del 2006 y Director de diversas compañías, entre ellas de la Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. y de la Sociedad Minera El Brocal S.A.A. *Director independiente*

Germán Suárez Chávez

Magíster en Economía, *Columbia University*, Estados Unidos; y Economista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Presidente del Directorio del Banco Central de Reserva del Perú desde abril de 1992 hasta septiembre del 2001, donde realizó la mayor parte de su carrera profesional. Presidente del Banco de la Nación desde septiembre de 1990 -hasta abril de 1992. Fue Gobernador del FMI y Presidente del G-24 (grupo de gobernadores de países en desarrollo para asuntos monetarios internacionales). Fue Viceministro de Economía y trabajó en el Fondo Monetario Internacional. Ha sido Director del Fondo Latinoamericano de Reservas, Bladex, Extebandes, Arlabank y Refinería La Pampilla S.A. Es Director de la Compañía de Minas Buenaventura S.A., de Credicorp desde abril del 2005 y del BCP desde el 2006. *Director independiente*

Roque Benavides Ganoza

Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica del Perú, y Magíster en Administración de Negocios, *Henley*, Universidad de Reading, Reino Unido. Completó el Programa de Desarrollo Gerencial, *Harvard Business School*, Estados Unidos; y el Programa Avanzado de Gerencia, *Templeton College*, Universidad de Oxford, Reino Unido. Es Director y Gerente General de la Compañía de Minas Buenaventura S.A.A., donde trabaja desde 1977. También es Director de nueve empresas subsidiarias de esta compañía. Asimismo, ha sido Presidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) y de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP). *Director independiente*

Luis Enrique Romero Belismelis

Bachiller en Ciencias Económicas, *Boston University*, Estados Unidos. Es Vicepresidente del Directorio de Alicorp S.A.A., de Ransa Comercial S.A. y de Universal Textil S.A. También es Director de Inversiones Centenario S.A., Industria Textil Piura S.A., Pacífico Peruano Suiza y BCP, así como de diversas otras empresas del sector industrial, comercio y servicios que conforman el Grupo Romero. *Director dependiente*

Jorge Camet Dickmann

Fundador de JJC Contratistas Generales S.A. Ha sido Presidente de la Junta de Obras Públicas de Lima, de la Empresa Pública de Comercialización de Harina y Aceite de Pescado Epchap, y de otras organizaciones empresariales. Asimismo, se desempeñó como Presidente de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), Asociación de Ingenieros Constructores del Perú y la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP). Ministro de Industria en 1992 y Ministro de Economía y Finanzas desde enero de 1993 hasta junio de 1998. Actualmente es Director Suplente del BCP. *Director independiente suplente*

a. Comités del Directorio

(4.1) El Directorio ha creado Comités, a través de los cuales cumple con sus atribuciones y responsabilidades de gobierno de la institución.

Comité Ejecutivo

Conformado por seis directores de la institución, este órgano lleva a cabo reuniones semanales en las que se aprueban temas que han sido delegados por el Directorio o que le corresponden según su reglamento.

Comité de Auditoría Corporativo

Monitorea los avances en la implementación de las recomendaciones efectuadas por la división de auditoría, la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, y los auditores externos.

Comité de Administración de Riesgos (1.2)

Administra los diversos riesgos a los que estamos expuestos, y vigila que nuestras operaciones se ajusten a los objetivos, políticas y procedimientos establecidos.

Comité de Remuneraciones (4.5, 4.1)

Autoriza la política y los niveles de compensación total de los ejecutivos asignados a los roles de reporte directo al Presidente del Directorio y a la Gerencia General.

b. **Gobierno Corporativo (1.2, 4.1)**

Con el fin de garantizar un tratamiento justo y equitativo a nuestros grupos de interés, además de asegurar que la gestión de nuestra organización se base en la transparencia y la confianza para la generación de valor, la estructura de gobierno del BCP ejerce sus funciones en conformidad con los 26 principios del Buen Gobierno Corporativo difundidos por instituciones nacionales como la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV) y la Bolsa de Valores de Lima, así como por las prácticas internacionales adoptadas por organismos tales como la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Comités de Gestión (4.4)

El BCP cuenta con diversos Comités que velan por el óptimo funcionamiento de la administración interna, los que constituyen un nexo entre las áreas de operaciones y el Directorio del BCP. (4.9) Estos comités permiten supervisar la identificación y la gestión del desempeño económico, ambiental y social de nuestro Banco; así como los riesgos, las oportunidades y el cumplimiento de los estándares y principios acordados.

Ellos son:

Consejo de Gerencia, Comité de Gestión, Comité de Créditos, Comité de Riesgos de Operación, Comité de Administración de Activos y Pasivos (ALCO), Comité de Productividad, Comité de *IT Governance*, Comité de Lavado de Activos, Comité de Calidad, Comité de Sistemas, Comité de Inversiones y Comité de Fideicomisos.

Estos Comités se reúnen periódicamente para tomar decisiones relacionadas con la implementación de la estrategia y los planes de trabajo establecidos por el Directorio para los temas operativos y la administración diaria del BCP.

B. NUESTROS COLABORADORES

(DMA prácticas laborales) Para el BCP el aspecto más importante son nuestros colaboradores. Somos conscientes de que ellos son el motor de la organización y, por ello, buscamos a los mejores talentos.

Nuestras políticas de gestión respecto del acceso al empleo están claramente definidas en la norma de selección y contratación de personal (Norma Operativa N° 5014.940.02.07), la cual indica que las vacantes deben ser cubiertas por personas que reúnan las competencias y conocimientos técnicos adecuados para el perfil de cada puesto, de modo tal que asegure que las ofertas laborales sean cubiertas sobre la base de criterios objetivos y resultantes de pruebas y exámenes psicotécnicos, pruebas de conocimiento o habilidad, entrevistas y/o dinámicas.

La gestión en cuanto a la relación empresa–colaboradores está enmarcada claramente dentro del Reglamento Interno de Trabajo (RIT). Este documento establece las obligaciones de los colaboradores y las obligaciones del Banco como empleador, y está orientado a que el jefe inmediato de cada colaborador sea el primer jefe de personal ante sus subordinados, quien se encarga de gestionar cualquier tipo de reclamo que ayude al mantenimiento de la armonía en el centro de trabajo dentro del ámbito de su jurisdicción. En ese sentido, nuestro RIT señala que este rol les compete a todos los que conforman la institución, y que la gestión se basa en el mutuo respeto, el reconocimiento de los derechos de los demás y el cumplimiento de las propias obligaciones.

De otro lado, en relación al tema de la **prevención del trabajo forzado**, nuestro Banco ha establecido en los artículos 25° y 26° de su RIT que las horas extras son voluntarias. El único caso –y así está permitido por ley– en que la labor en horas extras podrá ser de carácter obligatorio se dará cuando haya sido expresamente acordada entre el Banco y sus colaboradores, y dicha labor responda a casos de preparación de balances o de emergencias causadas por trastornos en la marcha normal de las actividades del Banco.

Asimismo, dando cumplimiento al Decreto Supremo N° 009-2005-TR, el BCP cuenta con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST), a través del cual se establecen lineamientos, normas y políticas encaminadas a prevenir y reducir el riesgo, así como a preservar la salud y la higiene física y mental de los colaboradores que brindan directa o indirectamente servicios al Banco.

En tal sentido, los principales objetivos del RISST son:

- Garantizar las condiciones de seguridad y salvaguardar la vida, integridad física y el bienestar de los colaboradores, mediante la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
- Promover una cultura de prevención de riesgos laborales entre los colaboradores, contratistas, proveedores y entre todos aquellos que presten servicios al Banco, con el fin de garantizar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Propiciar el mejoramiento continuo de las condiciones de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo, a fin de evitar y prevenir daños a la salud, a las instalaciones o a los procesos, en las diferentes actividades ejecutadas, mediante la facilitación de la identificación de los riesgos existentes, su evaluación, control y corrección.
- Estimular y fomentar un mayor desarrollo de la conciencia de prevención entre los colaboradores, proveedores y contratistas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este RISST se aplica a todas las actividades, servicios y procesos que desarrolla el Banco en todos sus centros de trabajo e instalaciones a nivel nacional, y es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores del Banco, así como para el personal de empresas de intermediación laboral, contratistas y proveedores en general, cuando se encuentren prestando servicios en nuestras instalaciones. El no cumplimiento del presente RISST por parte de colaboradores del Banco será considerado como falta laboral y será sancionado de acuerdo con los lineamientos especificados en el Reglamento Interno de Trabajo. En caso de tratarse de un colaborador de alguna de las empresas de intermediación laboral, contratistas o proveedores, ello significará su retiro de la institución, además de la responsabilidad que pudiera corresponder a la empresa vinculada.

En cuanto a la Gestión de formación, educación y diversidad e igualdad de oportunidades internas, nuestro Banco cuenta con políticas establecidas en las que los gerentes/jefes de las Unidades del Banco tienen la responsabilidad de participar en la planificación de las acciones de capacitación de su competencia que ayuden a la formulación del Plan Anual de Capacitación, el mismo que será sustentado en un diagnóstico inicial a partir de las siguientes fuentes:

- Plan Estratégico del Banco y de sus correspondientes Unidades
- Plan de Capacitación en ejecución
- Sugerencias y necesidades de capacitación de las Gerencias y de los colaboradores participantes en las acciones del Plan en ejecución
- Mejores prácticas de capacitación en organizaciones internacionales y nacionales
- Ofertas del mercado nacional e internacional en materia de capacitación relacionada con los ámbitos de trabajo de línea y de *staff* del Banco
- Condiciones del entorno

B.1. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Tenemos las siguientes capacitaciones para nuestros colaboradores: (LA10)

a. Programas formativos

Dirigidos al personal del BCP que se desempeñará en puestos específicos. Los programas son diseñados según las competencias requeridas para el puesto, y comprenden cursos, talleres, experiencias en campo, laboratorios, asignación a Unidades, investigación y sustentación de propuestas. En el BCP la gestión del conocimiento es un aspecto muy importante, pues más del 70% de los cursos internos de los programas formativos fueron desarrollados por funcionarios y gerentes, lo que asegura una adecuada transferencia de conocimientos.

Cabe indicar que el BCP desarrolla cursos de calidad al interior de todos los programas formativos que incluyen los principios en los que se sustenta nuestro modelo, el protocolo de pautas y los lineamientos para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

b. Proyectos de Aprendizaje

En el año 2010 se perfiló el modelo por el que se desarrollan proyectos de aprendizaje vinculados a los objetivos estratégicos del BCP y a la manera como las Gerencias Centrales aplican estos objetivos en sus respectivas Unidades. En dicho período se llevaron a cabo 17 proyectos.

Cada uno de estos proyectos, según sus objetivos y su alcance, puede incluir la ejecución de programas de capacitación, la revisión de currículos, la capacitación a las Jefaturas y Gerencias, el desarrollo de materiales y cursos virtuales, así como las capacitaciones en instituciones del país o del exterior.

Los proyectos de aprendizaje están concebidos para promover las conductas de desempeño apropiadas que se requieren para el logro de los objetivos estratégicos.

c. Programas de actualización

Se trata de programas cortos dirigidos a cubrir la necesidad de conocimientos o habilidades puntuales, asociada a un cambio o a una mejora de los servicios, productos o procesos. El alcance es variable pero, generalmente, tiene un carácter masivo y puede, incluso, abarcar a todo el personal del BCP.

d. Programa de desarrollo de liderazgo

El BCP incorpora los resultados de las investigaciones en mejores prácticas para la construcción de un modelo de liderazgo, que alcanza a los jefes y gerentes. El modelo incluye programas de desarrollo individual y desarrollo de habilidades de liderazgo mediante la participación en los proyectos estratégicos del negocio (*coaching* y *action development*).

La información sobre las capacitaciones correspondientes a los programas formativos, de desarrollo, de actualización y de desarrollo de liderazgo, segmentadas según las categorías de posiciones de los colaboradores, es la siguiente:

Categoría ²	Horas totales de capacitación	Número total de empleados	Promedio de horas de capacitación al año por empleado
Nivel 1	263,961	6,832	38.6
Nivel 2	22,604	2,785	8.1
Nivel 3	12,736	822	15.5
Nivel 4	1,852	235	7.9
Total	301,153	10,674	17.5

	2009	2010
Participantes	13,194	10,674

² Nivel 1 representa a: Empleado/Auxiliar, PdS, Promotor Principal, Tiempo Parcial, Comisionista A, Comisionista B, Profesional/Analista, Trainee, Comisionista DI, Profesional/Analista DI, Supervisor
 Nivel 2 representa a: Jefe de Departamento y Subjefe de Departamento.
 Nivel 3 representa a: Subgerente y Subgerente Adjunto
 Nivel 4 representa a: Gerente y Gerente Adunto. Suelen ser quienes participan en cursos externos y en cursos en el exterior. Adicionalmente, los gerentes de área y los niveles superiores asisten a capacitaciones desarrolladas por la Unidad de Gestión del Talento.

e. Fondo de Alta Especialización (FAE)

El BCP cuenta con un Fondo de Alta Especialización (FAE), que tiene como objetivo financiar los estudios de posgrado de los colaboradores con alto potencial, en universidades de primer orden y en especialidades de interés para el negocio del BCP. En el año 2010, 16 colaboradores iniciaron sus estudios en el marco de este programa. (LA10)

B.2. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

PROGRAMAS ASISTENCIALES

	Educación /Formación		Asesoramiento		Prevención /Control de riesgos		Tratamiento	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Receptores del programa								
Colaboradores	X		X		X		X	
Familiares de colaboradores			X		X		X	

a. Programas de prevención y control de riesgos (LA8)

- Programa preventivo de salud: constituido por una serie de evaluaciones que permite identificar oportunamente factores de riesgo y/o enfermedades. Este programa está dirigido a todos los colaboradores, a los padres de los colaboradores afiliados al Seguro Médico Familiar, y a los cónyuges e hijos mayores de 18 años afiliados al Plan de Salud EPS.
- Programa de asistencia psicológica: dirigido a todos los colaboradores, cónyuges e hijos de colaboradores. Consiste en brindar orientación psicológica a través de la línea telefónica administrada por un proveedor.

	Número de llamadas	Número de usuarios
2009	177	129
2010	837	473

- Vacunas a precios especiales, a las que tienen acceso los colaboradores, sus cónyuges y sus hijos.
- Sesiones fisioterapéuticas con una duración de 15 minutos por sesión, dirigidas a los colaboradores.
- Almacén de avanzada que contiene kits médicos, kits de alimentos y suministros de emergencias para atender las necesidades de nuestros colaboradores y las de sus familiares directos ante eventuales desastres naturales.
- Departamento médico: brinda atención a los colaboradores y, en algunos casos, a sus familiares y al personal de proveedores, relacionada con enfermedades de baja complejidad que no requieren de tratamiento especializado, sino de manejo ambulatorio. El departamento médico se encuentra repartido en el BCP de La Molina y en las oficinas de Lima, San Isidro y Miraflores.
- Asesoría nutricional a los concesionarios de los comedores del BCP a fin de controlar la calidad de los alimentos en los comedores ubicados en la oficina principal de Lima y en las oficinas de La Molina, San Isidro, Santa Raquel, Melgarejo, Camelias, Miraflores y Cronos, así como en el club Garzas Reales de Villa, para brindar a los colaboradores una alimentación balanceada.
- Ergonomía: a raíz del mapa de riesgos que analiza los riesgos físicos, químicos, biológicos, psicológicos y ergonómicos en el BCP, se definió que el principal riesgo era el ergonómico. Por ello es que todas las disposiciones sobre nuevos puestos de trabajo deben cumplir con los criterios ergonómicos; por ejemplo, las dimensiones (alto, ancho y largo) de la superficie de trabajo deben ser las adecuadas, y las sillas deben ser elaboradas con un material apropiado, tener respaldo, ser regulables en altura, entre otros aspectos.

b. Programas de educación, formación y asesoramiento

Como parte de la capacitación sobre ergonomía, específicamente sobre la postura adecuada frente a la computadora, se han elaborado afiches que han sido desplegados en las oficinas del BCP, así como trípticos distribuidos a todos los colaboradores y un manual de ergonomía. Asimismo, se realizaron charlas sobre este tema.

Como parte del asesoramiento, se brinda información a los colaboradores a través de los medios electrónicos del BCP (correo, portal) y medios impresos.

c. Programas de salud

- Planes de salud:
 - EPS para los colaboradores: en el año 2010, el 74%³ de colaboradores estuvieron afiliados a una EPS, lo que incluye a sus cónyuges e hijos, así como a un plan de salud para padres y suegros de los colaboradores.
 - Plan de salud para practicantes (100% de los practicantes afiliados)
 - Plan de salud para jubilados (colaboradores con 30 años o más de labores en el BCP)
 - Plan de salud para cesados
- Seguro oncológico a primas especiales: poliza que brinda cobertura oncológica a los colaboradores y a sus familiares directos.
- Convenios con descuentos especiales en las siguientes instituciones:
 - Asociación de Jugadores Peruanos en Rehabilitación (AJUPER)
 - Terapias Integradas SAC ABINT, organización dedicada a combatir patologías alimentarias como la anorexia y la bulimia.
 - Asociación Peruana de Enfermedades de Alzheimer y otras Demencias (APEAD)
 - Sociedad Peruana de Síndrome de Down (SPSD)

C. NUESTROS CLIENTES

(DMA PR) El BCP tiene como uno de sus principales pilares el control del riesgo, que es enfocado en relación a los diferentes *stakeholders* con los que actúa nuestra Institución. Dentro del enfoque del control del riesgo, se cuenta con el Área de Seguridad y Prevención de Fraudes, que tiene como misión incorporar dentro de la propuesta de valor que ofrece nuestra institución, los aspectos de prevención y seguridad en los diversos productos, servicios e instalaciones del BCP.

En ese sentido, trabajamos sinergias, principalmente, entre las áreas de Marketing, Riesgos, Seguridad, Auditoría, Gestión del Desarrollo Humano y las Unidades de Negocios, donde efectuamos un minucioso análisis previo al despliegue de nuevos productos. Asimismo, se diseñan diversas campañas de educación para clientes internos, externos, proveedores e instituciones del medio, a fin de que se les permita contar proactivamente con la información integral sobre las características, fortalezas y niveles de riesgo asociados a cada servicio o a cada nueva propuesta que ofrecemos a la colectividad.

³ Los que no se afiliaron fue porque decidieron permanecer en el Seguro Social y/o afiliados a un plan de salud de sus cónyuges.

Nuestra estructura está diseñada con la finalidad de atender los temas de seguridad física, lógica, transaccional, informática, investigación sobre riesgos de productos, Defensa Civil y simulacros, así como los asuntos internos que deben monitorearse en toda entidad financiera.

Cabe destacar que el BCP es la primera entidad financiera del país que tiene desplegado un “Modelo Integral de Seguridad”, el cual le permite alcanzar importantes niveles de eficiencia y eficacia orientados a contribuir con la propuesta de valor institucional referida. Precisamos que –como uno de los aspectos relevantes en los que trabajamos– nuestros indicadores presentan niveles de eficiencia de clase mundial en la gestión de prevención del fraude con tarjetas de crédito y de débito. Entre los aspectos destacables desarrollados durante el periodo 2010 tenemos:

- En seguridad física, el número de eventos (asaltos) disminuyó en 80% y las pérdidas en 84% respecto del año 2009
- Se efectuó el simulacro nacional en 327 oficinas y 11 entrenamientos adicionales en sedes de mayor población, además de participar en 65 simulacros convocados por las municipalidades.
- Se capacitó presencialmente a 6,541 colaboradores en temas de seguridad y prevención, refuerzo de controles y casuística en el caso de Jefaturas de la División Comercial.
- Se sustentó en el Congreso de la República el ante proyecto de Ley de Delitos Informáticos (actualmente en manos de la Comisión de Revisión).
- Se participó, a través de ASBANC, en capacitaciones al personal de INDECOPI, Congreso de la República, Defensoría del Cliente Financiero, jueces, fiscales y la Policía Nacional.
- A nivel internacional el BCP fue designado por FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos) para exponer el modelo de Seguridad Integral que despliega actualmente.

C.1. Transparencia en la información (PR6)

El BCP cumple las normas gubernamentales en cuanto a la transparencia en la información, cuyo principal objetivo es mejorar el acceso del usuario a la información

sobre productos y servicios financieros, a fin de que cuente con todos los elementos necesarios para tomar decisiones informadas sobre aquellos que desee contratar.

Durante el año 2010 se realizaron 180 visitas preventivas a las oficinas del BCP para verificar el cumplimiento de los aspectos contenidos en el Reglamento de Transparencia de la Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, y detectar oportunidades de mejora. En dichas visitas, se evaluó la existencia y vigencia de algunos elementos, tales como afiches y folletos de nuestros productos, así como la capacidad del personal de atención al cliente para responder a las consultas de los usuarios, los procedimientos de ventas de productos activos y pasivos, el conocimiento sobre manejo de reclamos y los elementos físicos que garanticen al cliente el acceso a la información acerca de las tasas, tarifas y características de nuestros productos y servicios. Del mismo modo, como parte de la revisión anual del cumplimiento del Reglamento, se efectuó una revisión documentaria de productos a través de la cual se valida que cada una de las piezas de comunicación dirigidas a los clientes cumpla con la normativa de transparencia y publicidad vigente.

(PR9) No obstante, durante el año 2010 el BCP registró multas por un valor de 261.39 UITs, equivalente a S/. 975,854 por infracciones a las normas de protección al consumidor.

Asimismo, se registraron multas por S/. 84,997.52 debidas a diferentes infracciones tanto frente a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y ante la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores.

En el año 2011 se están tomando las acciones correctivas pertinentes para que no vuelvan a ocurrir incidentes de esta naturaleza. También se están efectuando los ajustes necesarios para evitar situaciones similares.

C.2. Generación de Valor a los Clientes (FS15)

En el año 2010 se creó el Área de Gestión de Experiencia del Cliente, que tiene como uno de sus principales objetivos liderar la gestión responsable de nuestros clientes, sea mediante el cumplimiento regulatorio de la normativa de protección al consumidor, o a través de la defensa proactiva de sus intereses y derechos y el fomento de su educación financiera. Con ello se espera lograr la reputación de ser un Banco preocupado por sus clientes.

Para tal propósito venimos desarrollando iniciativas no solo de educación financiera, sino también de autorregulación.

Como ejemplo, podemos mencionar la simplificación de tarifas de productos de persona natural, en un esfuerzo por mejorar la información disponible para que los clientes comprendan los conceptos cobrados.

Como parte de este esfuerzo se eliminaron hasta seis comisiones de distintos productos dirigidos a personas naturales, a fin de que sea más sencilla la experiencia bancaria de los clientes.

En las tarjetas de crédito, créditos personales, créditos hipotecarios y créditos de negocio (pyme), se han simplificado las comisiones por concepto de cobranzas de los créditos, lo que redujo las comisiones de cuatro a una.

En los créditos hipotecarios, además, hemos eliminado la comisión de prepago, la de refinanciamiento y la comisión por cambio de cuota/fecha/plazo.

En el caso de las tarjetas de crédito, desde su simplificación solo se cobra una comisión de gestión de cobranza, que se aplica desde el primer día de atraso del cliente y es de un monto fijo de S/. 25, independiente del saldo de la deuda. No se aplica ningún interés adicional por periodos de atraso.

Para los créditos personales, hipotecarios y de negocios, se han eliminado las comisiones que se cobraban cuando los clientes se atrasaban en sus pagos. A partir de enero del año 2011, en estos créditos solo se cobra el interés moratorio, que se suma al interés regular determinado por cada producto.

Además, en el 2011 estamos llevando a cabo algunos proyectos de autorregulación y diversas iniciativas para promover la educación financiera de nuestros clientes.

C.3. Productos y servicios inclusivos (FS15)

En línea con nuestro compromiso con la bancarización de todos los segmentos socioeconómicos, en el BCP desarrollamos y ofrecemos productos y servicios adecuados a las necesidades de sectores que antes carecían de acceso a los servicios financieros.

Banca para Todos (FS14)

Microfinanzas – Adquisición de Financiera Edyficar

En el año 2009, el BCP adquirió el 99,78% de las acciones de Financiera Edyficar S.A., entidad creada en 1997 con la misión de brindar acceso crediticio a personas de escasos recursos económicos, en especial a los empresarios de la micro y pequeña empresa. De esta manera, Edyficar promueve la inclusión social, siendo uno de los líderes en el acceso

a servicios financieros, lo que la convierte en el mejor socio para el crecimiento de sus clientes.

En su corta historia, Edyficar ha logrado un notable posicionamiento en el mercado financiero peruano. En 13 años ha crecido hasta convertirse en una de las mejores instituciones en microfinanzas del país por número de clientes, al brindar servicios a más de 340,000 emprendedores.

El objetivo de la compra de esta financiera fue permitir al BCP atender a un segmento de clientes que antes no era atendido por el Grupo. De esta manera, tanto el mercado objetivo como la oferta de productos de Edyficar complementan el plan estratégico del BCP de llegar a todos los segmentos de microfinanzas en el Perú.

Dado el éxito de la incorporación de Edyficar como subsidiaria del BCP y de su mantenimiento como una entidad independiente, no se prevén modificaciones significativas en el negocio de Edyficar, que seguirá preservando su modelo de negocios, su marca y su personal, con la finalidad de proveer de servicios a los segmentos más desfavorecidos del Perú.

Campaña de Atención Preferente(FS14)

Esta campaña trata de sensibilizar a todos nuestros clientes que se encuentren en las oficinas del BCP sobre las personas que presenten alguna discapacidad física, de manera que les den facilidades en las ventanillas y en las plataformas de atención preferencial.

Iniciativas para promover el acceso de personas desfavorecidas/discapacitadas a servicios financieros

- **Oficinas nuevas:** todas las nuevas oficinas construidas durante el 2010 están ubicadas dentro de centros comerciales o en locales sin ingreso elevado, por lo que no fue necesaria la construcción de rampas o alguna facilidad adicional para discapacitados.
- **Remodelación de oficinas existentes:**

Se instalaron las siguientes rampas para discapacitados:

Oficina Oxapampa	Rampa
Oficina Vargas Machuca	Rampa

- **Remodelaciones de oficinas existentes bajo el concepto *Lean*:** se instalaron, principalmente, rampas, ascensores y ventanillas para personas que presentan algún tipo de discapacidad.

Instalación de rampa para discapacitados:

Grau (Lima)	Rampa
Jose Galvez	Rampa
Parque de la Policía	Rampa
Húsares de Junin	Rampa
Cantogrande	Rampa
Minka I	Rampa
Manco Cápac	Rampa
Carrillo Miller	Rampa
Belaunde	Rampa
San Juan de Lurigancho	Rampa
Chorrillos	Rampa (se anexó local de Fuerza de Ventas)
Villa El Salvador	Rampa
Angamos	Rampa
Plaza San Martin	Rampa y ventanillas para discapacitados

Instalación de ascensor para discapacitados:

Molicentro	Ascensor
------------	----------

Instalación de ventanilla para discapacitados:

Aurora	Ventanilla para discapacitados
Emancipación	Ventanilla para discapacitados
San Camilo	Ventanilla para discapacitados
Chama	Ventanilla para discapacitados
Santa Isabel	Ventanilla para discapacitados

Otros:

Mercado Unión	Se rellenó piso en donde se ubica la oficina del Gerente.
---------------	---

D. NUESTROS PROVEEDORES

Los proveedores del BCP tienen una participación importante en la calidad final de nuestros productos y servicios. En este sentido, son una pieza fundamental en nuestra cadena de valor.

(DMA DDHH) Dentro de nuestra búsqueda de proveedores idóneos, trabajamos en la selección de aquellos que cumplan con los requisitos de calidad que perseguimos, tanto para nuestros clientes como para nuestros usuarios internos. Respecto al **trabajo infantil**, nuestro Banco tiene como política general contratar a personas mayores de edad, por lo que no ha establecido políticas internas de abolición de trabajo infantil. Incluso dentro de la regulación de los contratos de servicios con nuestros proveedores, se supone necesaria la contratación de personas mayores de edad.

Además, por lo que respecta a la búsqueda de la calidad adecuada, para ser proveedor del BCP se requiere que la empresa muestre de manera consistente tanto una situación financiera adecuada como un comportamiento idóneo en sus obligaciones laborales, crediticias y tributarias, para con su personal, sus proveedores, entidades financieras, reguladores y otros.

Asimismo, nos esforzamos por comprar productos y servicios locales, es decir, desarrollados por empresas peruanas o que cuentan con representación en el Perú, que emplean mano de obra local y que contribuyen al crecimiento del país.

Para aquellos proveedores que brindan servicios de procesos críticos, se les solicita, además, que pasen por un proceso de homologación. La homologación de proveedores BCP consiste en verificar de forma sistemática su idoneidad como proveedores de bienes y servicios. Se verifica que los aspectos evaluados cumplan con un nivel de calificación óptimo que asegure la capacidad operativa, comercial y financiera, así como la transparencia y la responsabilidad de la gestión de la empresa proveedora. De este modo se verifica que cumplan con los estándares requeridos por el BCP.

De los procesos críticos brindados por los proveedores identificados durante el año 2010, el 94% de los procesos críticos fue homologado y contó con una calificación aprobatoria promedio de 90% en los aspectos evaluados.

2010 (EC6)

Pago a proveedores (millones de dólares)= 693,896,653.19

Número total de proveedores = 7,605

Proporción de proveedores locales (%)= 94%

	USD
DIRECCIÓN CENTRAL	310,192,189.84
LEASING	360,687,377.84
PROVINCIAS	23,017,085.51
TOTAL PAGOS 2010	693,896,653.19

E. NUESTRA COMUNIDAD (EC8)

En el BCP asumimos nuestro compromiso con el desarrollo del país y desplegamos importantes esfuerzos con diversos sectores de la comunidad. Los programas desarrollados durante el 2010 son:

a. Concurso Ideas Voluntarias

Por tercer año consecutivo, el programa Voluntariado BCP organizó el concurso nacional de proyectos sociales Ideas Voluntarias, con el objetivo de promover el desarrollo, la elaboración y la ejecución de iniciativas sociales concebidas y lideradas por los

colaboradores voluntarios. Dichas iniciativas están destinadas a convertir a los colaboradores en verdaderos agentes de cambio y a fomentar el desarrollo de las comunidades beneficiarias.

La edición 2010 del concurso contó con la participación de 210 colaboradores de Lima y provincias que, distribuidos en grupos de trabajo, presentaron 51 proyectos al certamen.

Tras evaluar todas las propuestas y considerar su potencial impacto social, criterios de sostenibilidad, innovación, eficiencia, replicabilidad y empleo de habilidades profesionales, se seleccionaron los 10 mejores proyectos. Estos recibieron como premio S/. 7,000.00 para financiar su ejecución.

Proyectos ganadores del concurso Ideas Voluntarias

Nombre	Ciudad	Población beneficiada	Objetivo del Proyecto
Generando madres trabajadoras	Callao	54 madres de familia de 23 a 50 años en el Asentamiento Humano Los Girasoles en Pachacútec, Ventanilla, Callao	Busca implementar una sala de capacitación para la comunidad y conseguir el apoyo de voluntarios en la enseñanza, con la finalidad de brindar educación en diferentes oficios a mujeres que son madres. Este proyecto cuenta con el apoyo de la ONG Voluntades.
Uniendo caminos hacia un mismo destino	Lima	60 niños y niñas de 6 a 11 años. Asimismo, se beneficia indirectamente a las familias de estos niños.	El fin es elevar el nivel educativo de los niños que asisten a la Capilla Virgen de las Mercedes por medio de una alianza estratégica entre la Parroquia San Conrado y la Universidad Católica Sedes Sapientiae.
Coloreando sonrisas de Vihda	Huancayo	75 niñas y niños con VIH Sida albergados en la casa "San Diego"	El fin es desarrollar, a través del juego, las capacidades artísticas de 75 niños con VIH / SIDA. Luego estas obras (óleos, cuadros y tarjetas navideñas) serán exhibidas en el salón de exposiciones de la Casa de la Cultura de Huancayo. La meta es venderlas para recaudar dinero y atenuar las necesidades del albergue, a fin de que se reinvierta en el proyecto, para que sea sostenible a largo plazo.
Tú, yo y el teatro	Lima	200 niños y niñas de escasos recursos de Villa El Salvador	Con el apoyo de la Asociación Cultural Arena y Esteras se busca enseñar a niños de bajos recursos de Villa El Salvador que, a través del teatro, ellos pueden desarrollarse y crecer como personas, aprendiendo y enseñando a otros. El resultado final es una obra de teatro con niños de la asociación, que será presentada en diferentes escenarios locales. Con

			estos fondos se mejorarán las condiciones de la Asociación, de modo que se pueda recibir a más niños bajo el mismo enfoque.
Sembrando esperanza	Lima	100 niños y niñas con discapacidad física y escasos recursos económicos	Busca mejorar la alimentación de los alumnos del Colegio "La Alegría en el Señor", quienes presentan problemas de malnutrición. Se pretende, además, por medio de talleres, sensibilizar y concientizar a profesores y familiares sobre la importancia de una buena alimentación.
Sembrando sonrisas en los más pequeños de Santa Rosa	Lima	60 niños que asisten al wawahuasi ADESESEP en Pachacútec, Ventanilla, Callao	Convertir un wawahuasi de 60 niños, 5 aulas y un patio de arena en un wawahuasi ejemplar con áreas verdes y jardines, juegos, servicios higiénicos dignos y un cerco que brinde mayor seguridad a los niños. Todo ello para favorecer el aprendizaje e incremento de los niños inscritos y de una mejor calidad de vida.
Taller de confección y bordado	Piura	110 niñas albergadas en el Hogar Madre del Redentor en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Piura	Consiste en la puesta en marcha del taller textil del hogar, donde se enseñe un oficio a las niñas albergadas, quienes, a su vez, contribuyen al sostenimiento del hogar.
Niños con vidas y corazones especiales	Rioja	31 niños de 5 a 19 años con síndrome Down, retraso mental, retraso visual y auditivo que viven en zonas alejadas de Rioja y en extrema pobreza	El objetivo es entregar una educación de mejor calidad en el Colegio María Montessori mediante el mejoramiento de la estructura de la escuela y la impartición de clases de arte. También se pretende lograr que los niños desarrollen sus habilidades de desenvolvimiento y aprendizaje corporal, mental y físico.
Criadero de cuyes en San Vicente	Huaraz	Los beneficiarios directos son 16 niños de la Casa Hogar "San Vicente de Paul", de 6 a 19 años. Los beneficiarios indirectos son 150 miembros del comedor del hogar.	El proyecto busca mejorar de manera sostenible los ingresos económicos de la Casa Hogar por medio de la crianza de cuyes para su producción y comercialización. De esta manera, se beneficia directamente a 16 niños albergados y a más de 150 miembros del comedor del hogar.

Fondistas de Exportación- segunda etapa	Lima	200 niñas y niños en edad escolar provenientes de la zona de Olleros en Huaraz	Desarrolla un modelo social que influye y genera en 200 alumnos el interés por ser ciudadanos responsables y competitivos, con deseos de superación, para que, eventualmente, se conviertan en deportistas de éxito. Se trata de una continuación del proyecto ganador en el año 2009.
--	------	--	---

b. Campañas solidarias

En respuesta a las lluvias que afectaron a la población del Cusco (más de 80,000 damnificados) durante los primeros meses del año 2010, el Voluntariado BCP puso en marcha “Todos con Cusco”, una campaña de donación de víveres no perecibles, medicamentos y útiles de aseo. Por medio de esta iniciativa los colaboradores lograron recolectar 1.5 toneladas de víveres, medicamentos y artículos de limpieza.

Los beneficiarios de la campaña fueron 3,000 familias de Lucre, Andahuaylillas y Anta en Cusco.

De manera complementaria, los colaboradores BCP en Cusco armaron, durante todos los días del mes de marzo, dos grupos de tres personas que se turnaban para llevar a cabo labores de apoyo, que consistían en ayudar en la elaboración de panes que luego fueron repartidos en parroquias. Asimismo, durante las tardes, brindaron apoyo en la distribución de las donaciones recolectadas, con el auxilio logístico de Cáritas sede Cusco.

Otra campaña que realizamos a fin de año fue la iniciativa navideña “Comparte la Navidad con los Niños y Niñas”, gracias a la cual empadronamos a cientos de niños y niñas de Manchay, así como a los niños y niñas involucrados en los proyectos ganadores del concurso Ideas Voluntarias 2010. 544 regalos fueron recibidos y distribuidos, durante diciembre, a todos los niños y niñas empadronados.

Además un equipo de colaboradores preparó un show infantil para los niños y niñas. Y se preparó una chocolatada en trabajo con los padres de familia de la comunidad, para compartir con todos.

Cabe resaltar que también apoyamos en las siguientes iniciativas externas:

(FS10) Fundación Peruana de Lucha contra el Cáncer:

- Apoyo en la colecta nacional mediante la donación de polos y alcancías
- Difusión de las cuentas de donación en las oficinas del Banco
- Conteo del dinero recaudado en la colecta
- Donación institucional

Hogar Clínica San Juan de Dios:

- Apoyo en la Teletón instalando agencias temporales para recibir donaciones
- Difusión de las cuentas de donación en las oficinas del Banco
- Donación institucional

Asociación Emergencia Ayacucho:

- Instalación de agencias temporales para recibir donaciones

Hogar de la Madre:

- Donación institucional

Asociación Vida Perú:

- Donación institucional

Fundación Cardioinfantil:

- Donación institucional

Asociación de Hogares Nuevo Futuro:

- Donación institucional
- Instalación de agencias temporales para recibir donaciones

Instituto Apoyo:

- Gestión del Programa Matemáticas para Todos
- Ejecución del Programa Aula Empresa (capacitaciones a docentes, monitoreo, desarrollo de contenidos y página web)
- Creación de contenidos para la página web Piloto20

Apoyo Virtual:

- Mantenimiento y monitoreo de acciones en la página web Piloto20

Fe y Alegría del Perú:

- Coordinación para el desarrollo de actividades de los programas educativos Matemáticas para Todos, Piloto20, Aula Empresa y Voluntariado BCP

c. ABC de la Banca (FS16)

Dado nuestro compromiso con la promoción de una cultura financiera responsable, en el año 2010 continuamos impulsando el ABC de la Banca en nuestra comunidad. Se trata de un programa que fomenta la educación financiera por medio de iniciativas que combinan la información sobre productos financieros con consejos que promueven el ahorro, la buena administración de los ingresos de la población y el manejo responsable del dinero.

Inicialmente, el ABC de la Banca estuvo dirigido a tres públicos objetivos:

- ▶ Los no bancarizados NSE B y C
- ▶ Bancarizados desinformados NSE A, B y C
- ▶ Pymes

Y se buscaban tres grandes objetivos:

- ▶ Elevar los niveles de bancarización.
- ▶ Educar en temas bancarios a todos nuestros clientes y no clientes, a fin de brindarles toda la información relevante.
- ▶ Hacer evidente una mayor preocupación por nuestros clientes.

Es importante resaltar la preocupación que tenemos como Banco por promover el éxito de nuestros clientes, para otorgarles información financiera adecuada a sus necesidades. De esta manera construimos lealtad hacia la marca, al mismo tiempo que contribuimos al desarrollo cultural financiero en el país.

En ese sentido, a fines del año 2010 decidimos dar un giro a este programa mediante un cambio de la estrategia, al enfocarla en clientes BCP. Se trata de conseguir que seamos reconocidos como un Banco que se preocupa por la educación financiera de sus clientes, a través de informaciones claras y transparentes.

El nuevo enfoque del programa consta de un esfuerzo integral por descubrir las necesidades de nuestros clientes y las oportunidades para ofrecerles una educación financiera de manera óptima, mediante el reordenamiento del contenido y el rediseño de la página web ABC de la Banca (www.abcdelabanca.com).

Esta página web ofrece una variedad de consejos sobre el manejo de las finanzas de un negocio y personales, así como información sobre productos y términos bancarios. A su

vez, el sitio ofrece una aplicación interactiva con la que los usuarios pueden organizar sus finanzas personales etc.

El sitio web fue creado en el año 2006 y los contenidos han estado en constante reordenamiento, a fin de que la página web sea más atractiva y sus contenidos no sean los mismos a lo largo del tiempo.

La información sobre Educación Financiera que figura en la página web fue difundida en el año 2010 a través de diversos medios. El propósito es el de cubrir las necesidades de información de distintos segmentos de clientes.

En el año 2010 se recibieron 43,378 visitas. Las secciones más visitadas fueron:

- Consejos, con 37,340 visitas en el año, y
- Arma tu Presupuesto, con 21,423 visitas en el año.

De manera complementaria a la página web, se han editado manuales y folletos. Los primeros permiten concentrar los contenidos del programa en un solo documento, con un lenguaje sencillo y amigable, que puede ser consultado por el usuario cuando lo requiera. Los folletos, por su parte, contienen 12 recomendaciones para promover el uso responsable de las Tarjetas de Crédito en un formato "consejo".

En el año 2010 se repartieron 148,320 manuales a 45 sucursales de provincia y se emitieron 300,000 folletos con consejos que fueron encartados en cada uno de los estados de cuenta a nivel nacional.

Otros medios de difusión fueron la radio y el Canal BCP. A través de la radio se desarrollaron recomendaciones acerca del pago a tiempo de la cuota, el retiro de efectivo solo en caso de emergencia y cómo evitar fraudes. Todo ello se realizó con el propósito de promover el uso responsable de las tarjetas de crédito, para lo que también se utilizó un formato "consejo" y se eligió estaciones radiales de alto nivel de audiencia y cobertura nacional. En el año 2010 se transmitieron tres mensajes a través de seis radios en Lima y 16 radios en provincia, de 6 am a 8 pm. y de lunes a viernes durante dos semanas. Estas menciones fueron emitidas 166 veces al día a nivel nacional y tuvieron un impacto sobre 707,900 personas.

En el Canal BCP se adaptaron los contenidos difundidos por radio al formato de video, que fueron transmitidos por circuito cerrado en nuestra red de oficinas a nivel nacional.

En el año 2010 se emitieron tres videos con consejos en las 329 oficinas del BCP a nivel nacional. Estos videos fueron transmitidos durante tres meses.

Finalmente, se elaboró una nota de prensa que contenía seis recomendaciones para promover el uso responsable de las tarjetas de crédito. Además, se emitieron tres notas de prensa con consejos, publicadas en los diarios El Comercio, Gestión y Expreso a nivel nacional.

d. Matemáticas Para Todos (MPT): Por una Educación de Calidad (EC8)

El BCP es el patrocinador líder nacional de MPT, que cuenta con el soporte del Instituto Apoyo y el patrocinio local de 18 empresas del país.

Este programa surgió en el año 2003 y ofrece un conjunto de herramientas a los escolares de colegios públicos en zonas de escasos recursos, con la finalidad de mejorar la calidad de la educación en matemáticas.

En MPT el principio de equidad es esencial: todos los escolares tienen derecho a gozar de una educación de calidad, requisito básico para la realización del éxito personal y social de los peruanos.

MPT funciona sobre la base de los siguientes principios:

- Lograr que las matemáticas sean parte de la vida cotidiana de los escolares.
- Revertir el disgusto que niñas, niños y jóvenes sienten por las matemáticas.
- Despertar el pensamiento racional y no memorístico.

Asimismo, MPT es un programa dinámico gracias a:

- Un nuevo modelo de enseñanza que inicia las clases con ejemplos y casos concretos, e invita al escolar a participar en la construcción de los conceptos.
- Los textos escolares se complementan con herramientas como videos y talleres de capacitación a los docentes, juegos para escolares, materiales impresos, página web interactiva, entre otras.
- Una red de docentes y directores que mantienen activo el sistema de entrenamiento y actualización.

El BCP continúa patrocinando MPT en 64 colegios, lo que beneficia a más de 74,000 escolares y 900 docentes.

Indicadores MPT - BCP	2010
Colegios beneficiados	63
Ejemplares donados	41805

Docentes capacitados	945
Escolares beneficiados	74196
Talleres	296

e. Aula Empresa

Los colegios Fe y Alegría, como parte de su línea curricular *Educación para el Trabajo*, ofrecen a sus alumnos la especialización en actividades técnicas para que puedan desenvolverse en el mercado laboral una vez culminada su educación secundaria.

Aula Empresa se inserta en dicho contexto y busca modernizar el curso mediante la combinación del *expertise* técnico y las herramientas empresariales necesarias, que le darán al alumno la posibilidad de llevar adelante ideas de negocio de una manera más formal y exitosa.

Es así que los estudiantes y docentes desde tercero hasta quinto de secundaria han sido capacitados en cursos como carpintería, confección y diseño de software, por mencionar algunos, además de haber aprendido los fundamentos de la actividad económica y empresarial en cursos como producción, marketing, finanzas y administración.

(EC8)

	2009	2010
Programa Aula Empresa (cifras no acumuladas)		
Escolares beneficiados	7,185	6,722
Docentes capacitados	137	167
Colegios participantes	20	20
Cobertura (departamentos)	12	12
Libros de texto		
Libros de texto distribuidos	3,940	0
Página web		
Número de visitas	241,587	391,731 ⁽¹⁾
Páginas vistas	677,636	1 111,196 ⁽¹⁾
Ciudades visitantes (dentro del Perú)	53	71
Países visitantes	81	88
Concurso Ideas de Negocios		

Proyectos presentados	167	757
Alumnos participantes	511	7,540
Colegios participantes	10	20
Proyectos premiados	12	12
Premios S/.	6,943	8,824
Beneficios en infraestructura		
Talleres equipados	4	1
Aulas empresariales instaladas	5	2
Voluntariado Corporativo		
Horas de clase diseñadas por voluntarios	216	540
Voluntarios participantes	60	65
Alumnos beneficiados directamente	495	559
Docentes beneficiados directamente	18	26
Colegios participantes	3	4

(1) Datos acumulados desde la fecha de lanzamiento (6 de marzo del 2008) de la página web hasta diciembre del 2010.

f. Piloto20

En el año 2005, con el propósito de complementar el programa Matemáticas para Todos, el BCP y el Grupo APOYO desarrollaron la página web 20enmate (www.20enmate.com), que permitió que los escolares practicaran matemáticas a través de un portal interactivo.

Este portal ofreció la posibilidad de acumular puntos por cada ejercicio matemático bien resuelto y canjear estos puntos por premios. Después de cinco años, en el 2010 Piloto20 termina con éxito su primera etapa con más de 300,000 escolares inscritos. A partir del año 2011 el programa será transferido al Instituto Apoyo, institución especializada en crear contenidos educativos.

En abril del año 2010, la División de Asuntos Corporativos se disolvió y el área de RS fue ubicada en la División de Gestión y Desarrollo Humano (GDH). Pocos meses después, el área fue reubicada en la División de Marketing y Responsabilidad Social. Desde esta ubicación se decidió que el área de RS cediera los programas educativos Piloto20 y Aula Empresa al Instituto Apoyo, debido al cumplimiento de objetivos del Banco y a la alta especialización para su ejecución.

g. Programa Voluntariado BCP

En el BCP promovemos el espíritu voluntario en nuestros colaboradores con la finalidad de generar oportunidades de desarrollo para los más necesitados. Así, mediante el Voluntariado BCP, nuestros colaboradores se convierten en agentes de cambio que se desenvuelven en distintos escenarios. Ellos lideran y administran este programa a través del Comité de Voluntariado, que funciona en Lima y en otras ocho ciudades del Perú: Arequipa, Chincha, Chiclayo, Cusco, Huacho, Huancayo, Trujillo y Pucallpa.

La función de estos Comités es la de gestionar el programa y promover la participación de nuestros colaboradores. Cada Comité cuenta con la asesoría del Área de Responsabilidad Social del BCP.

La misión del programa es promover el trabajo voluntario entre los colaboradores de modo que puedan contribuir a la solución de diversas problemáticas sociales, concentrándose, sobre todo, en aquellas que afectan al desarrollo educativo de niñas, niños y jóvenes de escasos recursos.

Objetivos del Programa Voluntariado BCP

- Incrementar la participación y el compromiso de los voluntarios BCP.
- Fortalecer la gestión del programa Voluntariado.
- Contribuir al desarrollo de las comunidades vinculadas al Programa.
- Promover la sostenibilidad económica del Programa.

Proyectos de Voluntariado

Talleres preparados y dictados por los voluntarios y voluntarias del BCP, dirigido a jóvenes escolares de los colegios Fe y Alegría (en Lima y Chincha) que cursan del tercero al quinto año de secundaria con la finalidad de complementar sus talleres de oficio con conocimientos de gestión empresarial.

Nombre de la actividad	Descripción	Ciudad	Fecha	Población beneficiada	Voluntarios
Asesoría en Planes de Negocio	Tres fechas más capacitaciones Asesoría en Planes de negocios	4 Fe y Alegría en Lima	Mayo	243 alumnos matriculados participantes	27 voluntarios

Talleres de Capacitación	Tres fechas más capacitaciones Talleres de capacitación + preparación de presentaciones	03 Fe y Alegría en Lima	Agosto-Setiembre	316 alumnos inscritos	29 voluntarios
Talleres de Capacitación	Tres fechas más capacitaciones Talleres de capacitación + preparación de presentaciones	01 Fe y Alegría de Chíncha	Agosto-Setiembre		9 voluntarios

Los voluntarios son capacitados por el programa Voluntariado para la realización de los talleres, durante tres sábados seguidos. Ellos preparan las clases (marketing, gestión, costos, presupuestos, plan de negocios, etc.), la presentación, los ejemplos y el soporte audiovisual para los alumnos, el Programa lo revisa y hace retroalimentación sobre el mismo para mejorar el material.

A través de estos proyectos, los voluntarios pueden emplear sus habilidades profesionales y transmitir conocimiento a jóvenes emprendedores. A su vez, estos jóvenes complementan lo aprendido en clases a través de la experiencia y recomendaciones de los colaboradores BCP.

Eventos de Voluntariado

Los eventos de voluntariado, son aquellas jornadas de trabajo entre la comunidad y los voluntarios para construir, reparar o arborizar. Esto se realiza tanto en Lima como en provincias. En el 2010 se realizaron las siguientes actividades:

Nombre de la actividad	Descripción	Ciudad	Fecha	Población beneficiada	Voluntarios
Selección de donaciones de campaña: "Todos con Cusco"	Selección y embalaje de 1.5 toneladas de donaciones	Lima	20 de febrero	3,000 familias de Lucre, Andahuaylillas y Anta en Cusco	14

Mejora del Colegio La Libertad	Instalación y pintado de juegos recreativos, además de las paredes del plantel y las carpetas escolares. Construcción de un cerco en la zona recreativa y donación de 258 libros a la biblioteca escolar.	Huancayo	28 de febrero	125 niños y niñas	56
Ampliación del Parque Infantil en Los Claveles bajo en Manchay	Voluntarios trabajaron junto a la comunidad preparando la zona para un parque más grande y apto para todos.	Lima	22 de agosto	600 niñas y niños de Los Claveles Bajo	122
Acabados e inauguración del Parque Infantil en Manchay	Acabados e inauguración de parque en Manchay	Lima	Octubre	500 niños y adolescentes de Los Claveles bajo de Manchay, 30 niños y niñas de 3 a 5 años del PRONOEI	62
Lima 01 regresa al Hogar Clínica San Juan de Dios	Mantenimiento de la zona de juegos	Lima	Noviembre	600 niños de San Juan de Dios	38

Mejora del Colegio Especial María Montessori	Mejora de los salones y juegos recreativos infantiles, cerco perimétrico	Rioja y Moyobamba	5 de diciembre	31 Niños y niñas especiales	40
Mejora de C.E.I. Mi Amiguito Jesus, UPIS La Galaxia – Miraflores	Pintado: Interiores de 2 salones, Interior Baño, Separación de salones, Fachada, Bancas, sillas y mesas.	Arequipa	12 de diciembre	55 Niños y niñas del CEI	40
	Remodelación de Jardines y caídas de agua				

También realizaron los voluntarios BCP una serie de **arborizaciones**, reafirmando nuestro compromiso y preocupación por el medio ambiente.⁴

⁴ En el cuadro no se consideran los árboles y planta que se colocaron en los eventos de construcción en Manchay.

Nombre de la actividad	Descripción	Ciudad	Fecha	Población beneficiada	Voluntarios
Arborización en el Colegio Hanni Robles en San Juan de Lurigancho con colaboradores de Marketing	Evento de arborización con 168 acacias en SJL	Lima	14 de mayo	1,000 alumnos de primaria y secundaria	43
Arborización en el Colegio Fe y Alegría 59 en Ventanilla con colaboradores de Lima 01	190 acacias y dos atrapanieblas	Lima	8 de agosto	750 alumnos de primaria y secundaria	53
Arborización en el Asentamiento Humano Jesus Oropeza en Ate con colaboradores de Lima03	200 acacias	Lima	25 de julio	1,400 niñas y niños del Asentamiento Humano	55
Arborización masiva en el Proyecto Universidad Pachacutec en Ventanilla	1000 acacias y sistema de riego	Lima	14 de noviembre	1,000 alumnos del instituto	125

Principales indicadores del Programa Voluntariado BCP 2010	
Indicador	Resultado
Voluntarios activos	1,922 ⁽¹⁾
Horas hombre invertidas en eventos y actividades varias	17,249
Población beneficiada (niñas y niños)	9,820 ⁽²⁾
Número de eventos y actividades	25
Árboles plantados	1,558
Monto recaudado entre colaboradores	US\$ 32,645.57

(1) Sin considerar las participaciones de colaboradores como parte de su inducción al ingresar al staff BCP.

(2) Sin considerar a los beneficiarios de la Campaña Navideña y la Campaña Pro-damnificados por lluvias en Cusco.

h. Ley 29230 - Obras por Impuestos

En el año 2008, con la finalidad de comprometer al sector privado con el desarrollo de la infraestructura del país, el Ministerio de Economía y Finanzas promulgó la Ley 29230, "Ley que impulsa la inversión pública regional y local con participación del sector privado". Según la normativa, las empresas privadas pueden invertir hasta el 50% del impuesto de la renta pagado un año anterior en obras públicas de infraestructura; y al finalizar la obra se entregará un Certificado de Inversión Pública Regional y Local (CIPRL), el cual se podrá canjear solo para el pago del mismo impuesto.

Desde la promulgación de la Ley, el BCP, como empresa líder del sector bancario, vio la necesidad de colaborar con el Estado Peruano en la disminución de la brecha de infraestructura en el país. Por ello, es la primera entidad financiera que se acogió al mecanismo de la Ley de Obras Por Impuestos, gracias a la cual financió el proyecto "Rehabilitación y construcción de pistas y veredas con el mejoramiento de las redes de agua y desagüe" en la Urbanización Angamos, Primera Etapa, en Piura.

La Municipalidad Provincial de Piura fue la responsable del proyecto, cuya ejecución duró seis meses. El BCP invirtió S/. 4'585,800 para mejorar la calidad de vida de más de 1,500 personas que esperaban la construcción de este proyecto desde hace más de 20 años, cuando el Fenómeno del Niño causó grandes estragos en dicha urbanización durante la década del ochenta.

Actualmente, a través del Área de Responsabilidad Social, en el BCP seguimos trabajando con diferentes Gobiernos Regionales y Locales para la implementación de más obras de infraestructura. Tienen prioridad las obras que permitirán el acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento, con la finalidad de apoyar al Estado en su propósito de garantizar la sostenibilidad del medio ambiente y el cumplimiento de los objetivos del Desarrollo del Milenio.

F. NUESTRO MEDIO AMBIENTE (DMA Ambiente)

Desde hace tres años, en el BCP trabajamos en temas relacionados con la gestión ambiental, sobre todo el cambio climático, la reducción de emisiones y el uso eficiente de los recursos naturales.

El máximo compromiso asumido en este tema es la medición de nuestra Huella de Carbono, a fin de cuantificar las emisiones GEI (Gases de Efecto Invernadero) producto de nuestras actividades directas e indirectas. Con estos resultados, el BCP identifica las fuentes de mayor emisión e implementa alternativas de solución para su reducción en el corto y mediano plazo.

F.1. Consumo de Agua (EN8)

En el BCP, el agua es consumida por las personas que trabajan en nuestras oficinas y edificios corporativos. Asimismo, es utilizada para tareas de higiene y el mantenimiento de las instalaciones.

Captación de agua (total m³ por año)

2010 = 337,868

2009 = 321,732

2008 = 327,522

Captación de agua (m³/empleado por año)

2010 = 24

2009 = 23

2008 = 21

F.2. Consumo de Papel⁵

Desde el año 2009, en el BCP impulsamos una serie de iniciativas para disminuir el impacto de este recurso en las áreas administrativas. Con esta finalidad hemos instalado un sistema que evita la impresión inmediata de los trabajos enviados desde las computadoras personales administrativas. El sistema almacena los trabajos en el disco duro de la impresora para que el usuario elija, desde la misma máquina, aquellos reportes que realmente necesita. Además se eliminó la generación de copias y solo se puede acceder a esta opción a través de una clave. Esto permite realizar un monitoreo de los que utilizan este insumo en mayor medida.

Consumo de papel (toneladas): (EN1)

2010 = 698.9

2009 = 910

2008 = 1,074

Consumo de papel (kg/empleado): (EN1)

2010 = 50.3

2009 = 65.40

2008 = 68

F.3. Consumo de energía

- **Consumo directo de energía (EN3)**

En el BCP monitoreamos el consumo energético tanto de nuestros edificios centrales como de nuestras oficinas a lo largo del país, con la convicción de que la medición de nuestro desempeño en este ámbito nos permitirá establecer estrategias de mejora en el futuro.

Consumo de energía (MWh año)*

2010 = 50,596

2009 = 44,748

2008 = 44,581

Consumo de energía (kWh/empleado por año)*

2010 = 3,646

2009 = 3,216

2008 = 2,803

*Cifras expresadas en miles.

⁵ El BCP reporta su consumo anual de papel. No hace uso directo de materias primas ni auxiliares.

- **Consumo indirecto de energía (EN4)**

El principal elemento de consumo indirecto de energía es el combustible. En el BCP contamos con una flota de vehículos para el traslado de directores o gerentes en visitas a clientes o a otras empresas. Con el propósito de mantener el consumo de combustible de esta flota en un nivel mínimo indispensable, se desalienta el uso de estos vehículos para fines personales.

Consumo de combustible 2010

Gasolina

Galones = 32,799

Gigajoules = 4,103

Diesel

Galones = 9,457

Gigajoules = 1,305

GLP

Galones = 11,627

Gigajoules = 1,163

Total Galones = 53,883

Total Gigajoules = 6,571

- **Cambio Climático (EN16)**

Conscientes de la importancia del rol del sector privado en la mitigación del cambio climático, en el año 2010 efectuamos el tercer inventario de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) -uno de los mayores responsables del calentamiento global- que generamos a través de nuestras actividades.

Este cálculo fue ejecutado utilizando la metodología estipulada en el protocolo *The Greenhouse Gas Protocol Initiative* (GHG Protocol), desarrollado por el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) en alianza con *World Resources Institute* (WRI). Dicho protocolo considera distintas fuentes para calcular las emisiones de CO₂ de una organización:

- Consumo de combustible para la utilización de vehículos del BCP
- Consumo de combustible en la preparación de alimentos (comedores)
- Consumo de combustible por viajes de ejecutivos (vía área y terrestre)

- Consumo de energía eléctrica en edificios corporativos y oficinas
- Transporte del personal de su domicilio al trabajo
- Vuelos comerciales nacionales e internacionales
- Servicios de mensajería
- Emisiones derivadas del consumo de agua
- Emisiones derivadas del consumo de papel

Emisiones de CO2 (toneladas)

2010 = 46,651

2009 = 46,414

2008 = 52,108

F.4. Productos y servicios responsables con el medio ambiente (FS1)

Como entidad financiera, en el BCP contamos con un gran potencial para contribuir al desarrollo del Perú. En consecuencia, asumimos el compromiso de ofrecer productos y servicios financieros que permitan a nuestros clientes desarrollar proyectos ambientalmente responsables.

Fondo de Garantía Ambiental (FS8, FS1)

Para incrementar el atractivo de las inversiones industriales que incorporan tecnologías nuevas y limpias, el BCP, con el apoyo de la Secretaría de Asuntos Económicos del Gobierno Suizo, constituyó el Fondo de Garantía Ambiental en el año 2004.

Este Fondo está dirigido a empresas industriales peruanas con activos totales no mayores a US\$ 8'500,000 y con menos de 500 empleados. Se trata de empresas que requieren financiamiento para proyectos de inversión o adquisición de bienes de capital que contribuyen a proteger el medio ambiente mediante la reducción de emisiones de GEI.

A lo largo de los siete años de existencia del Fondo, el BCP ha aprobado y financiado 15 proyectos que representan una colocación total de US\$ 3'509,000. En el año 2009 se financiaron dos proyectos, ambos relacionados con cambios de energía. Uno de ellos incluyó el cambio de hornos de fundición de diesel a gas natural; y el otro, de carbón a energía eléctrica.

Los esfuerzos por colocar este Fondo son permanentes. Se enviaron varios proyectos a evaluación, que, sin embargo, no obtuvieron resultados positivos.

Concientización ambiental (FS1)

Promovemos la conciencia ambiental de nuestros colaboradores y de nuestra comunidad por medio de la difusión de consejos para el cuidado del medio ambiente en diversos medios de comunicación.

Zona Verde (FS1)

Este apartado está incluido en la revista interna Soy BCP, de distribución bimensual entre nuestros colaboradores. En ella se exponen consejos que fomentan hábitos responsables para el cuidado del medio ambiente.

Entre los consejos difundidos en el año 2010 tenemos la reutilización y el reciclaje de residuos, la mitigación del cambio climático y la reducción de emisiones de GEI a través de medidas de eficiencia energética, entre otros.

G. EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD CIVIL

(DMA Sociedad) Nuestra institución está en contra de cualquier acto que promueva la corrupción y, en cumplimiento de la ley, las operaciones inusuales y/o sospechosas que pudieran tener como origen ganancias ilícitas obtenidas por medio de este delito son incluidas en el proceso de monitoreo del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Esta posición también se expresa en los Principios Éticos y Código de Conducta BCP, así como en el Manual para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Además, todos los colaboradores reciben anualmente capacitaciones sobre la importancia del Código de Conducta y los mecanismos para el monitoreo y reporte de indicios de este tipo de delitos.

a. Prácticas Anticorrupción

Evaluaciones realizadas (SO2)

Durante el año 2010 se evaluaron 19,679 alertas de operaciones inusuales efectuadas por clientes, de las que se reportaron 466 operaciones sospechosas a la UIF-Perú.

Indicadores	2009	2010
Casos evaluados	18,746	19,679
Casos reportados a la UIF-Perú	460	466

Visitas a oficinas

Durante el año 2010 se realizaron visitas a 45 Oficinas del BCP a nivel nacional, a fin de supervisar el correcto llenado de formularios y aplicación de los procedimientos de control establecidos en el Manual para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Indicadores	2009	2010
Número de visitas a oficinas (Lima y provincias)	48	45
Porcentaje del total	14.4%	13.8%

Sanciones al personal

Durante el año 2010 se aplicaron sanciones a 203 trabajadores del Banco por incumplimiento al Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Indicadores	2009	2010
Número de sanciones al personal por incumplimiento al SPLAFT	733	203
Porcentaje de colaboradores sancionados	5.2%	1.5%

Procedimientos antilavado implementados

Durante el año 2010 se implementaron 7 procedimientos destinados a la prevención y detección de operaciones inusuales y/o sospechosas.

Indicador	2009	2010
Procedimientos antilavado implementados	11	7

Capacitación (S03)

Durante el 2010 se realizaron diversos eventos de capacitación a colaboradores sobre Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, con la participación de 12,708 colaboradores. De ellos, 343 eran personal en cargos directivos.

Indicadores	2009	2010
Eventos de capacitación	127	100
Número de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado	13,668	12,708
Porcentaje de colaboradores formados en procedimientos y políticas antilavado	97.6%	96.2%
Número de directivos capacitados en procedimientos y políticas antilavado	290	343
Porcentaje de directivos formados en procedimientos y políticas antilavado	100.0%	99.7%

4. ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI (3.12)

1. Estrategia y Análisis

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	22, 24, 32	

1. Perfil de la Organización

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
2.1 Nombre de la organización.	3	
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	5	
2.3 Estructura operativa de la organización.	3, 19	
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	20	
2.5 Número de países en los que opera la organización.	3	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	3	
2.7 Mercados servidos.	4 – 5 - 16	
2.8 Dimensiones de la organización informante.	12	
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	17	
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	9	

2. Parámetros de la memoria

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	20	
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	20	
3.3 Ciclo de presentación de la memoria (anual, bianual, etc.).	20	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	20	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	20	
3.6 Cobertura de la memoria.	20	
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	20	
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	20	
3.9 Técnicas de medición datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explicar los motivos por lo que se ha decidido no aplicar los protocolos del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	20	
3.10 Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo: fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	20	

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	20	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces web donde se pueda encontrar la información.	69	

3. Gobierno, Compromiso y Participación de los Grupos de Interés

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Describe el mandato y composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	31-32	Principios 1 -10
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	28	Principios 1 -10
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. Indíquese cómo define la organización los términos "independiente" y "no-ejecutivo".	28	Principios 1 -10
4.4 Mecanismos de los accionistas y colaboradores para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, social y ambiental que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe.	32	Principios 1 -10

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	32	Principios 1 -10
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	77	Principios 1 -10
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	77	Principios 1 -10
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	21	Principios 1 -10
4.9 Procedimiento del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. Indíquese la frecuencia con que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.	32	Principios 1 -10
4.10 Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	77	Principios 1 -10
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta a este apartado podrá incluir el enfoque de la organización en materia de gestión de riesgos en relación con la planificación operativa o el	10, 11	Principio 7

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
desarrollo y la introducción de nuevos productos.		
4.12 Principales programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	10	Principios 1 -10
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:	8	Principios 1 -10
4.14 Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	24	
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. Incluirá el procedimiento de la organización para la definición de sus grupos de interés así como para la determinación de los grupos que participan y los que no hacen.	24	
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.	24	
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	24	

4. Enfoque de Gestión e Indicadores de Desempeño

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
Enfoque de gestión Desempeño Económico (DMA EC).	14	Principios 1,4,6 y 7
Enfoque de gestión Desempeño Ambiental (DMA EN).	62	Principios 7, 8 y 9

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
Enfoque de gestión Prácticas Laborales y Ética del Trabajo (DMA LA).	33	Principios 1,3 y 6
Enfoque de gestión Derechos Humanos (DMA HR).	45	Principios 1,2,3,4,5 y 6
Enfoque de gestión Sociedad (DMA SO).	66	Principio 10
Enfoque de gestión Responsabilidad sobre Productos (DMA PR).	39	Principios 1 y 8

I. **Indicadores de Desempeño del GRI**

Dimensión Económica

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
EC1. Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a colaboradores, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	14	
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	4	
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	77	
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	46	
EC8. Desarrollo del impacto de inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para	46, 53	

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.		

Dimensión Ambiental

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
EN1. Materiales utilizados por peso o volumen.	63	Principio 8
EN3. Consumo directo de energía por fuente primaria.	63	Principio 8
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	64	Principio 8
EN8. Captación total de agua por fuentes.	62	Principio 8
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	64	Principio 8
EN28. Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	77	Principio 8

Dimensión Social

Indicadores del Desempeño de Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los colaboradores, a sus familias y a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	37	Principio 1
LA10. Promedio de horas de formación al año por trabajador desglosado por categoría de trabajador.	35- 37	

Dimensión Social

Indicadores del Desempeño de Derechos Humanos

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	78	Principios 1, 2 y 6
HR5. Actividades de la empresa en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos, pueden correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	10	Principios 1, 2 y 3

Dimensión Social

Indicadores del Desempeño de Sociedad

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
SO2. Porcentaje y número total de Unidades de Negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	66	
SO3. Porcentaje de colaboradores formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	68	Principio 10
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	77	

Dimensión Social

Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios.	40	

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
PR9. Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos de la organización.	41	

Indicadores Suplementarios o Financieros

Contenido Básico del GRI	Páginas	Pacto Mundial
FS1. Políticas con componentes ambientales y sociales aplicadas a líneas de productos.	65, 66	
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.	65	
FS10. Número de instituciones con las que la empresa ha interactuado en relación con aspectos ambientales y sociales.	49	
FS13. Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas.	16	
FS14. Iniciativas para promover el acceso de personas desfavorecidas a servicios financieros.	42, 43	
FS15. Políticas para el diseño y comercio justo de productos y servicios financieros.	41-42-78	
FS16. Iniciativas para promover la educación financiera.	51	

(SO8) (EN28) El BCP no recibió multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentaciones relacionadas con la normativa ambiental vigente

(EC4) Durante el periodo 2010, el BCP no recibió ayudas financieras significativas por parte del gobierno.

(4.7) (4.10) No están normados.

(4.6) Los procedimientos para evitar "conflictos de interés" en el máximo órgano de gobierno constituyen un tema de agenda para el Comité de Gobierno Corporativo de nuestra organización.

(HR4) No se ha registrado ningún incidente de discriminación y nuestro código de ética prohíbe cualquier acto de esta índole.

(FS15) El BCP, interesado por que sus clientes y colaboradores establezcan relaciones de largo plazo enmarcadas en los valores que el Banco desea promover, ha diseñado diversas políticas y lineamientos. Algunos de estos se encuentran -relacionados- con el comportamiento que se espera de los colaboradores en sus labores diarias en la organización, como son el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética Credicorp.