

La Molina, octubre de 2012

**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 2011 realizamos nuestra segunda obra pública que consistió en la ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable y desagüe en el centro poblado de La Encantada, ubicado en el distrito de Chulucanas en Piura. Esta obra ha beneficiado a más de 5,000 personas, demandó una inversión de S/. 6.2 millones y se ejecutó en coordinación con el Gobierno Regional de Piura.

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 comprometiendo el presupuesto para una tercera obra en Majes, Arequipa. Nuestro objetivo es comprometer en los próximos tres años una inversión de S/. 120 millones en beneficio de más 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

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BCP 2011

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	4
1. ACERCA DEL REPORTE	5
2. HISTORIA DEL BCP	6
3. ACERCA DEL BCP	8
4. BANCA RESPONSABLE: LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL BCP	23
5. GOBIERNO CORPORATIVO: NUESTROS ACCIONISTAS	31
6. NUESTROS COLABORADORES	39
7. NUESTROS CLIENTES	57
8. NUESTROS PROVEEDORES	67
9. GESTIÓN RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD	69
10. GESTIÓN RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE.....	83
11. RELACIONES RESPONSABLES CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD CIVIL	102
12. DECLARACIÓN DE NIVEL DE APLICACIÓN GRI	105
13. ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI	106
20. ENCUESTA DE EVALUACIÓN	128

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO (1.1)

El Banco de Crédito del Perú (BCP) es la mayor institución del sistema financiero peruano y es el proveedor líder de servicios financieros, con una amplia red de agencias y oficinas bancarias que lo convierten en el banco más grande del país. Desde su fundación en 1889 el BCP ha demostrado su amor al Perú y su vocación de servicio, contribuyendo de manera significativa al desarrollo de la sociedad peruana. Como resultado de este esfuerzo, el año 2011 el BCP fue considerado el banco con mejor reputación, según el RepTrack Pulse Perú¹ del Reputation Institute².

Nuestro objetivo es mantener un crecimiento sostenido que permita fortalecer la relación y compromiso con nuestros clientes, colaboradores y demás grupos de interés. Para que esto sea posible, estamos convencidos de que no sólo es importante generar rentabilidad para el negocio sino hacerlo de manera responsable. Por este motivo, el BCP ha incorporado en su gestión el criterio de desarrollo sostenible a través de la elaboración anual de su reporte de sostenibilidad que le permite evaluar tanto su gestión en relación a sus impactos económicos, sociales y ambientales, como las acciones emprendidas para lograr una mejora continua.

Entre los hechos más importantes reportados en el periodo 2011 se encuentra el crecimiento sostenido de nuestros canales de atención; hemos pasado de 4,131 en el año 2009 a 6,501 en el año 2011, lo que representa un crecimiento de más del 50% en sólo 3 años. Otro hecho importante fue la inauguración del primer agente corresponsal en el lago Titicaca, el cual representa todo un hito en el sector bancario peruano pues por primera vez los pobladores de dicha zona tendrán mayor acceso a la bancarización.

Por todo esto, nos complace poner a su disposición nuestro séptimo reporte de sostenibilidad, en el cual encontrarán mayor información sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental, lo que reafirma el compromiso con la transparencia de nuestra gestión empresarial. Este reporte se ha elaborado respetando los lineamientos propuestos por el Global Reporting Initiative (GRI), el estándar más utilizado por las organizaciones a escala mundial para informar sobre su gestión de responsabilidad social. Este año hemos logrado, por primera vez, el Nivel de Aplicación A del GRI, el reconocimiento más alto para un reporte de sostenibilidad.

Muchas gracias,

Dionisio Romero

Presidente del Directorio

¹ <http://es.scribd.com/doc/62375849/RepTrak-Pulse-2011>.

² Reputation Institute es la consultora más grande del mundo con presencia en treinta países. Mide "Reputación corporativa" desde la percepción de los grupos de interés, para esto examina la relación emocional (*pulse*) junto a conexiones racionales. Más información. en: <http://www.reputationinstitute.com/>.

1. ACERCA DEL REPORTE

A continuación se brinda información sobre el alcance y cobertura del Reporte de Sostenibilidad 2011 del Banco de Crédito del Perú:

- Este reporte de sostenibilidad es la séptima edición presentada por el Banco de Crédito del Perú S.A., (en adelante BCP); es el cuarto respetando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), y el primero sobre la base de la versión G3.1, la cual fue lanzada en marzo del año 2011. El reporte abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2011, la periodicidad de su publicación es anual y tiene un nivel de aplicación A GRI CHECKED **(2.1) (3.1) (3.2) (3.3) (3.9) (3.10) (3.11)**.
- Este documento brinda información sobre el desempeño en sostenibilidad del BCP en los aspectos económico, social y ambiental de acuerdo a los 54 Indicadores Principales y los 16 Indicadores del Suplemento Financiero del GRI G3.1. De acuerdo a la Guía GRI G3.1 y sus protocolos, al ser el presente reporte de nivel de aplicación A, estos indicadores se consideran como materiales. Sin embargo, para determinar la exhaustividad del reporte en los aspectos e indicadores GRI materiales, se evaluaron los 10 principios del GRI sugeridos para la elaboración de memorias de sostenibilidad y se procedió a la revisión documentaria de la Empresa mediante la elaboración de fichas de recolección de información, realizándose un taller para el llenado de las mismas con la participación de diversas áreas en el BCP vinculadas con los diferentes aspectos de sostenibilidad **(3.5) (3.9)**.
- Como base para identificar las expectativas de los grupos de interés del BCP se utilizó el Estudio Anual de Reputación Corporativa, el cual sigue la metodología del Reputation Institute. Este estudio evidencia las expectativas de los grupos de interés del Banco: Clientes, colaboradores y líderes de opinión **(3.5)**.
- Este reporte cubre la gestión económica, social y ambiental de las operaciones del BCP en el Perú y la gestión de sus 342 oficinas en el ámbito nacional, incluyendo la Sede Central, pero no la gestión de sus subsidiarias³ ni operaciones fuera del país **(2.4) (3.6) (3.7) (3.8)**.
- En el año 2011, el BCP no tuvo cambios significativos con respecto a temas de ampliación de infraestructura, adquisiciones importantes, ni modificaciones organizativas **(2.9)**.
- Toda comunicación referente al presente reporte debe ser dirigida a:

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

³ Empresas en las que el BCP mantiene la propiedad de más del 98% en todas ellas, pero que cuentan con otra razón social.

2. HISTORIA DEL BCP

Desde que el entonces Banco Italiano, hoy BCP, abrió sus puertas, se empezó a escribir una historia de solidez, confianza y espíritu innovador, así como de un compromiso permanente con el desarrollo del país. Hace más de 123 años, el martes 9 de abril de 1889, el Banco abrió su entonces única puerta al público, en una oficina ubicada en la calle Mantas, a pocos metros de la Plaza de Armas. Años más tarde, el 12 de abril de 1929 se logra inaugurar el edificio ubicado en la esquina de Lampa y Ucayali. Con el tiempo, el Banco fue constituyéndose en una variable importante en las páginas de la historia económica nacional. En 1941 cambió su denominación y pasó de Banco Italiano a Banco de Crédito del Perú, continuando con su tradición de banco sólido y confiable que, a través de los años, ha ganado la preferencia del mercado nacional. Durante la década de los años 40, el Banco era responsable de alrededor de un tercio del movimiento bancario del país, lo que le obligó a seguir ampliando su red de oficinas y expandir las relaciones con el exterior en plazas financieras tan importantes como las de Londres y Nueva York. Entre 1956 y 1968 se produjo su mayor expansión y se registraron sus más importantes modificaciones en el ámbito financiero, así como la mejora de sus servicios gracias a los avances tecnológicos utilizados, que se reflejaron en la totalidad del sistema de la banca comercial. Estos avances se lograron gracias a la cultura de calidad que el Banco fomenta desde el día de su fundación.

A inicios de los años 70, sobre la base del liderazgo y el espíritu innovador que caracteriza a la institución, el Banco decidió descentralizar sus operaciones e implementar el Sistema de Teleproceso, que permitiría el registro de las operaciones en todo el país en tiempo real y que ubicó a la Empresa en un lugar destacado en Latinoamérica. Esta descentralización también fue una respuesta positiva para enfrentar los problemas y necesidades del mercado, derivados de la situación general de la economía en ese momento. El 30 de marzo de 1979 el Directorio del Banco acordó confiar la Presidencia a Dionisio Romero Seminario, quien había venido colaborando como Director desde 1966 con sólo 30 años de edad. El Banco siguió cumpliendo sus actividades estableciendo nuevos servicios, como por ejemplo ser el pionero en el uso de las tarjetas de crédito (sus primeras tarjetas fueron la Credibank de uso nacional y la implementación en el Perú de la tarjeta VISA Internacional). Durante esa misma década, con la instalación de sucursales en Nassau y en Nueva York, el Banco de Crédito se convirtió en el único banco peruano presente en dos de las plazas financieras más importantes del mundo. Con el aumento de sus niveles de operación y fortalecimiento de su posición en el sistema financiero, el Banco amplió su red de oficinas en el país entre 1980 y 1985. Esta misma expansión generó la necesidad de construir una nueva sede para la dirección central, lo que resultó en la construcción de un moderno edificio en la calle Centenario, en el distrito de La Molina. Durante el año 1987 el acontecimiento que mayores repercusiones tuvo sobre el sistema financiero nacional fue la estatización de la banca. Ésta fue una prueba para la gran familia que ya era el Banco, pues fueron sus colaboradores los que permitieron, con tenacidad y coraje, que la institución permaneciera lejos de este intento de estatización.

Como una muestra más de su sentido de innovación y liderazgo, el Banco estableció la Red Nacional de Teleprocesos, que a fines de 1988 conectaba a casi todas las agencias del país con el computador central de Lima. Asimismo, instaló una extensa red de cajeros automáticos con la finalidad de estar cerca de sus clientes y de facilitar sus gestiones. Este canal permite disponer del efectivo las 24 horas del día, así como pagar servicios, tarjetas de crédito y realizar transferencias, sin necesidad de ir a una agencia ni hacer colas. Otra innovadora opción que ofrecen los cajeros automáticos es la de obtener un adelanto de sueldo y realizar depósitos a cuentas BCP. A inicios de 1998 y durante 1999, el Banco de Crédito se desarrolló en un período muy difícil, puesto que el sistema financiero estaba siendo reestructurado. Una de las consecuencias de este hecho fue la reducción del número de bancos y financieras de 33 a 25 por fusiones y liquidación.

Desde el año 2000, El Banco implementó las facilidades para los negocios por Internet, el comercio electrónico y la tarjeta American Express. En agosto del año 2002, el Banco de Crédito presentó su nueva identidad corporativa, que representó un nuevo capítulo en la historia del Banco. Esta nueva identidad refleja una nueva filosofía para el BCP que se sustenta en la consolidación del trabajo esforzado realizado en los últimos años, mejorando el servicio, simplificando los procesos internos y siendo más eficientes y ágiles. De esta manera, el BCP decidió anticiparse a las expectativas de sus clientes, en un mundo que cambia constantemente y que plantea nuevos retos. La nueva filosofía significa demostrar que el BCP es un banco cercano, preocupado en hacer las cosas más sencillas y fáciles para sus clientes.

En marzo del año 2003, dentro de una situación de virtual estancamiento del sector financiero en el Perú, la adquisición del Banco Santander Central Hispano Perú (BSCH - Perú) por parte del Banco de Crédito BCP, consolidó su posición de liderazgo en la banca peruana, liderazgo que se vio afianzado con la integración de la Financiera Solución en el año 2004. Apuntando siempre a servir cada vez a más clientes, la fusión con Financiera Solución llevó a afianzar el crecimiento del Banco en el segmento de la pequeña empresa, un sector de gran potencial de desarrollo e inversión. De esta manera nació la Banca Pequeña Empresa, con alternativas viables para el sector emergente y con resultados que se verían reflejados en el desarrollo global del país. Paralelamente, los esfuerzos desplegados en el cumplimiento del Modelo de Gestión Malcolm Baldrige hicieron que la Empresa mereciera el Premio Nacional a la Calidad 2004 en la categoría Empresas de Servicios, recibiendo la Medalla a la Empresa Líder en Calidad, Categoría Oro.

Ese mismo año, el BCP registró las utilidades más altas de su historia, llegando a superar sus metas en más del 40%, como producto del esfuerzo y compromiso de todos sus colaboradores. Actualmente, el Banco está presente no sólo en las 25 regiones del país, incluido El Callao, sino también en Estados Unidos, Panamá, Bolivia y Chile. En los últimos años el BCP ha ampliado su cobertura bancaria, sobre todo a través de la instalación de Agentes BCP y cajeros automáticos. Al cierre del año 2011 ha alcanzado 6,501 puntos de atención para sus clientes: 342 Agencias, 1,485

cajeros automáticos y 4,674 Agentes BCP. Paralelamente, continúa robusteciendo la infraestructura tecnológica necesaria para atender una red de canales en franco crecimiento⁴.

3. ACERCA DEL BCP

El BCP es una sociedad anónima constituida con aportes privados por escritura pública sustentada 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 (2.6).

El Banco genera un importante número de puestos de trabajo en los países que opera (Perú, Estados Unidos, Panamá Bolivia y Chile) y brinda acceso a servicios financieros, que son una herramienta fundamental para la inclusión social y el crecimiento en los tres países. Asimismo, cuenta con una serie de empresas subsidiarias que se detallan a continuación, y que le permiten ofrecer productos específicos (2.3) (2.5):

- Credibolsa Sociedad Agente de Bolsa: Sociedad agente de bolsa que opera en la Bolsa de Valores de Lima y presta asesoramiento en operaciones bursátiles.
- Credifondo S.A. S.A.F: Sociedad administradora de fondos mutuos.
- Creditítulos Sociedad Titulizadora S.A.: Sociedad que actúa como fiduciario en procesos de titulación de activos y sirve como vehículo para la compra de activos que luego son transformados en productos financieros que se venden en el mercado.
- Inmobiliaria BCP S.A.: Empresa dedicada a administrar y promover la venta de activos inmobiliarios adjudicados y/o de propiedad del BCP.
- Inversiones BCP S.A.: Inversiones BCP es una empresa constituida en Chile en 1997, con el objeto de efectuar inversiones en acciones del Banco de Crédito e Inversiones (BCI).
- Edyficar S.A.: Empresa especializada en microfinanzas.
- Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A.: Empresa dedicada a la administración de parte de la cartera de créditos hipotecarios de los colaboradores del BCP.

En el Perú, el BCP genera cerca de 15,000 puestos de trabajo y es líder en los segmentos en los que opera:

- **En el segmento corporativo y empresarial**, supera el 45% y el 35%, respectivamente, de participación de mercado en colocaciones directas.
- **En el segmento minorista**, supera el 34% de participación de mercado en colocaciones directas. Esta información incluye la participación de mercado de Edyficar (5%) en Banca Pequeña Empresa y Microempresa.

⁴ Portal BCP.

- En relación a las **subsidiarias**, en el negocio de administración de fondos, Credifondo es líder de mercado con participación del 42% en el volumen administrado. En el volumen negociado en la Bolsa de Valores de Lima, Credibolsa es líder de mercado con participación del 28%.
- La Tesorería del BCP, encargada de la gestión de los riesgos de liquidez, cambiarios y de tasas de interés así como del manejo de los productos derivados que el banco ofrece al mercado, mantiene el liderazgo en la mayor parte de productos que administra.

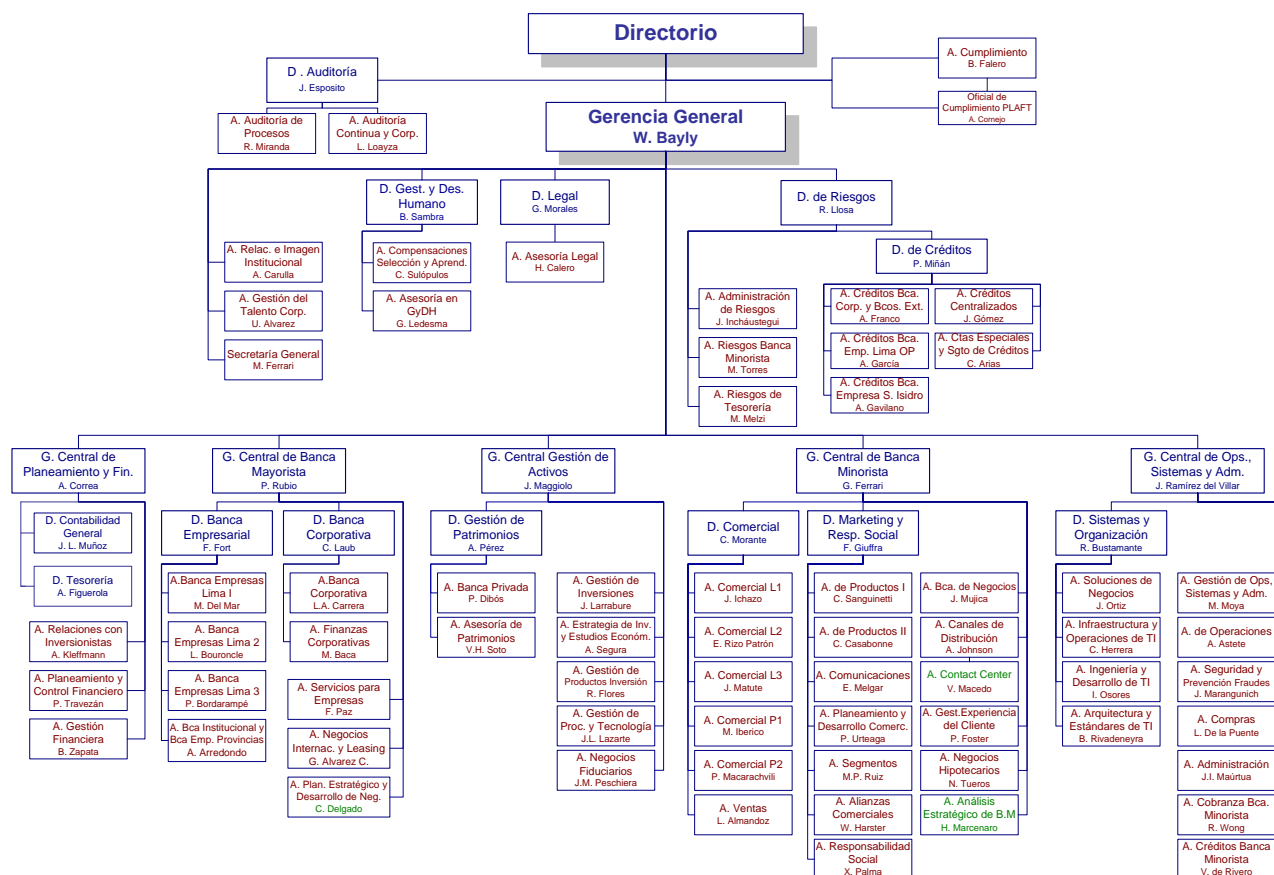
Cumplimiento Legal y Normativo

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 la información que debe proporcionar, de los mecanismos para un efectivo control interno y administración de riesgos, entre otras. Adicionalmente a las 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 **(EC3)**.

De igual manera, el BCP está sujeto a la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud (Ley 26790) por lo que otorga servicios de salud a sus colaboradores a través de una Entidad Prestadora de Salud (EPS-Pacífico) y a través de Essalud. Asimismo, 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 1765-2005). De esta manera, trabaja constantemente para mejorar el acceso a la información sobre servicios financieros que deben tener los usuarios y el público en general, a fin de que estos puedan tomar decisiones con fundamento en relación a las operaciones y los servicios de las empresas que desean contratar o utilizar.

Estructura Organizacional (2.3)



3.1. Principales Servicios (DMA PS)

El BCP ha diseñado diversos servicios que se gestionan a través de áreas especializadas (2.2) (2.7):

- Gerencia Central de Banca Mayorista: Encargada de diseñar y gestionar servicios para para clientes corporativos y empresariales
- Gerencia Central de Banca Minorista: Encargada de diseñar y gestionar servicios para las pequeñas empresas y clientes individuales
- Gerencia Central de Gestión de Activos: Encargada de diseñar y gestionar los siguientes servicios:
 - Administración de patrimonios.
 - Administración de fondos de terceros (Credifondo S.A. S.A.F).
 - Intermediación de valores (Credibolsa Sociedad Agente de Bolsa).

- Custodia, fideicomisos y titulación de activos (Creditítulos Sociedad Tituladora S.A.).

3.1.1. Banca Mayorista

Está compuesta por dos unidades de negocios: Banca Corporativa y Banca Empresa, esta última incluye al segmento especializado de Banca Institucional.

- **Banca Corporativa:** Atiende a clientes cuyas ventas anuales son mayores a los US\$50 millones.
- **Banca Empresa:** Atiende a clientes cuyas ventas anuales fluctúan entre US\$8 millones y US\$50 millones. Esta unidad de negocio incluye a la Banca Institucional, que 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.

Banca Mayorista también está formada por tres unidades de soporte comercial que brindan soporte especializado a las unidades de negocios mencionadas:

- Negocios Internacionales y *Leasing*
- Finanzas Corporativas
- Servicios para Empresas

Negocios Internacionales y *Leasing*

Esta unidad realiza la gestión de negocios con las principales instituciones financieras del mundo, buscando las mejores condiciones para las operaciones con los clientes del Banco. Además, ofrece servicios de comercio exterior y se especializa en el financiamiento de operaciones de mediano y largo plazo enfocadas en el desarrollo de negocios de arrendamiento financiero para empresas medianas. Asimismo, es la unidad responsable del producto *Leasing*, uno de los de mayor crecimiento en el mercado.

Finanzas Corporativas

Esta unidad ofrece servicios de banca de inversión y financiamiento para las grandes empresas: i) estructuración de emisiones primarias, ii) préstamos a mediano plazo y iii) asesoría de reestructuración, fusiones y adquisiciones⁵.

⁵ En: www.equilibrium.com.pe/Bcp.pdf.

Servicios para Empresas

Esta unidad se dedica al desarrollo y comercialización de servicios transaccionales tales como recaudación, pagos, prestación de servicios de información y manejo de liquidez para clientes empresariales e institucionales.

Para el 2012 se proyecta crear la Unidad de Banca de Inversión, la cual tendría a su cargo las operaciones de Gestión de Activos y Finanzas Corporativas.

Productos Ofrecidos por la Banca Mayorista

Banca Mayorista ofrece productos y servicios para cubrir las necesidades de más de 8,500 clientes:

- Créditos comerciales (de corto o mediano plazo).
- Créditos contingentes (cartas fianzas, cartas de crédito de importación y exportación principalmente).
- Productos derivados financieros (*forwards, swaps, opciones*).
- Productos pasivos (depósitos a plazo, depósitos vistas).
- Productos transaccionales.

Durante el año 2011, Banca Mayorista ha demostrado un crecimiento notable como se muestra en la siguiente tabla:

		2010 (US\$ Millones)	2011 (US\$ Millones)
Colocaciones Directas	Colocaciones directas a corto plazo	2,738	3,129
	Colocaciones directas a mediano/largo plazo	4,251	5,262
Total Colocaciones Directas		6,989	8,391
Total Contingentes		2,822	3,387
Montos Financiados Totales		9,811	11,778

A continuación se detalla la distribución de la cartera de clientes de Banca Mayorista según región y actividad al cierre del año 2011 (FS6):

Banca Corporativa

Lima	100%
Provincias	0%
Oriente	0%
Norte	0%
Centro	0%
Sur	0%

Banca Empresa

Lima	83%
Provincias	17%
Oriente	0%
Norte	54%
Centro	0%
Sur	46%

Distribución Aproximada por Sector Económico a Nivel Nacional

Sector	En Clientes (%)	En Deuda (%)
Industria manufacturera	14%	33%
Comercio	21%	15%
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	15%	10%
Construcción	6%	2%
Electricidad, gas y agua	1%	13%
Hoteles y restaurantes	1%	2%
Intermediación financiera	3%	2%
Minería	3%	10%
Pesquería	1%	1%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7%	5%
Otros	26%	6%

3.1.2. Banca Minorista

La Banca Minorista atiende a individuos y pequeñas empresas con ventas anuales menores o iguales a US\$6.7 millones y llega a 4'088,425 de clientes.

Los clientes de este servicio están segmentados de la siguiente forma:

- **Segmento Exclusivo:** Atiende a los clientes que tienen al menos US\$20,000 en deudas o un mínimo de US\$40,000 en pasivos o inversiones en el banco.
- **Segmento Consumo:** Atiende a los individuos que no están incluidos en el Segmento Exclusivo ni en el segmento Pequeña Empresa.
- **Segmento Pequeña Empresa:** Atiende a empresas o personas naturales con negocio cuyas ventas anuales son menores a US\$500,000 o que tienen deudas hasta US\$200,000.
- **Segmento Negocios:** Atiende a empresas con ventas anuales entre US\$500,000 y US\$6.7 millones o con deudas entre US\$200,000 y US\$1 millón.

Estos clientes son atendidos por una amplia y diversa infraestructura de canales de atención que incluyen oficinas, cajeros automáticos, banca por Internet, banca por teléfono, Banca Celular y Agentes BCP.

Productos Ofrecidos por la Banca Minorista

- Productos para clientes del segmento Exclusivo y segmento Consumo: Tarjetas de crédito y débito, créditos personales, créditos hipotecarios, cuentas corrientes y de ahorros, fondos mutuos, cuentas a plazo y CTS⁶.
- Productos para los clientes del segmento Pequeña Empresa: Créditos para capital de trabajo, financiamiento de inmuebles, *leasing* y cartas fianza.
- Productos para clientes del segmento Negocios: Créditos comerciales, contingentes, *leasing*, comercio exterior, servicios transaccionales y productos pasivos.

Igual que en Banca Mayorista, el año 2011 representó un excelente año para Banca Minorista, que supo capitalizar el sostenido crecimiento de la economía, como se detalla a continuación:

	2010 (US\$ Millones)	2011 (US\$ Millones)
Colocaciones	5,316	7,181
Financiamiento al consumo	1,525	2,073
Hipotecario	1,905	2,452

⁶ Compensación por Tiempo de Servicio (CTS).

	2010 (US\$ Millones)	2011 (US\$ Millones)
Créditos PYME	1,192	1,696
Préstamos comerciales	535	720
Contingentes	160	240
Masa Administrada (Depósitos y Fondos Mutuos)	9,061	10,443

A continuación se detalla la distribución de la cartera de clientes de Banca Minorista según región y actividad al cierre del año 2011 (FS6):

Pequeña Empresa

Lima	39%
Provincias	61%
Oriente	18%
Norte	35%
Centro	12%
Sur	35%

Mediana Empresa

Lima	61%
Provincias	39%
Oriente	20%
Norte	25%
Centro	25%
Sur	30%

Distribución Aproximada por Sector Económico a Nivel Nacional

Sector	En Clientes (%)	En Deuda (%)
Industria manufacturera	7%	26%

Comercio	22%	23%
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	15%	11%
Construcción	2%	4%
Electricidad, gas y agua	0%	7%
Hoteles y restaurantes	2%	2%
Intermediación financiera	0%	0%
Minería	1%	5%
Pesquería	0%	3%
Transporte, Almacenamiento y Comunicación	4%	8%
Otros	47%	11%

3.2. Principales Asociaciones a las que Pertenece el BCP (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 y Organizaciones de la Sociedad Civil

- Asociación de Bancos (ASBANC)
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE)
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX Perú)
- Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE)
- Perú 2021 Una Nueva Visión

Cámaras de Comercio

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

3.3. Premios y Distinciones (2.10)

- **The Banker 2011:** Mejor Banco del Perú.

- **XI Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima:** Primer lugar en la categoría Banca Empresarial.
- **Premio CRM⁷ de Gartner:** Segundo puesto para las Américas en la categoría Marketing Integrado, por las prácticas y resultados en la gestión de campañas de marketing directo de la Banca Minorista.
- **Effie Awards Oro 2011:** En la categoría Bajo Presupuesto, por la campaña en YouTube para Banca Celular BCP.
- **Premio DIGI's:** En la categoría Innovación en Medios otorgado por Interactive Advertising Bureau (IAB) por la campaña en YouTube para Banca Celular BCP.
- **Creatividad Empresarial 2011:** En la categoría Servicios Bancarios, Financieros y de Seguros, por el Agente BCP Lacustre.
- **BAI-Finacle Global Banking Innovation:** En la categoría Innovación Social, entre 200 participantes a nivel mundial.
- **Premio de la Policía Nacional del Perú (PNP):** Diploma otorgado por el apoyo permanente y compromiso en respaldo a las acciones de seguridad ciudadana.

3.4. Adhesión a Iniciativas Voluntarias de Promoción de la Responsabilidad Social (4.12)

En un esfuerzo por lograr un desarrollo sostenible, el BCP ha suscrito una serie de compromisos cuyos principios inciden en la generación de valor para los accionistas, los colaboradores, los 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, se sumó al compromiso ético, adoptado por miles de empresas en el ámbito internacional, cuya finalidad es fomentar la ciudadanía corporativa y trabajar en la construcción de un mercado global más justo y equitativo.

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 proteger el medio ambiente y para promover una lucha frontal contra la corrupción.

DERECHOS HUMANOS (DMA HR)	Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los DDHH reconocidos internacionalmente
	Principio 2	No cometer abusos de los DDHH
TRABAJO	Principio 3	Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

⁷ Customer Relationship Management.

	Principio 4	Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso
	Principio 5	Apoyar la abolición del trabajo infantil
	Principio 6	Apoyar la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación (DMA LA)
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 CORRUPCIÓN	Principio 10	Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y sobornos

b. Asociación de Buenos Empleadores

La Empresa continua siendo miembro de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), 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 compromete al cumplimiento de prácticas responsables en la gestión de recursos humanos e impulsa a extenderlas hacia las empresas que forman parte de la 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 CDP es una organización global sin fines de lucro que recaba y publica información sobre el impacto ambiental de las empresas. Asimismo, 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 600 signatarios y con una base combinada de activos de US\$78 mil millones bajo su administración.

El 21 de enero del año 2010, y como parte de su compromiso con el medio ambiente, el BCP se suscribió al CDP y auspició el ingreso de CDP al Perú, dada la preocupación del Banco por los asuntos relacionados con el medio ambiente y con el desarrollo sostenible. 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.

Durante el año 2011, el BCP ha difundido internamente la información sobre su impacto ambiental, presentando los resultados de la medición de su huella de carbono correspondiente al año 2010 a los gerentes de las áreas relacionadas directamente con las fuentes de emisión de gases de efecto invernadero.

3.5. BCP en Cifras (2.8)

BCP en Cifras (Perú)	2009		2010		2011	
Capitalización Total, Desglosada en Términos de Deuda y Patrimonio						
	US\$ Millones⁸	%	US\$ Millones	%	US\$ Millones	%
Total pasivos	17,887	91	23,381	92	24,630	91
Total patrimonios	1680	9	1,996	8	2,346	9
Total pasivos y patrimonios	19,567	100	25,377	100	26,976	100
Empleados						
Nº total de empleados ⁹		13,941		13,009		14,897
Canales de Atención						
Nº total de canales de atención (2.7)		4,131		5,001		6,501
Oficinas BCP		334		327		342
Cajeros automáticos		996		1,159		1,485
Agentes BCP		2,801		3,513		4,674
Productos y Servicios Ofrecidos - Unidades Vendidas						
Tarjetas de crédito		128,338		189,028		383,402
Créditos (hipotecarios, personales y Pyme) ¹⁰		165,418		199,952		261,236

⁸ Cifras en millones de dólares.

⁹ Incluye Credifondo y Credibolsa.

¹⁰ Incluye crédito hipotecario, MiVivienda antiguo, Crédito Vehicular, Crédito Pyme (CEN, TSN, TCN).

BCP en Cifras (Perú)	2009	2010	2011
Cuentas Sueldo y CTS	943,893	1,138,043	1,259,185
Productos y Servicios inclusivos - Unidades Vendidas			
Primera Cuenta	236,913	448,460	777,452
Créditos hipotecarios inclusivos ¹¹	1,651	2,354	2,947
Tarjeta de crédito para consumo (Visa Exacta y Visa Plaza San Miguel)	39,638	42,802	105,123
Participación en el Mercado (%)			
Préstamos	30.3	30.9	29.9
Depósitos	33.3	34.4	31.6
Proveedores			
Nº total de proveedores ¹²	7,401	7,605	11,090

Presencia en el Perú

El despliegue de la Institución a nivel nacional se encuentra detallado en la siguiente tabla **(2.7 - FS13)**:

Departamento	Oficinas	Cajeros	Agentes
Amazonas ¹³	2	3	17
Ancash	7	21	83
Apurímac	2	4	19
Arequipa	13	83	431
Ayacucho	1	5	27
Cajamarca ¹⁴	4	19	103
Cusco	8	34	94
Callao	17	63	224
Huancavelica ¹⁵	1	1	14
Huánuco	3	7	40
Ica	9	36	101
Junín	12	31	168
La Libertad ¹⁶	12	67	214
Lambayeque ¹⁷	7	35	168

¹¹ Incluye Nuevo MiVivienda y Techo Propio.

¹² Proveedores Locales y Extranjeros.

¹³ Departamentos dentro del quintil más pobre del Perú.

¹⁴ Ídem.

¹⁵ Ídem.

¹⁶ Ídem.

¹⁷ Ídem.

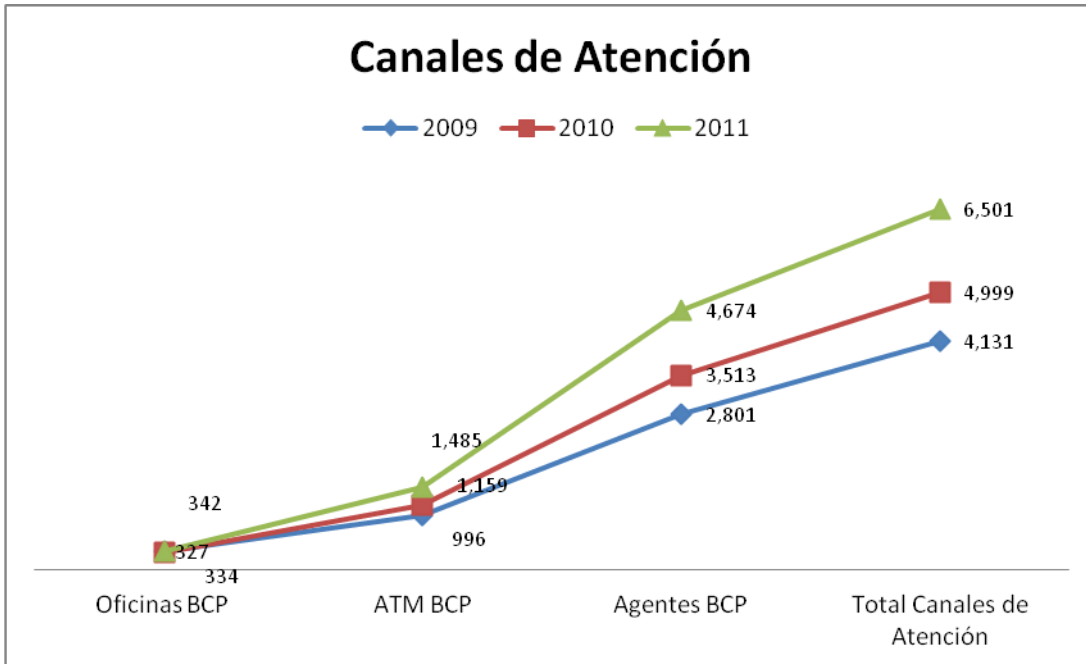
Departamento	Oficinas	Cajeros	Agentes
Lima	203	938	2,454
Loreto	4	13	9
Madre De Dios	1	4	3
Moquegua	4	7	39
Pasco	3	9	21
Piura ¹⁸	12	57	189
Puno	4	16	41
San Martin	5	8	69
Tacna ¹⁹	4	12	64
Tumbes	2	5	23
Ucayali	2	7	59
Al Cierre del 2011	342	1,485	4,674

	2009	2010	2011
Oficinas BCP	334	327	342
ATM BCP ²⁰	996	1,159	1,485
Agentes BCP	2,801	3,513	4,674
Total Canales de Atención	4,131	4,999	6,501

¹⁸ Ídem.

¹⁹ Ídem.

²⁰ Cajeros automáticos



Es importante mencionar las oficinas remodeladas a través del Proyecto Lean²¹ (2.9):

Zona	Número de Oficinas 2009	Número de Oficinas 2010	Número de Oficinas 2011	Total
Lima	47	93	34	174
Provincias	-	24	48	72
Total	47	117	82	246

21 Con la finalidad de incrementar la satisfacción de nuestros clientes, el BCP basó la mejora de sus procesos de “originación” en la metodología Lean. La reingeniería del proceso se dio en tres “olas”:

Primera Ola:

Nuevo modelo de agencias: Se buscó mejorar la atención al cliente en las oficinas del BCP, así como convertirlas en puntos comerciales más que en centros transaccionales.

Segunda Ola:

Postventa y administración de efectivo: En esta etapa se buscó mejorar el servicio de postventa y el manejo de la logística del efectivo.

Tercera Ola:

Créditos comerciales, créditos hipotecarios y *leasing*: Se revisó el proceso de “originación” de cada uno de estos productos, es decir, desde que el cliente hace la solicitud del crédito hasta que este es desembolsado. De esta manera, se revisaron el esquema de trabajo para atender estas solicitudes de crédito, la información brindada al cliente y la calidad y rapidez de la atención, entre otros temas, con la finalidad de proponer esquemas que permitan atender a nuestros clientes de manera más ágil y satisfactoria y, así, mejorar el proceso de ventas.

4. BANCA RESPONSABLE: LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL BCP (4.8)

Nuestra 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.

Nuestra Visión

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

Nuestros Principios BCP

1. **Satisfacción del cliente:** Ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio positiva a través de nuestros productos, servicios, procesos y atención.
2. **Pasión por las metas:** Trabajar con compromiso y dedicación para exceder nuestras metas y resultados, y para desarrollarte profesionalmente con nosotros.
3. **Eficiencia:** Cuidar los recursos del BCP como si fueran los propios.
4. **Gestión del riesgo:** Asumir el riesgo como elemento fundamental en nuestro negocio y toma la responsabilidad de conocerlo, dimensionarlo y gestionarlo.
5. **Transparencia:** Actuar 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:** Tener una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.
7. **Disciplina:** Ser ordenado y estructurado para aplicar consistentemente los procesos y modelos de trabajo establecidos.

Durante el año 2011, se continuó con la campaña Carrera al Éxito que busca fortalecer la Misión, Visión y los 7 Principios BCP, para así cumplir con los tres pilares estratégicos del modelo de negocio: Eficiencia, crecimiento y gestión del riesgo.

Código de Ética de Credicorp (DMA SO)

El Código de Ética establece los parámetros éticos bajo los cuales se debe desenvolver todo miembro de la organización. Este código rige para los directores, funcionarios y colaboradores de Credicorp y sus subsidiarias, entre ellas el BCP (4.6):

Todos los colaboradores del BCP tienen la obligación de firmarlo y cumplir lo que se indica (4.8):

- **Actuar con integridad, respeto y transparencia:** Cultivamos un ambiente donde la integridad, honestidad y transparencia prevalecen en nuestras acciones, primando el respeto por los demás, y velando por los intereses de nuestros accionistas, clientes y comunidades donde operamos.
- **Fomentar una cultura de gestión del riesgo:** Creemos que el adecuado manejo y gestión de los riesgos inherentes a nuestro negocio representa el fundamento para alcanzar un crecimiento sostenible y un desempeño satisfactorio. Para promover una cultura de gestión del riesgo en toda la organización, definimos continuamente estrategias y políticas claras, eficientes e inteligentes para la toma de riesgos que conduzcan la manera en la cual operamos nuestro negocio, balanceando riesgos y retornos.
- **Buscar el crecimiento sostenible:** Estamos comprometidos en lograr la excelencia en nuestro desempeño, manteniendo un balance económico y alcanzando los objetivos sociales y ambientales que promuevan el desarrollo de nuestros clientes y permitan la sostenibilidad de nuestro negocio. Buscamos reducir los riesgos en el corto y largo plazo a la vez que elevamos nuestro nivel de competitividad. En ese sentido, nos enfocamos en brindar una contribución positiva a nuestros accionistas, clientes y colaboradores, actuales y futuros. Nos esforzamos por satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés a través de un trato cercano a lo largo del tiempo y creando una relación sostenible con ellos.

El Código de Ética incluye el requerimiento específico de que todos los colaboradores informen sobre algún incidente que atente contra el mismo. Para ello cuentan con canales adecuados como el Sistema de Denuncias Credicorp, que es anónimo y garantiza una oportuna notificación de incidentes de este tipo (1.2).

El Comité de Auditoría de Credicorp es responsable de la administración del Código de Ética y de la aplicación de las sanciones que correspondan (4.8).

Adicionalmente al Código de Ética, tanto el Directorio del BCP como el de Credicorp, han aprobado una Política de Crédito con Vinculados, que se enfoca en prevenir cualquier conflicto de interés en este tipo de operaciones (4.6).

Por otro lado, el BCP cuenta con políticas que rigen el Código de Conducta y Ética en los Mercados de Valores, cuyo objetivo principal es establecer en la Empresa normas mínimas de actuación que permitan brindar una seguridad razonable de que las operaciones diarias se realizan dentro de los estándares y buenas prácticas internacionales de los mercados de valores.

Por último, al cotizar en la Bolsa de Valores de Nueva York, Credicorp está sujeta a las disposiciones de la legislación de los Estados Unidos sobre mercados de valores. Entre ellas, una de las principales es la Sarbanes-Oxley Act, que establece normas referidas a reportes financieros, políticas de gobierno corporativo y transparencia de la información.

4.1. Grupos de Interés (4.14, 4.15, 4.16, 4.17)

La identificación de grupos de interés del BCP fue un proceso interno a cargo del Banco.

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 como positivas y constructivas a fin de garantizar el desarrollo y el crecimiento sostenible de todas las 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 los 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. 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios de alta calidad. • Apertura y transparencia en las operaciones. • Comportamiento ético. • Profesionalismo. • Satisfacción de las necesidades de los clientes, acompañada de un trato amable y cordial. 	<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. • El hecho de que se trate de una empresa peruana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el uso de energía y de recursos. • Divulgación de información sobre impactos ambientales.

	Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes	Comunidad	Proveedores	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	Medio Ambiente
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad gerencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución al desarrollo y al progreso del Perú. • Compensación justa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buena organización en el ámbito de la Empresa. 				
¿Cuáles son los Objetivos con Cada Uno?	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una gestión eficiente que genere mayor rentabilidad y consolide la fortaleza financiera de la Empresa. • 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 y el éxito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos y servicios de calidad que sean sostenibles. • Proporcionar información de manera clara y transparente sobre los 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a los proveedores locales en función del compromiso del BCP 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 a fin de lograr un consumo responsable de los recursos a lo largo de toda la cadena de valor, diseñando programas y ejecutando capacitaciones transversales dentro de la institución.

	Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes	Comunidad	Proveedores	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	Medio Ambiente
				atendidos.			
¿Qué Hace la Empresa para Responder a las Expectativas de Cada Uno?	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética. • Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética. • Gestión del talento y sistema de gestión del desempeño. • Bienestar y calidad de vida en el BCP. • Programa Voluntariado BCP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética. • Productos y Servicios de Banca Mayorista y de Banca Minorista. • Fondo de Garantía Ambiental. • Apoyo a las Pymes. • Orientación hacia la plena satisfacción de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios inclusivos. • Educación: Matemáticas para Todos, Colegio Mayor. • Cultura e inclusión financiera: Programas ABC de la Banca. • Medio ambiente: Ecoeficiencia, medición de huella de carbono. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de homologación de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos y servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú. • Estar a la vanguardia en el desarrollo de productos y servicios que contribuyan con el crecimiento de todos los peruanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medir e informar sobre la huella de carbono corporativa del Banco (cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero generada como resultado de sus actividades).
¿Cómo se Dialoga con Ellos?	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General Anual de Accionistas. • Conferencias de prensa. • Publicaciones especializadas. • Reporte de Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités con colaboradores. • Portal Mis Datos y Gestiones. • Boletín de desempeño corporativo. • Paneles informativos en las 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con funcionarios de negocios y con asesores de ventas y servicios • Banca por teléfono. • Telemarketing. • Banca por 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos en la prensa. • Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión). • Estudio de reputación. • Buzón para temas 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS). • Reuniones y encuestas de retroalimentación. • Correos electrónicos de las áreas que contratan 	<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"> • Informe de la Huella de Carbono. • Reporte de Sostenibilidad.

	Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes	Comunidad	Proveedores	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	Medio Ambiente
	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual de Estados Financieros. • Encuestas de indagación destinadas a inversionistas, accionistas y analistas. 	sedes del BCP. <ul style="list-style-type: none"> • Web para promotores de servicios. Comunidad BCP. • <i>Fan page</i> en Facebook: Comunidad BCP. • Portal de Internet BCP. • Revista Soy BCP. • Mensajes institucionales. • Correos electrónicos de parte de la Alta Dirección. • Desayunos con la Gerencia. • Sistema de denuncias Credicorp. • Línea de teléfono interna Gremio 94. • Estudio de reputación. 	Internet (Vía BCP, correo electrónico). <ul style="list-style-type: none"> • Atención de reclamos. • Comunicaciones escritas. • Encuestas sobre grados de satisfacción. • Desayunos con clientes. • Estudio de reputación. • Buzón de denuncias Credicorp. 	de responsabilidad social.	determinado servicio.		

4.2. Valor Económico Generado a los Grupos de Interés

El BCP realiza millones de transacciones diarias, lo que moviliza cuantiosos flujos de dinero que permiten mantener activa la economía del país. Al mismo tiempo, hace posible generar empleos directos e indirectos a través de su cadena de suministros **(DMA EC)**.

El valor económico directo creado y distribuido a sus diversos grupos de interés, detallado a continuación, confirma la buena gestión del Banco. **(EC1)**.

	2011 ²² (Montos en US\$)
Valor Económico Directo Creado²³	
a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos.	1,652'863,792
Valor Económico Distribuido	
b) Costes operativos = gastos de personal (gastos de formación/capacitación) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + alquileres + pagos de licencias etc.	323'933,485
c) Salarios y beneficios sociales para empleados = gastos de personal + participación de utilidades de los trabajadores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio etc.).	400'151,368
d) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta.	154'926,210
e) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (lo que corresponde pagar en el periodo 2011) + pago de intereses a proveedores de fondos.	220'575,487
f) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles.	1'118,499
Valor Económico Retenido (VER) (Calculado como Valor Económico Generado Menos Valor Económico Distribuido) = reservas + amortización + depreciación	552'158,743

²² Cifras del Banco de Crédito del Perú y Sucursales del exterior (año terminado 2011).

²³ Cifras expresadas en dólares de los EUA según normas internacionales de información financiera.

5. GOBIERNO CORPORATIVO: NUESTROS ACCIONISTAS ²⁴

Uno de los principales objetivos del BCP es la maximización del valor de la inversión hecha por sus accionistas, así como su satisfacción; sobre esa base se trazan metas y estrategias. Los accionistas son el más alto órgano de aprobación a la gestión de la Empresa, de ahí que mejorar la comunicación con ellos se ha convertido en un objetivo muy importante para el Banco. Para ello, la Empresa se encuentra en un proceso de revisión de la forma, metodología y frecuencia con la que se comunica con sus accionistas y potenciales accionistas.

Cuando el BCP pasó a formar parte del grupo Credicorp, la mayoría de accionistas se convirtió en accionistas del *holding* a través de una operación de intercambio de acciones. Esta entidad, constituida bajo las leyes de Las Bermudas, posee acciones listadas tanto en la Bolsa de Valores de Lima como en la Bolsa de Valores de Nueva York. Es por este motivo, y dado que Credicorp controla el 96.22% de las acciones del BCP, que resulta de singular importancia que se divulguen no sólo las normas de gobierno corporativo con respecto al BCP, sino también las correspondientes a Credicorp y la composición de los accionistas de esta corporación, pues es allí donde se aprueban los lineamientos y el destino del BCP.

a) Composición de los Principales Accionistas del BCP

El capital del BCP al 31 de diciembre de 2011 es de S/.2,353 millones dividido en 2,557.7 millones de acciones²⁵.

Las acciones con derecho a voto del BCP presentan la siguiente distribución:

Tenencia	Accionistas	Participación (%)
Menor al 1%	2,358	2.35%
Entre 1% - 5%	0	0.00%
Entre 5% -10%	0	0.00%
Mayor al 10%	2	97.65%
Total	2,360	100%

Los accionistas con una participación mayor al 5% al cierre del año 2011 son:

²⁴ En: www.viabcp.com/connect/Nuestrobanco/memoria_gob_corp/Gob%20corp/Nuestros%20Accionistas.pdf.

²⁵ En Memoria Anual 2011.

Nombres	Participación	Nacionalidad
Grupo Crédito	84.92%	Peruana
Credicorp	12.73%	Bermudeña

Anualmente, el BCP y sus subsidiarias convocan a la Junta General Ordinaria de Accionistas, generalmente antes del 31 de marzo. Se convoca a la Junta General para someter a su consideración el Balance General, el Estado de Ganancias y Pérdidas del Ejercicio y el Informe y Dictamen de los Auditores Externos. Igualmente en esta Junta General se fija la remuneración (dieta) de los directores, la cual asciende a US\$100,000 anuales. Además, se incluye la propuesta para la aplicación de las utilidades o resultados del ejercicio, se propone a la Sociedad de Auditoría a la que se le encargará la labor de auditoría externa del siguiente ejercicio y, cada tres años, se elige el directorio a través del voto directo de los accionistas **(4.5)**.

b) Buen Gobierno Corporativo²⁶

El BCP entiende el buen gobierno corporativo como una disciplina indispensable en la administración y gestión de los diferentes aspectos de una organización. De esta manera, garantiza la transparencia y refuerza la confianza de sus accionistas y la comunidad en general. El buen gobierno corporativo en el BCP se sustenta en una cultura organizacional de comportamiento ético y moral, formalizada en políticas en las que se estructuran firmes valores de aceptación universal y se establece una guía de conducta muy clara, con la exigencia expresa a todos los colaboradores de la Empresa de ceñirse a ella. Un buen gobierno corporativo se articula a través de un conjunto de normas que regulan múltiples aspectos relevantes:

- Accionistas: Especialmente temas relacionados con el ejercicio de sus derechos y la promoción de su participación en las Juntas Generales, donde, como se señaló líneas arriba, cada tres años se elige por voto directo a los directores de la corporación.
- Directorio: Sus aspectos funcionales y sus deberes y obligaciones, así como los comités especiales al interior del mismo.
- Administración: Normas internas con principios y reglas de actuación respecto de la operatividad del mercado, contenidas en el Código de Ética y de Conducta, así como los comités de gestión administrativa y de negocios a nivel de gerencias.
- Colaboradores: La constante motivación a los colaboradores, el reconocimiento, la capacitación y el desarrollo de sus habilidades, así como el fomento del trabajo en equipo y el trato horizontal.

²⁶ http://ww2.viabcp.com/zona_publica/04_banco/index.asp?SEC=4&JER=3331.

- **Transparencia en la Información:** Implica el perfeccionamiento de los mecanismos utilizados para brindar información a los accionistas e inversionistas, así como la mejora de los procesos necesarios para lograr que esa información sea precisa, completa y ofrecida por igual a todos los accionistas.

Como norma establecida, la administración del BCP debe estar a cargo de un Directorio. En marzo del año 2009²⁷ se llevó a cabo la elección del actual Directorio en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas. Así, el Directorio del BCP quedó conformado por 14 miembros (13 titulares y 1 suplente) **(4.3)**.

A diciembre de 2011, 3 de los 14 directores son dependientes y 11 independientes²⁸, todos son de sexo masculino y ninguno tiene función ejecutiva **(4.2)**.

El Directorio del BCP está compuesto por:

Dionisio Romero Paoletti

Director dependiente. Es bachiller en Economía por la Brown University y magíster en Administración de Empresas, por la Stanford University, ambas en Estados Unidos. Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú, Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros, El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros desde abril de 2009. Es 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. y Ransa Comercial S.A. Además, es Vicepresidente de Inversiones Centenario S.A., y Director de Hermes Transportes Blindados S.A. y Cementos Pacasmayo S.A.A.

Fernando Fort Marie

Director dependiente. Es 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, del Directorio de Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A. (Edelnor), y de Motores Diesel Andinos S.A. (Modasa).

Luis Enrique Romero Belismelis

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

²⁷ La elección del Directorio se realiza cada tres años., y la próxima elección tendrá lugar en la Junta Obligatoria Anual del año 2012.

²⁸ Directores independientes son aquellos que no se encuentran vinculados con la administración de la entidad emisora ni con sus acciones principales.

Raimundo Morales Dasso

Director independiente. Graduado en Economía y Administración por la Universidad del Pacífico en Lima y magíster en Administración de Negocios por la Wharton Graduate School of Finance por la University of Pennsylvania en 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 de 2008. Actualmente ocupa el cargo de Presidente del Directorio del Instituto Peruano de Economía y el de Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., BCP, Banco de Crédito de Bolivia, Atlantic Security Bank y Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. Asimismo, es miembro del Directorio de Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Cementos Pacasmayo S.A.A., Alicorp S.A.A., Grupo Romero, JCC Contratistas Generales S.A., Cerámica Lima S.A. y Primer Vicepresidente de Confiep.

Reynaldo Llosa Barber

Director independiente. Es empresario. Director del BCP de marzo de 1980 a octubre de 1987 y desde marzo 1990 a la fecha. Es Director de Credicorp, del Banco de Crédito de Bolivia y de Atlantic Security Bank desde agosto de 1995. Es Presidente del Directorio de Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A. (Edelnor), Director de Edegel S.A.A y otras empresas, así como socio principal y Gerente General de F. N. Jones.

Juan Carlos Verme Giannoni

Director independiente. Es empresario. Realizó estudios en la Universität Zürich en Suiza. Es Director del BCP desde marzo de 1990 a la fecha. Integra el Directorio del Banco de Crédito de Bolivia. Es Director de Credicorp y del Atlantic Security Bank desde agosto de 1995. Además, es Presidente del Directorio de Inversiones Centenario S.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.

Luis Enrique Yarur Rey

Director independiente. Realizó estudios en España: Es magíster en Economía y Dirección de Empresas por el IESE Business School y abogado por la Universidad de Navarra, ambas en España. Actualmente es Presidente de Empresas Juan Yarur, Presidente del Banco de Crédito e Inversiones (Chile), Vicepresidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras AG y Director de la Bolsa de Comercio de Santiago. Además, es miembro del Consejo Asesor Empresarial del ESE Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes, Director de BCI Seguros Generales y BCI Seguros de Vida, Presidente de Empresas Jordan y Vicepresidente de Empresas Lourdes. Es Director del BCP desde febrero de 1995 y Director de Credicorp desde el 31 de octubre de 2002.

Juan Bautista Ísola Cambana

Director independiente. Ingeniero por la Universidad Nacional de Ingeniería en Lima. Siguió estudios en el Programa de Alta Dirección (PAD) de la Universidad de Piura. Es el 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.C, Twilltex S.A. e Intitex S.A. Es Director del BCP desde el año 2002.

Eduardo Hochschild Beek

Director independiente. Es ingeniero mecánico y físico por la Tufts University en Estados Unidos. Es 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, de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía; de Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y del BCP desde el año 2003.

Benedicto Cigüeñas Guevara

Director independiente. Economista por la Pontificia Universidad Católica del Perú con un máster por el Colegio de México. Cursó estudios de Estadística y Economía en el Centro Interamericano de Enseñanza del Estado, en Chile, y en el PAD de la Universidad de Piura, en el Perú. Es 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 BCP y como Gerente Central de Planeamiento y Finanzas (de 1992 a abril del 2004). Posteriormente 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 (IPAE), entre otras instituciones.

Felipe Ortiz de Zevallos Madueño

Director independiente. Es ingeniero industrial y magíster en Administración y Sistemas por la University of Rochester en Estados Unidos, con estudios de postgrado en la Harvard Business School. Fue fundador del Grupo Apoyo en 1977 y es su Presidente desde entonces. Fue Embajador del Perú en los Estados Unidos (2006-2009) y Rector de la Universidad del Pacífico (2004-2006). Es Director del BCP desde el 3 de marzo de 2006 y también es Director de diversas compañías, entre ellas la Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. y la Sociedad Minera El Brocal S.A.A.

Germán Suárez Chávez

Director independiente. Es economista por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y magíster por la Columbia University en Estados Unidos. Se desempeñó como Presidente del Banco de la Nación desde septiembre de 1990 hasta abril de 1992. Posteriormente, fue 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. Fue Viceministro de Economía, Gobernador del Fondo Monetario Internacional y Presidente del G-24 (grupo de gobernadores de países en desarrollo para asuntos monetarios internacionales). Fue 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.A., de Credicorp desde abril de 2005 y del BCP desde 2006.

Roque Benavides Ganoza

Director independiente. Es ingeniero civil por la Pontificia Universidad Católica del Perú y magíster en Administración de Negocios, por la Henley Business School de la University of Reading en el Reino Unido. Completó el Programa de Desarrollo Gerencial de la Harvard Business School en Estados Unidos y el Programa Avanzado de Gerencia en el Templeton College, de la University of Oxford, en el Reino Unido. Es Director y Gerente General de la Compañía de Minas Buenaventura, 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).

Jorge Camet Dickmann

Director independiente suplente. Es 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), de la Asociación de Ingenieros Constructores del Perú, y de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP). Fue Ministro de Industria en 1992 y Ministro de Economía y Finanzas desde enero de 1993 hasta junio de 1998.

A continuación se detalla la demografía del Directorio del BCP (LA 13):

Sexo	Número de Directores	Porcentaje
Femenino	0	0.00%
Masculino	14	100.00%
Total General	14	100.00%

Rango Edad	Número de Directores	Porcentaje
Entre 46 y 50	4	28.57%
Mayor a 55	10	71.43%
Total General	14	100.00%

Estado Civil	Número de Directores	Porcentaje
Casado	11	78.57%
Soltero	3	21.43%
Total General	14	100.00%

Procedencia	Número de Directores	Porcentaje
Lima	14	100.00%
Provincias	0	0.00%
Total General	14	100.00%

Tipo de Contrato	Número de Directores	Porcentaje
Indeterminado	14	100.00%
Total General	14	100.00%

Grupo Salarial	Número de Directores	Porcentaje
Grupo Directorio	14	100.00%
Total General	14	100.00%

Rango Tiempo Servicio	Número de Directores	Porcentaje
Mayor a 1 hasta 3 años	7	50.00%
Mayor a 5 hasta 10 años	7	50.00%
Total General	14	100.00%

El Directorio del BCP ejerce sus funciones en conformidad con los 26 Principios del Buen Gobierno Corporativo difundidos por instituciones nacionales como la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y la Bolsa de Valores de Lima (BVL), 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).

Para cumplir con sus atribuciones y responsabilidades, el Directorio del BCP ha constituido diversos comités. Es así que el Directorio, mediante el voto favorable de dos terceras partes de sus miembros, queda autorizado para constituir en su seno comités especiales para la mejor administración del Banco, fijando las atribuciones de dichos comités y la remuneración de sus miembros. A continuación se presentan los distintos comités del Directorio (4.1):

- **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. (4.9).

- **Comité de Administración de Riesgos**
Administra los diversos riesgos a los que está expuesta la Empresa y vigila que las operaciones se ajusten a los objetivos, las políticas y los procedimientos establecidos.
- **Comité de Remuneraciones**
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. En el año 2012, el Comité de Compensaciones de Credicorp asumirá estas funciones a nivel corporativo.
- **Comités de Gestión**
El BCP cuenta con diversos comités que velan por el óptimo funcionamiento de la administración interna, los cuales constituyen un nexo entre las áreas de operaciones y el Directorio del BCP. Estos comités permiten supervisar los riesgos, las oportunidades y el cumplimiento de los estándares y los principios acordados.
Estos comités 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 **(4.1) (4.9) (4.4)**.

Asimismo, estos comités se reúnen periódicamente para tomar decisiones relacionadas a la implementación de la estrategia y los planes de trabajo establecidos por el Directorio para los temas operativos y la administración diaria del BCP.

Estos comités también se encargan de supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, social y ambiental del BCP **(1.2) (4.1) (4.9)**.

Por otro lado, el BCP, como miembro del grupo económico Credicorp, forma parte de los siguientes comités corporativos:

- **Comité de Auditoría Corporativo Credicorp**
Monitorea los avances en la implementación de las recomendaciones efectuadas por la división de auditoría, la SBS y los auditores externos.
- **Comité de Gobierno Corporativo Credicorp**
Define los principios y los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo para el *holding*, para luego aplicarlos a las diferentes subsidiarias del Grupo.

Es importante mencionar que en el año 2011, dentro de las políticas del Directorio, se ha dispuesto, a nivel corporativo, que todos los miembros del mismo completen anualmente una

autoevaluación de su desempeño. El Comité de Gobierno Corporativo es el encargado de brindar el soporte metodológico al proceso de evaluación **(4.7) (4.10)**.

Asimismo, se presentó ante el Comité de Gobierno Corporativo y luego ante el Directorio del mismo, un Reglamento Interno del Directorio en el que se regula su composición, funciones, facultades, responsabilidades, derechos, y criterios de selección propuesta y elección de sus miembros.

6. NUESTROS COLABORADORES

Para el BCP el aspecto más importante de su operación son sus colaboradores. La Empresa es consciente de que ellos son el motor de la organización, por ello busca a los mejores talentos y cuenta con un plan para su desarrollo y retención.

Las políticas de gestión respecto del acceso al empleo están claramente definidas en la norma de selección y contratación de personal (Norma Operativa 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 se asegure que las ofertas laborales sean cubiertas sobre la base de criterios objetivos y resultados de pruebas y exámenes psicotécnicos, pruebas de conocimiento o habilidad, entrevistas y/o dinámicas de selección de personal **(DMA LA y DDHH)**.

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 del Banco como empleador, y orienta a que el jefe inmediato de cada colaborador sea el primer jefe de personal ante sus subordinados, encargándose 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, el RIT señala que la gestión del personal se establece sobre la base del 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, el Banco ha establecido en los artículos 25 y 26 de su RIT que las horas extras son voluntarias. El único caso en que la labor en horas extras podrá ser de carácter obligatorio —y así está permitido por ley— se dará cuando haya sido expresamente acordada entre la Empresa 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 **(HR7)**.

Asimismo, cumpliendo con la Ley 29783 –Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo– 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 cualquier riesgo, así como a preservar la salud y la higiene física y mental de los colaboradores que brindan directa o indirectamente servicios al Banco.

Los principales objetivos del RISST son:

- Garantizar las condiciones de seguridad y salvaguardar la vida, la integridad física y el bienestar de los colaboradores, mediante la prevención de accidentes de trabajo y 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, facilitando la identificación, evaluación, control y corrección de los riesgos existentes.
- 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, siempre que se encuentren prestando servicios en las instalaciones de la Empresa. El incumplimiento del RISST por parte de colaboradores del Banco será considerado como falta laboral y será sancionado de acuerdo con los lineamientos especificados en el RIT. En caso se trate de un colaborador de alguna de las empresas de intermediación laboral, de contratistas o de proveedores, ello significará su retiro de la institución, además de la responsabilidad que pudiera corresponder a la empresa vinculada.

Asimismo, a fines del año 2011 se llevaron a cabo elecciones en el BCP para conformar el Comité de Seguridad en el Trabajo, el cual está compuesto por 12 miembros (8 titulares y 4 suplentes) elegidos por los propios colaboradores.

En cuanto a la gestión de formación, educación, diversidad e igualdad de oportunidades internas, el 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. Las unidades o áreas de línea son las que desarrollan actividades que constituyen el objeto social del Banco. El staff está formado por áreas que asesoran o apoyan el trabajo de línea con funciones especializadas.
- Condiciones del entorno

El BCP viene trabajando en un proyecto interno para incluir temas de derechos humanos en sus acciones de capacitación. Este proyecto tiene un horizonte de duración de cinco años desde el levantamiento de la información hasta la implementación y ejecución de políticas y procedimientos que llevarán al Banco a ser reconocido como una de las mejores empresas para trabajar en el país. Por el momento, solo se desarrollan programas de capacitación orientados directamente a los temas del negocio **(HR3)**.

a) Demografía de los Colaboradores **(LA1)**

Al 31 de diciembre de 2011 el BCP contaba con 17,502 colaboradores, clasificados por:

Género:

Género	Número de Colaboradores	Porcentaje
Femenino	9,202	52.58%
Masculino	8,300	47.42%
Total General	17,502	100.00%

Tipo de contrato:

Colaboradores por Tipo de Contrato	Número de Colaboradores	Porcentaje
Honorario	8	0.05%
Indeterminado	8,710	49.77%
Plazo fijo	6,300	36.00%
Prácticas pre-profesionales	269	1.54%
Prácticas profesionales	5	0.03%
Proveedor	2,179	12.45%
Service	31	0.18%
Total General	17,502	100.00%

Edad (LA 13):

Rango de Edad	Número de Colaboradores	Porcentaje
Entre 26 y 30	5,852	33.44%
Entre 31 y 35	2,677	15.30%
Entre 36 y 40	1,450	8.28%
Entre 41 y 45	808	4.62%
Entre 46 y 50	526	3.01%
Entre 51 y 55	331	1.89%
Mayor a 55	227	1.30%
Menor a 26	5,631	32.17%
Total General	17,502	100.00%

Estado civil:

Estado Civil	Número de Colaboradores	Porcentaje
Casado	3,585	20.48%
Conviviente	522	2.98%
Divorciado	195	1.11%
Soltero	13,181	75.31%
Viudo	19	0.11%
Total General	17,502	100.00%

Procedencia:

Departamento	Número de Colaboradores	Porcentaje
Lima	13,337	76.20%
Provincias ²⁹	4,165	23.80%
Total General	17,502	100.00%

²⁹ El detalle de colaboradores en provincias se ubica en un anexo al final del documento.

Tiempo de servicio:

Rango de Tiempo de Servicio	Número de Colaboradores	Porcentaje
Desde 0 hasta 6 meses	3,022	17.27%
Mayor a 6 meses hasta 1 año	2,103	12.02%
Mayor a 1 hasta 3 años	2,903	16.59%
Mayor a 3 hasta 5 años	4,000	22.85%
Mayor a 5 hasta 10 años	3,636	20.77%
Mayor a 10 años	1,838	10.50%
Total General	17,502	100.00%

Nivel de Rotación

Las características de los colaboradores que se contrataron durante el año 2011 se detallan a continuación (LA2):

Género/ Edad	Menor a 26 Años	Entre 26 y 30 Años	Entre 31 y 35 Años	Entre 36 y 40 Años	Entre 41 y 45 Años	Entre 46 y 50 Años	Entre 51 y 55 Años	Mayor a 55 Años	Total General
Femenino	2,016	708	222	87	29	14	3	7	3,086
Masculino	1,462	810	316	94	58	26	16	19	2,801
Total	3,478	1,518	538	181	87	40	19	26	5,887

Las características de los colaboradores que dejaron el BCP en el año 2011 se detallan a continuación (LA2):

Género/ Edad	Menor a 26 Años	Entre 26 y 30 Años	Entre 31 y 35 Años	Entre 36 y 40 Años	Entre 41 y 45 Años	Entre 46 y 50 Años	Entre 51 y 55 Años	Mayor a 55 Años	Total General
Femenino	265	84	24	15	3	5	0	3	399
Masculino	201	74	35	7	5	2	2	4	330
Total	466	158	59	22	8	7	2	7	729

El índice de rotación es:

A = número de colaboradores que se	5,887
------------------------------------	-------

contrataron en el año 2011	
D = número de colaboradores que se desvincularon del BCP en el año 2011	729
PE = promedio efectivo del número de colaboradores del año 2011 ³⁰	15,201
Índice de Rotación de Personal³¹	21.76

En relación a los niveles de reincorporación y retención tras la baja por maternidad o paternidad se indica lo siguiente **(LA15)**:

	Licencia	Reincorporación	Retención ³²	
Mujer	453	453	394	98%
Hombre	160	160	160	100%

b) Reclutamiento y Selección

En el BCP los procesos de selección tienen dos pilares fundamentales **(EC7)**:

- Identificar y atraer el mejor talento del mercado (tanto externo como interno).
- Velar por la transparencia y la igualdad de oportunidades para todos dentro de los procesos de reclutamiento y selección.

Bajo estos pilares, los procesos de selección del BCP inician con una primera etapa de reclutamiento a través de medios como bolsas de trabajo de universidades e institutos, la página web www.trabajaenelbcp.pe, páginas web especializadas, redes sociales y SIGA³³ para convocatorias internas. Luego continúa la etapa de selección a través de evaluaciones psicotécnicas, entrevistas por competencias y *assessment*.

En todo momento, el equipo de reclutamiento y selección trabaja con sus socios estratégicos (consultoras especializadas en procesos de selección).

El BCP maneja, principalmente, dos tipos de proceso: el individual y el grupal. El primero se enfoca en posiciones de *staff* y de soporte al negocio con una vacante por proceso; mientras que el segundo maneja volúmenes altos de vacantes, los cuales, en su mayoría, son para puestos relacionados directamente con el negocio.

³⁰ Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del periodo, y dividiendo entre dos. Colaboradores al 31 de diciembre de 2010: 12,896; colaboradores al 31 de diciembre de 2011: 17,505.

³¹ Índice de rotación: $A + D / 2 * 100 / PE$.

³² A doce meses posteriores a su reincorporación.

³³ SIGA: Sistema de Gestión de Servicios y Personas.

c) Capacitación y Desarrollo

En el año 2011 se implementó el Modelo de Gestión del Aprendizaje con el fin de construir soluciones para la mejora del desempeño de los colaboradores en relación al logro de los objetivos del negocio. Este modelo está basado en el diseño, ejecución y evaluación de acciones de aprendizaje (4.11).

En el año 2011 fueron capacitados 8,291 colaboradores, quienes recibieron en total 468,652 horas de capacitación (LA10).

Las acciones de aprendizaje que se desarrollaron durante el año 2011 fueron:

- **Proyectos de Aprendizaje (LA11)**

La Gerencia de Gestión del Aprendizaje diseñó proyectos específicos para promover las conductas de desempeño apropiadas para el logro de los objetivos estratégicos del negocio. El mejoramiento del desempeño humano en el BCP se realiza en equipo e involucra a las unidades de negocio, a los colaboradores, a los asesores, a los especialistas y a los proveedores externos.

Para cada proyecto de aprendizaje se configura un equipo nuevo y apropiado para satisfacer las necesidades específicas de cada unidad del negocio.

Durante el año 2011 se implementaron seis Modelos de Actuación Comercial para la División Comercial. Estos modelos permitieron unificar criterios, homogenizar la manera de hacer las cosas y, sobre todo, vender más y mejor a través de reglas claras y procedimientos definidos. Igualmente, se desarrollaron cinco proyectos dirigidos a las áreas de *staff* (LA10).

Los proyectos de aprendizaje desarrollado por el BCP en el 2011 fueron:

Categoría	Género	Horas de Capacitación por Género	Total de Horas de Capacitación	Empleados Capacitados	Total de Empleados Capacitados	Promedio de Horas de Capacitación por Género	Promedio de Horas de Capacitación por Empleado	Porcentaje de Capacitación por Niveles
Nivel 1 ³⁴	Femenino	242,282	405,868	3,032	5,492	79.9	73.9	93.5%
	Masculino	163,587		2,460		66.5		
Nivel 2 ³⁵	Femenino	3,802	11,396	197	536	19.3	21.3	2.6%

³⁴ Nivel 1 representa a: Empleado/Auxiliar, Promotor de Servicio, Promotor Principal, Tiempo Parcial, Comisionista A, Comisionista B, Trainee, Comisionista DI, Supervisor, asistentes, practicantes, profesionales de venta.

	Masculino	7,594		339		22.4		
Nivel 3 ³⁶	Femenino	2,819	6,398	156	410	18.1	15.6	1.5%
	Masculino	3,579		254		14.1		
Nivel 4 ³⁷	Femenino	2,885	10,424	146	564	19.8	18.5	2.4%
	Masculino	7,540		418		18.0		
Total	Femenino	251,787	434,085	3,531	7,002	71.3	62.0	100.0%
	Masculino	182,299		3,471		52.5		

- **Proyectos Transversales**

Son aquellos no asociados a una unidad de negocio, pero que contribuyen a sostener los procesos de aprendizaje en todo el BCP. En el año 2011 se desarrollaron tres proyectos de este tipo.

- **Programas Formativos**

Estos permiten a los nuevos colaboradores reducir el tiempo de su ciclo de aprendizaje en el puesto e iniciar su carrera en el Banco con un nivel de productividad significativo.

El BCP cuenta con instructores y tutores internos que son los encargados de desarrollar las habilidades y competencias para que el nuevo colaborador esté en condiciones de responder adecuadamente a los roles y responsabilidades del puesto. Los programas formativos comprenden tres fases: Formación virtual o de autoaprendizaje, formación en el aula y formación en el puesto de trabajo (*on the job*).

En el año 2011 se desarrollaron 11 de estos programas dirigidos a la Banca Mayorista y a la Banca Minorista.

- **Programas de Actualización**

Están diseñados para cubrir las necesidades de conocimientos y habilidades específicos asociados a un cambio o mejora en los servicios, productos o procesos. Se desarrollan a través de medios virtuales o presenciales, según el alcance y la obligatoriedad de realizarlos a todo el personal del BCP. En el año 2011 se realizaron 24 cursos virtuales como parte de los programas de actualización, 6 de ellos eran de carácter obligatorio para empresas del sistema financiero.

- **Proyectos de Sistemas**

Están dirigidos a los colaboradores de la División de Sistemas y Organización y permiten asegurar la estabilidad operativa del negocio, así como crear ventajas competitivas tomando como base la innovación tecnológica. Estas acciones son dictadas por proveedores especializados, principalmente del extranjero (Estados Unidos y Latinoamérica).

³⁵ Nivel 2 representa a: Jefe de Departamento y Subjefe de Departamento, Profesional/Analista, auditores, Gerentes de oficina.

³⁶ Nivel 3 representa a: Subgerente y Subgerente Adjunto.

³⁷ Nivel 4 representa a: Gerente y Gerente Adjunto. 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.

- **Programa de Desarrollo del Liderazgo**

Durante el año 2011 se realizaron programas especiales de desarrollo de habilidades de liderazgo dirigidos a gerentes y talentos *top*. El diseño de estos programas se trabajó en conjunto con investigadores expertos en el tema, utilizando como base las mejores prácticas a nivel mundial, así como el *coaching* y *action development* (LA11).

- **Cursos Externos (LA11)**

Son cursos de alta especialización orientados a la adquisición de conocimientos o experiencias generadas en empresas o instituciones de primer nivel en otros países. Durante el año 2011 se capacitó a 1,289 colaboradores en diversos cursos, talleres, conferencias o seminarios, clasificados a continuación (LA10):

Categoría	Género	Horas de Capacitación por Género	Total de Horas de Capacitación	Empleados Capacitados	Total de Empleados Capacitados	Promedio de Horas de Capacitación por Género	Promedio de Horas de Capacitación por Empleado	Porcentaje de Capacitación por Niveles
Nivel 1	Femenino	1,284	3,621	55	148	23.3	24.5	10.5%
	Masculino	2,337		93		25.1		
Nivel 2	Femenino	3,330	11,900	119	415	28.0	28.7	34.4%
	Masculino	8,570		296		29.0		
Nivel 3	Femenino	3,935	12,144	156	436	25.2	27.9	35.1%
	Masculino	8,209		280		29.3		
Nivel 4	Femenino	2,205	6,902	100	290	22.1	23.8	20.0%
	Masculino	4,697		190		24.7		
Total	Femenino	10,754	34,567	430	1,289	25.0	26.8	100.0%
	Masculino	23,813		859		27.7		

- **Fondo de Alta Especialización (FAE)**

Es un beneficio que se otorga a colaboradores de primer nivel y tiene como finalidad financiar estudios de postgrado en el Perú o en el extranjero, en universidades *top* y en especialidades de interés para el negocio. En el año 2011, 24 colaboradores se beneficiaron con este programa (LA11).

d) Gestión del Desempeño

El BCP evalúa el desempeño según el esquema de remuneración donde se encuentre el colaborador: Remuneración fija o remuneración variable/incentivos. Para ambos se considera la evaluación de indicadores y metas, así como la de roles y responsabilidades, según corresponda (LA12).

- El sistema de remuneración fija se evalúa una vez al año.

- **El sistema de remuneración variable/incentivos**, se evalúa según el esquema donde se encuentre el colaborador: mensual, trimestral, cuatrimestral o anual.

En el año 2011 fueron evaluados 14,885 de un total de 14,897 colaboradores. Esta evaluación es realizada por sus jefes. Cabe mencionar que el total de colaboradores del BCP al año 2011 fue de 17,502 pero la evaluación de desempeño solo aplica para personal orgánico del BCP³⁸.

Tipo de Evaluación	Periodo Evaluado	Femenino	Masculino	Total General
Remuneración fija	2011	2,006	2,307	4,313
Remuneración variable / incentivos	2011	6,306	4,266	10,572
Total General		8,312	6,573	14,885

El BCP proporciona a su personal en planilla un empleo estable y de calidad, con posibilidades de desarrollo profesional dentro de la institución, y con una compensación adecuada y motivadora **(EC5)**.

En relación a la remuneración de todos los colaboradores (incluyendo el nivel mínimo que es S/.675) todas se encuentran por encima del sueldo mínimo vital (SMV³⁹) y no existen diferencias entre el salario que perciben los hombres y mujeres en ninguno de los niveles.

La División de Gestión y Desarrollo Humano cuenta con bandas salariales según el nivel de puesto gestionado bajo el criterio de generalidad. Esto significa que las bandas salariales se aplican a cada posición por igual a nivel nacional, por lo cual no existen diferencias significativas entre colaboradores que trabajan en la misma posición en diferentes partes del país **(LA13)**.

Grupo Salarial	Número de Colaboradores	Porcentaje
Grupo Salarial A	5,567	31.81%
Grupo Salarial B	9,429	53.87%
Grupo Externo	2,492	14.24%
Grupo Directorio	14	0.08%
Total General	17,502	100.00%

³⁸ Colaborador orgánico del BCP es aquel que cuenta con un contrato a plazo fijo o indeterminado. No se consideran orgánicos a los practicantes ni a los terceros que brindan un servicio.

³⁹ En diciembre del 2011 el SMV fue de 675 nuevos soles.

Adicionalmente, la brecha salarial se informa a través del ratio comparativo del ingreso bruto anual “hombres vs. mujeres” y “mujeres vs. hombres” por nivel de puesto y por zona geográfica distinguiendo Lima y provincias, como se detalla en el siguiente cuadro **(LA14)**:

Nivel de Puesto	Porcentaje Personas con Sueldo Mínimo	Total de Colaboradores a Nivel Nacional	Ratio de Nivel de Remuneración por Género en cada Zona Geográfica			
			LIMA		PROVINCIAS	
			Hombres / Mujeres	Mujeres / Hombres	Hombres / Mujeres	Mujeres / Hombres
Jefaturas/especialistas	-	1,929	1.02	0.98	1.08	0.92
Funcionarios/analistas	-	3,225	1.00	1.00	1.02	0.98
Técnicos/asistentes	-	4,222	0.93	1.08	0.97	1.03
Promotores	17%	4,337	1.00	1.00	0.99	1.01
Auxiliares	0.3%	924	1.01	0.99	1.08	0.92
Total⁴⁰	17.3%	14,637⁴¹				

e) Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)

Durante noviembre y diciembre de 2011 se solicitó una consultoría externa para el análisis de las bases legales de la conformación del Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo. Como resultado de ésta se elaboraron los siguientes documentos **(LA6)**:

- Procedimiento para la Elección de Representantes de Colaboradores que Forman Parte del Comité SST
- Procedimiento para la Organización del Comité Paritario en SST
- Registro del Acta de Constitución del Comité de SST
- Registro del Acta de Acuerdo del Comité de SST
- Recomendaciones sobre Cómo Realizar las Reuniones Mensuales
- Curso de Sensibilización para Miembros del Comité

En diciembre de 2011, se realizaron las elecciones de los miembros del Comité de SST del BCP. De acuerdo a la normativa legal aplicable (Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783) el comité es “paritario” y la máxima cantidad de participantes es de 12 miembros,

⁴⁰ Por políticas de confidencialidad se excluye al personal de Gerencia (3% de la población total).

⁴¹ Esta cifra solo incluye a colaboradores orgánicos del BCP.

representantes de toda la organización. En el caso del BCP el Comité de SST está conformado por 12 personas, entre representantes del empleador y de los colaboradores.

A partir del año 2012 se implementará un sistema de gestión de SST, el cual involucrará la creación de procedimientos para la comunicación y la investigación de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales (LA7).

Adicionalmente a la creación del Comité SST, y como muestra del compromiso del BCP con la salud de sus colaboradores y sus familias, el Banco pone a disposición de todos sus miembros los siguientes programas (LA8):

Programas de Prevención y Control de Riesgos (LA8)

- **Programa Preventivo de Salud:** Constituido por una serie de evaluaciones que permiten 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.

Año	Porcentaje de Participación/ Colaboradores Afiliados al Seguro
2009	79%
2010	73%
2011	81%

Año	Porcentaje de Participación/ Padres Afiliados al Seguro
2009	45%
2010	31%
2011	28%

- **Programa de Asistencia Profesional:** Dirigido a todos los colaboradores, sus cónyuges y sus hijos. Consiste en brindar orientación psicológica, nutricional y legal a través de una línea telefónica administrada por un proveedor. Los servicios de orientación nutricional y legal se implementaron en el año 2011.

Servicios	Año	Número de Llamadas	Número de Usuarios
-----------	-----	--------------------	--------------------

• Vacunas especiales a	Psicológica	2009	177	129	precios para los
		2010	837	473	
		2011	664	241	
	Legal	2011	175	95	
	Nutricional	2011	112	65	

colaboradores, sus cónyuges e hijos. Adicionalmente, se realizó un piloto seleccionando a un grupo de colaboradores vacunándolos gratuitamente contra la gripe.

- Sesiones fisioterapéuticas gratuitas con una duración de 15 minutos cada una, dirigidas a los colaboradores que lo solicitaran.

Año	Atenciones	Colaboradores
2009	3,116	1,250
2010	4,413	3,635
2011	7,187	4,131

- Almacén de avanzada que contiene *kits* médicos, de alimentos y de suministros de emergencias para atender las necesidades de los colaboradores del Banco y la 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 poca complejidad que no requieren de tratamiento especializado sino de manejo ambulatorio. El Departamento Médico está presente en la Sede Central del BCP en La Molina y en las oficinas de Lima, San Isidro, Miraflores y Chorrillos.
- **Asesoría Nutricional a los Concesionarios de los Comedores del BCP:** Se realiza con el fin de controlar la calidad de los alimentos para brindar a los colaboradores una alimentación balanceada. Esta asesoría se realiza en los comedores ubicados en la Oficina Principal en Lima, la sede central en La Molina y en las oficinas de San Isidro, Santa Raquel, Melgarejo, Camelias, Miraflores, Chorrillos y Cronos, así como en el club Las Garzas Reales de Villa.
- **Ergonomía:** A raíz de una evaluación que analizó 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 establecidos; 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 y ser regulables en altura, entre otros aspectos.

Como parte de la capacitación sobre ergonomía, específicamente sobre la postura adecuada frente a la computadora, se han elaborado afiches que han sido colocados en las

oficinas del BCP a nivel nacional, así como trípticos y un manual de ergonomía que han sido distribuidos a todos los colaboradores.

Programas de Salud

- Planes de salud:
 - EPS para los colaboradores: En el año 2011, el 72%⁴² 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 mismos.
 - 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.

Año	Porcentaje de Afiliación de los Colaboradores
2009	73%
2010	74%
2011	72%

- Seguro oncológico a primas especiales: Póliza que brinda cobertura oncológica a los colaboradores y a sus familiares directos.
- Convenios con descuentos especiales en las siguientes instituciones:
 - Centro Peruano de Audición Lenguaje y Aprendizaje (CEPAL).
 - Asociación de Jugadores Peruanos en Rehabilitación (AJUPER).
 - Abint - Terapias Integradas SAC, 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).

f) Beneficios Adicionales para el Bienestar de los Colaboradores (LA3)

El BCP promueve el bienestar y la seguridad de sus colaboradores y ofrece un paquete de beneficios, servicios y productos preferenciales del Banco, los cuales se detallan a continuación:

Beneficios

⁴² Los colaboradores que no se afiliaron decidieron permanecer en el Seguro Social y/o afiliados a un plan de salud de sus cónyuges.

- **Beneficios por Convenios:** El Banco cuenta con convenios con diversas empresas que permiten acceder a precios preferenciales para programas de desarrollo en universidades, contratos de telefonía celular, membresía en gimnasios, entre otros.
- **Beneficios Financieros:** El Banco ofrece créditos a tasas preferenciales, exoneraciones de gastos específicos asociados a cuentas y tarjetas de crédito, entre otros.
- **Recreación:** El Banco ofrece una amplia infraestructura y un conjunto de servicios para disfrutar de momentos de recreación en las instalaciones del club Las Garzas Reales de Villa, ubicado en la urbanización Las Brisas, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima.

Servicios

- **Vacaciones útiles:** La Empresa ofrece a los hijos de sus colaboradores la oportunidad de disfrutar de actividades artísticas, recreativas y deportivas, en el club Las Garzas Reales de Villa durante toda la temporada de verano.
- **Comedores y cafeterías:** Pensando en el bienestar de sus colaboradores, el BCP contacta empresas de primer nivel para hacerse cargo de estas concesiones y las ubica estratégicamente en las sedes del banco.
- **Puestos de lustrabotas:** Se brinda a los colaboradores un servicio de lustrabotas en un espacio cómodo y adecuado para que puedan limpiar o mandar componer su calzado.
- **Club Las Garzas Reales de Villa - Chorrillos:** El BCP cuenta con un club con una moderna infraestructura que incluye áreas de deporte, de recreación, de juegos infantiles, para parrillas, tribunas, baños, camerinos y amplias áreas verdes, para que los colaboradores y sus familiares puedan disfrutar un día de relajación.
- **Gimnasio - Chorrillos:** La Empresa cuenta con un gimnasio que tiene como finalidad darle una mejor calidad de vida a sus colaboradores. El gimnasio está destinado al uso exclusivo de los colaboradores.
- **Transporte BCP:** La Empresa cuenta con unidades de transporte que están a disposición de sus colaboradores con la finalidad de que puedan trasladarse, ida y vuelta, de sus hogares a su centro de trabajo. Además, los colaboradores pueden hacer uso de este servicio para dirigirse hacia el club Las Garzas Reales de Villa durante la temporada de verano o para actividades específicas.
- **Van BCP:** Este servicio se encarga exclusivamente de trasladar a los colaboradores que tengan reuniones de trabajo entre las diferentes sedes del BCP en Lima Metropolitana.

Flexibilidad

- **Horario flexible para madres:** Es el beneficio que se brinda a todas las madres que laboran en el BCP. Ellas, tras retornar de su periodo postnatal, coordinan con sus gerentes de área o división, para que puedan trabajar medio tiempo en sus casas y medio tiempo en el Banco.
- **Tiempo Dorado:** La Empresa otorga un tiempo libre a sus colaboradores para que puedan hacer lo que deseen (trámites personales, estudios, día libre, entre otros). Es un tiempo adicional a los permisos habituales que la jefatura pudiese otorgarles.
- **Ropa casual:** El Banco otorga a sus colaboradores la facilidad de uso de vestimenta casual si el proceso del negocio y la función lo ameritan.

Productos BCP

A los colaboradores del BCP se les brinda productos y servicios del banco con condiciones especiales.

- **Crédito Efectivo:** La Empresa da la posibilidad a sus colaboradores de solicitar un crédito comercial con condiciones crediticias flexibles y así como libre de restricciones en cuanto al destino del préstamo.
- **Crédito Hipotecario:** Para aquellos colaboradores interesados en un crédito hipotecario, se brinda un crédito comercial con flexibilidad en las condiciones crediticias y una tasa preferencial.
- **Crédito Estudios:** El banco brinda un crédito comercial, con flexibilidad en las condiciones crediticias y una tasa preferencial a colaboradores que deseen continuar con su desarrollo profesional. Este puede ser destinado a cubrir los gastos por conceptos de estudio de maestría, especialización y profesionalización.
- **Crédito Vehicular:** El BCP proporciona a sus colaboradores el beneficio de solicitar fácilmente un Crédito Vehicular con una tasa preferencial. Este crédito está destinado únicamente para la compra de vehículos nuevos y cuenta con condiciones crediticias flexibles. Adicionalmente, los colaboradores acceden a condiciones especiales para un seguro vehicular de bajo costo.
- **Tarjeta de Crédito:** Los colaboradores del Banco están exonerados de los costos de afiliación, la membresía anual, los portes y el pago del 50% del servicio de tarjeta. Cada colaborador puede solicitar un máximo de dos tarjetas.
- **Consolidación de Deudas:** La Empresa ofrece a sus colaboradores el beneficio de solicitar un producto que les permita consolidar las deudas que mantienen en el sistema financiero, con una tasa preferencial y con condiciones flexibles.

- **Tipo de cambio preferencial:** El BCP da a sus colaboradores el beneficio de solicitar un tipo de cambio preferencial.
- **Exoneración de Cuentas:** Los colaboradores del Banco están exonerados del pago por gastos de mantenimiento, aportes y exceso de operaciones así como gastos de mantenimiento de la tarjeta Credimás. Este beneficio cubre un máximo de tres cuentas personales (entre cuentas de ahorros, corrientes y maestras) por cada colaborador.
- **Préstamo Asistencial:** La Empresa brinda a sus colaboradores la facilidad económica de solicitar un préstamo sin interés, que brinda apoyo en la solución de casos fortuitos, imprevistos o emergencias que atenten contra la salud y/o integridad de un colaborador o la de su familia.
- **Préstamo de Libre Disponibilidad:** Los colaboradores del Banco cuentan con el beneficio de solicitar un préstamo sin intereses hasta por S/.1,000, que podrá ser pagados en cuatro cuotas fijas, debitadas directamente de su sueldo.
- **Préstamo de Salud y Sepelio:** La Empresa ofrece a sus colaboradores un préstamo sin intereses, exclusivo para la atención de intervenciones quirúrgicas (no estéticas) y sepelios, hasta por S/.5,000 para aquellos que tengan un contrato a plazo indeterminado y S/.2,500 para los que tiene un contrato a plazo fijo, con un máximo de 14 cuotas deducibles del sueldo. Este beneficio es también para sus familiares (cónyuges, hijos, padres y hermanos).
- **Préstamo de Reconstrucción para Damnificados:** Con el fin de ayudar a sus colaboradores, el BCP les ofrece un préstamo sin intereses para la atención en casos de desastres naturales o incendios de gravedad, por un monto máximo de S/.20,000 con un plazo máximo de pago en 5 años, en cuotas deducibles del sueldo.
- **Seguro de Vida BCP:** Es el seguro de vida que se otorga a los colaboradores por ley, pero, en los siguientes casos, los beneficios han sido mejorados para los miembros del BCP.

En el caso de:

- Muerte natural, los sobrevivientes de los colaboradores cuentan con un monto equivalente a veinte veces la remuneración laboral, a comparación de las 16 dictadas por ley.
- Muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente, los colaboradores, o sus sobrevivientes, cuentan con un monto equivalente a 40 veces la remuneración laboral a comparación de las 32 dictadas por ley.
- Estos beneficios se le otorgan a los colaboradores a partir del día 91 de haber sido contratados, a comparación del seguro de vida normal que por ley se otorga a partir del cuarto año.

- Adicionalmente el seguro de vida BCP ofrece otras coberturas para sepelio, cáncer, sordera, ceguera y estado de coma.

Otros

- **Día de la Madre:** Evento organizado en mayo para rendir homenaje a las madres que laboran en el BCP, donde disfrutan de un show animado con sorpresas y regalos. En Lima se organiza una cena y en provincias se les hace llegar obsequios.
- **Qualitas:** Es un evento de reconocimiento dirigido a los colaboradores más destacados, que demuestran su pasión por obtener las metas, que trabajan con experiencia, disciplina, y eficiencia, que gestionan los riesgos inherentes a sus funciones, que se adaptan a nuevas y mejores formas de hacer las cosas y, sobre todo, que manifiestan en cada momento su vocación de servicio al cliente.
- **Día de la Secretaria:** Se entrega un presente a todas las secretarias.
- **Navidad del Niño BCP:** Evento realizado en diciembre a nivel nacional, en el cual los hijos de los colaboradores pueden disfrutar de juegos, shows infantiles y actividades sorpresa.
- **Visitas de niños:** Estas actividades se desarrollan en fechas festivas (en agosto por el Día del Niño y en diciembre celebrando Navidad) con el objetivo de que los hijos de los colaboradores visiten y conozcan las oficinas donde laboran sus padres.
- **Aniversarios laborales:** La Empresa brinda a sus colaboradores un reconocimiento por los años de servicio prestados, con la entrega de diplomas, agasajos y regalos (como viajes), entre otros. Esta celebración se da a partir de los 10 años de servicio, de ahí, a los 20, a partir de entonces el reconocimiento llega cada 5 años, hasta llegar a los 40 años en el Banco.
- **Eventos de integración por unidades:** Los colaboradores cuentan con actividades organizadas por sus jefaturas para mejorar el clima laboral en sus áreas respectivas.
- **Aguinaldo navideño:** Con motivo de las fiestas navideñas, los colaboradores reciben una canasta navideña con víveres y un vale para canjear un pavo de 10kg.
- **Aniversario BCP:** Evento organizado para los colaboradores para celebrar el aniversario de la fundación del Banco.

7. NUESTROS CLIENTES

El BCP, como institución, orienta sus esfuerzos a la prevención y la seguridad de los colaboradores, clientes, productos y activos del Banco en general, así como a proteger la marca ante eventos de alta criticidad y riesgo reputacional. Una de sus tareas principales es la consolidación de una cultura de prevención como propuesta de valor que ofrecer a sus colaboradores y clientes. En ese aspecto, la Empresa participa de los comités de seguridad y salud en el trabajo, de riesgo operativo y de seguridad de productos. Complementariamente, también conforma los Comités Técnicos de ASBANC de Seguridad Física, Prevención de Estafas, Seguridad de la Información y Seguridad de Tarjetas **(DMA PR)**.

Cabe destacar que el BCP es la primera entidad financiera del país que tiene desplegado un Modelo Integral de Seguridad, el cual permite alcanzar importantes niveles de eficiencia y eficacia orientados a contribuir con la propuesta de valor institucional.

Transparencia en la Información

El BCP cumple las normas gubernamentales de transparencia en la información con respecto a la comunicación que ofrece. El 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 las prestaciones que desee contratar **(PR6)**.

Durante el año 2011 se realizaron 218 visitas preventivas a algunas 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 evaluaron la presencia y vigencia de algunos elementos, tales como afiches y folletos de los productos ofrecidos por la Empresa, 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 los 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 busca comprobar que cada una de las piezas de comunicación dirigidas a los clientes cumpla con la normativa de transparencia y publicidad vigente en el Perú.

Es importante mencionar que se llevó a cabo una campaña de capacitación virtual sobre este tema, dirigida a todo el personal que brinda atención al público, a fin de reforzar los conocimientos relacionados a esta normativa.

El BCP se encuentra firmemente comprometido con la transparencia, no sólo desde el punto de vista normativo, sino como uno de los siete principios de la organización. En el año 2011, no se

han registrado sanciones por incumplimientos a la normativa de Transparencia de Información de la SBS, y se encontraron 18 oportunidades de mejora durante la visita de auditoría ordinaria efectuada por dicha entidad **(PR7)**.

No obstante, a pesar de los esfuerzos institucionales, la Empresa ha recibido multas por infracciones a las Normas de Protección al Consumidor por un valor de 476.74 UIT, equivalente a S/.1,716,267.60 (un millón setecientos dieciséis mil doscientos sesenta y siete con 60/100 nuevos soles). En el año 2012 se tomarán las acciones correctivas pertinentes para la protección del consumidor **(PR9)**.

Generación de Valor a los Clientes

El BCP, interesado en que sus clientes y colaboradores establezcan relaciones a largo plazo enmarcadas en los valores que el Banco desea promover, ha diseñado diversas políticas y lineamientos institucionales. De estos, dos se encuentran relacionados al comportamiento que se espera por parte de los colaboradores en su diario accionar en la organización, como son el Reglamento Interno de Trabajo del BCP y el Código de Ética Credicorp **(FS4)**.

A través del Área de Gestión de Experiencia del Cliente (la cual tiene como uno de sus principales objetivos liderar la gestión responsable con los clientes) se realizan diversas acciones no solo para el cumplimiento regulatorio de la normativa de protección al consumidor, sino también para defender los derechos de los clientes y educarlos en materia financiera, buscando afianzar la reputación de ser un banco preocupado por sus usuarios **(FS16)**.

En ese sentido, durante el año 2011 se trabajó en la reestructuración del tarifario ubicado en los módulos de tasas y tarifas de las oficinas y en la página web institucional (www.viabcp.com), buscando mejorar la parte gráfica y reordenar las tarifas de tal manera que permita una navegación y lectura amigable desde la óptica del usuario.

La primera etapa del proyecto, implicó una limpieza visual. Durante el año 2012 se continuará este proyecto de mejora continúa.

Otra importante iniciativa que se desarrolló durante el año 2011 fue la campaña de difusión del proceso de atención de reclamos y la facilidad que ofrece el canal telefónico para este fin. La campaña se efectuó en agosto y consistió en un *mailing* que explicaba a detalle el proceso de atención de reclamos en el BCP, así como pautas y recomendaciones al momento de reclamar. Este *mailing* se repartió a todos los clientes que poseen una tarjeta del BCP y también a todos los clientes con cuentas corrientes de persona natural **(FS15)**.

En paralelo, se enviaron correos electrónicos a 300,000 clientes y se difundió un video ilustrativo a través del Canal BCP (circuito cerrado de televisión en las oficinas del Banco).

Seguridad del Cliente

El BCP, preocupado porque sus clientes realicen transacciones a través de sus productos con total seguridad, viene desarrollando desde hace varios años diversas acciones para este fin, no sólo adoptando protocolos de seguridad cada vez más sofisticados, sino también educando a sus clientes en buenas prácticas que contribuyan a evitar posibles fraudes **(PR1)**.

Se efectuaron dos campañas en julio y diciembre con recomendaciones sobre el uso responsable de la tarjeta de crédito pues en estos meses los clientes tienden a incrementar sus gastos **(FS15)**.

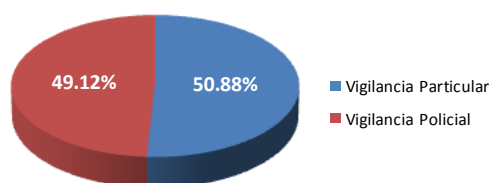
Asimismo, en el año 2011 y por quinto año consecutivo, se llevó a cabo la campaña Juntos Somos Más Seguros, a través de la cual se brindan recomendaciones básicas de seguridad financiera y sobre el buen uso de los productos para prevenir el fraude **(PR1) (SO9) (SO10)**.

Si bien es una campaña con distintas iniciativas a lo largo del año, el mes de junio concentró buena parte de éstas, siendo las más importantes las siguientes: **(PR3)**

- **Presencia en oficinas BCP:** Se colocaron en todas las oficinas BCP a nivel nacional afiches y folletos propios de esta campaña, buscando concientizar a los clientes sobre seguridad y buen uso de productos **(FS16)**.
- **Pastillas en radio:** Durante junio y diciembre, se emitieron cuatro pastillas, en distintas emisoras radiales a nivel nacional, con recomendaciones sobre seguridad.
- **Cheques de gerencia gratis:** Como parte de esta campaña, y a fin de que los clientes tengan la experiencia de uso del producto se emitieron cheques de gerencia gratuitos en el mes de junio a todos los clientes que los solicitaron **(PR1)**.
- **Charlas presenciales a clientes y a miembros de prensa:** A lo largo del año se efectuaron diversas charlas con recomendaciones sobre el uso de productos bancarios y las medidas de seguridad pertinentes a colaboradores de distintas empresas a nivel nacional. Del mismo modo, se llevaron a cabo dos eventos dirigidos a miembros de prensa, uno en Lima y otro en Arequipa con el fin de capacitarlos en temas de seguridad financiera.
- **Página web con recomendaciones de seguridad:** Uno de los desarrollos más importantes del año 2011, fue la página web www.juntosomosmasseguros.com la cual concentra las principales recomendaciones de seguridad, consejos y casos relacionados a temas de fraude financiero.

De acuerdo a su naturaleza financiera, los productos y servicios ofrecidos por el BCP no poseen componentes que afecten la salud de los clientes y no clientes. Los temas de salud y seguridad están relacionados al uso de productos y servicios en las oficinas del Banco, para lo cual la Empresa cuenta con custodia policial y particular. Al cierre del 2011 se contó con 371 efectivos de la Policía Nacional el Perú (PNP) y de seguridad particular (AVP) que custodiaron las 342 oficinas del BCP, de las cuales 49.12% estuvieron bajo vigilancia privada y 50.88% bajo vigilancia policial **(PR3) (HR8)**.

Custodia Oficinas



El 70% del personal que realiza la gestión administrativa crítica en la Gerencia de Seguridad está conformado por agentes con antecedentes de instrucción militar, defensa civil, y seguridad y salud en el trabajo. El 100% del personal de vigilancia privada y policial recibe capacitación en seguridad bancaria y uso de armas de fuego.

Finalmente, el BCP es consciente de la existencia de riesgos relacionados con la disponibilidad y traslado de dinero para el cliente. Por este motivo, el Banco contrata a una empresa transportadora que mantiene altos estándares de seguridad y que asegura la disponibilidad de dinero para atender los requerimientos de los clientes **(SO9) (SO10)**.

Satisfacción del Cliente

La Unidad de Gestión de Calidad tiene como objetivo gestionar la satisfacción de los clientes internos y externos del BCP. Para ello la Empresa hace uso de diferentes fuentes de información que le permiten comprender qué tipo de experiencia tienen los clientes en cuanto a la calidad de los servicios que adquieren. También permite identificar posibles quiebres o vacíos en los procesos de atención, y en las caídas o mejoras en los indicadores internos **(PR5)**.

Para ello, la Unidad gestiona una serie de estudios que permiten obtener información de primera mano, de los propios clientes, en cuanto a la calidad del servicio prestado. También se monitorean los principales indicadores de gestión interna con la herramienta Plataforma Web y se realizan estudios específicos por segmento, tipo de producto, comportamientos de uso, estilos de vida, entre otros.

El análisis de esta información permite implementar la estrategia y proyectos de mejora cuyo objetivo es lograr cambios en la actitud de los colaboradores con respecto a la atención a los clientes, mejorar los procesos de atención, hacer más eficientes los procesos de venta, testear los productos para hacerlos más eficientes y mejorar la percepción de la Empresa ante los clientes.

La relación de estudios que maneja el BCP incluye:

- a) Estudio de satisfacción con la atención de las Agencias BCP a nivel nacional
- b) Estudios de procesos de venta de los principales productos de la Banca Minorista
- c) Estudio de satisfacción con el proceso de atención de reclamos

- d) Estudios de satisfacción de la banca por Teléfono y el servicio brindado por los Agentes BCP
- e) Estudios de Satisfacción Externos de la Banca Mayorista
- f) Estudios de Satisfacción General Interna

Metodología:

- Elaboración o actualización del *brief* en el que se detalla la necesidad del estudio en mención
- Definición del diseño muestral
- Aprobación del *brief*
- Inicio del estudio de campo por la empresa encuestadora
- Control de los avances
- Recepción de los resultados
- Análisis de los resultados e identificación de causas raíz de problemas y planteamiento de propuestas de mejora
- Presentación de resultados a los clientes dueños de los procesos

a) Estudios de Satisfacción con la Atención de las Agencias BCP a Nivel Nacional

Se obtienen datos respecto de la satisfacción de los clientes en todos los canales de atención de una agencia: Ventanilla, plataforma, Funcionario de Negocio Banca Exclusiva y Funcionario de negocio PYME. La frecuencia de los estudios es la siguiente:

El nivel de satisfacción del cliente frente a agencias se mide a lo largo del año y se reportan resultados mensuales y cuatrimestrales. Todas las encuestas de satisfacción de Agencias BCP se realizan mediante entrevistas telefónicas.

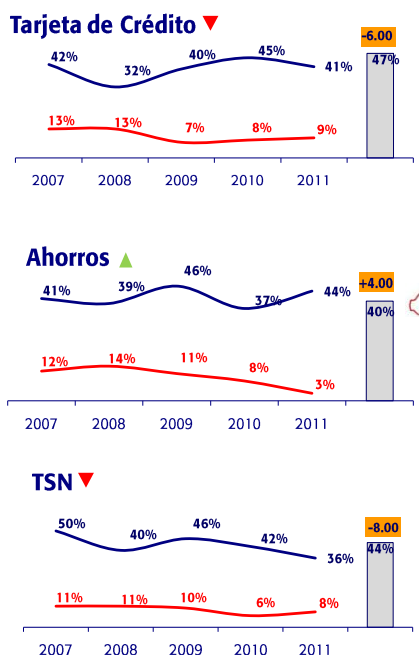
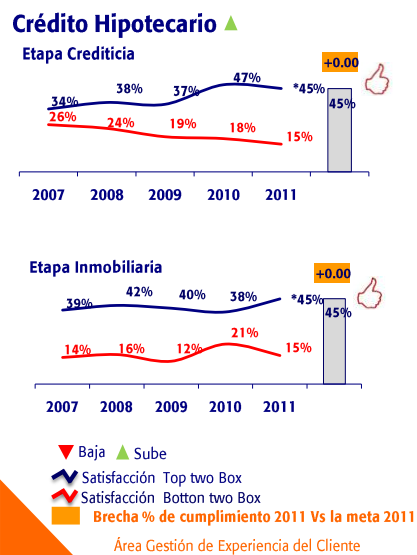
b) Estudios de Procesos de Venta de los Principales Productos de la Banca Minorista

Se obtienen datos respecto de la satisfacción de los clientes luego del proceso de venta de una Tarjeta de Crédito, Tarjeta Solución Negocios, crédito hipotecario y la apertura de una cuenta de ahorro. La frecuencia de los estudios es la siguiente: Tarjeta de crédito y ahorros (dos mediciones al año). Crédito hipotecario, Tarjeta Solución Negocios (una medición al año). Todas las encuestas de satisfacción de Banca Minorista se realizan mediante entrevistas telefónicas.

Resultados:

TSN: Tarjeta Solución Negocios

La satisfacción de los clientes con los procesos de Crédito Hipotecario y Cuenta de Ahorros muestran una tendencia positiva en el 2011, logrando alcanzar y superar su meta; Tarjeta de Crédito presenta una ligera caída y TSN sigue con tendencia a la baja...



*Nota: A partir del 2011, se manejó un solo cuestionario para las 2 etapas.

4

c) Estudio de Satisfacción con el Proceso de Atención de Reclamos

Se obtienen datos respecto de la satisfacción de los clientes luego de un proceso de atención de reclamos en el BCP. La atención de los mismos se evalúa durante cinco meses al año con reportes bimensuales. Todas las encuestas de satisfacción sobre satisfacción en el proceso de Atención de Reclamos se realizan mediante entrevistas telefónicas.

d) Estudios de Satisfacción de la Banca por Teléfono y el Servicio Brindado por los Agentes BCP

Se obtienen datos respecto de la satisfacción de clientes a nivel *telemarketing, in bound* (atención de llamadas de clientes) e *Interactive Voice Response (IVR)*.

Para el caso de Agentes BCP, se obtienen resultados de satisfacción por el servicio brindado por los socios (dueños de locales que brindan el servicio).

La frecuencia de los estudios es la siguiente: Estudio de Banca por Teléfono y Agentes BCP (una medición al año). La satisfacción de los Agentes BCP ha sido estudiada por primera vez en el año 2011. Todas las encuestas de satisfacción de la Banca por Teléfono y el servicio brindado por los Agentes BCP se realizan mediante entrevistas telefónicas.

e) Estudios de Satisfacción Externos de la Banca Mayorista

Aquí se mide la satisfacción de los clientes con los servicios brindados por los funcionarios de Comex (Comercio exterior) *Leasing*, PDH (pago de haberes), Negocios Inmobiliarios y Servicio para Empresas. La frecuencia de los estudios es una vez al año y se realizan mediante encuestas *online*.

f) Estudios de Satisfacción General Interna

Mide la satisfacción interna con el servicio brindado entre áreas internas del BCP una vez al año. Estos estudios de satisfacción interna entre áreas se realizan mediante encuestas *online*.

Uno de los proyectos para mejorar la satisfacción del cliente son las clínicas de Satisfacción Enfocadas en el Canal Plataforma, que son talleres presenciales que buscan mejorar los niveles de satisfacción de los clientes que se atienden en las Agencias BCP. En estos talleres participan los asesores de Plataforma de las agencias que no han cumplido con alcanzar la meta de satisfacción del mismo (medido en el estudio de satisfacción de agencias descrito en el acápite “a”). Se busca de esta manera que las agencias mejoren sus indicadores, brindándoles a sus asesoras y asesores un programa de refuerzo en las actitudes y atributos que, como canal, deben cultivar en la relación con el cliente. Estas clínicas se desarrollan cada cuatrimestre con talleres presenciales que incluyen las áreas de Lima 1, 2 y 3⁴³, que conforman todo el plano geográfico de Lima.

⁴³ Lima 1 comprende el distrito de Cercado y los distritos del Callao y Lima Norte, Lima 2 comprende el distrito de Miraflores y los distritos de Lima Sur y Lima 3 comprende el distrito de San Isidro y los distritos de Lima Este

Productos y Servicios Inclusivos (FS14)

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

a) Agentes BCP

El BCP se asocia con locales comerciales como bodegas, boticas, librerías, farmacias y grifos para poder realizar operaciones bancarias en dichos establecimientos. Estos locales operan con su propio personal y dinero, es decir funcionan como una franquicia del BCP.

En la actualidad el Banco cuenta con más de 5,000 agentes a nivel nacional teniendo una proporción de 54% en Lima y 46% en provincias, además de contar con agentes en embarcaciones en el lago Titicaca y en la Amazonía con el objetivo de bancarizar a los pobladores de dichas zonas.

Funcionamiento

- El servicio se brinda en pequeños y medianos comercios, destacados en su zona, con flujo de caja diario de US\$800.
- Se trabaja con dinero y personal del establecimiento.
- Pago de comisión mensual en base al nivel transaccional.
- Límites operativos por socio y por cliente.

Características

- El monto máximo por operación es de S/.500 para retiros y depósitos (máximo 5 operaciones por cliente, sujeto a disponibilidad de dinero en el local)
- El monto máximo para descargos de giros nacionales y transferencias del exterior es de S/.800.
- No hay costos adicionales por realizar operaciones en los Agentes BCP.
- Las operaciones están sujetas a disponibilidad de la caja de cada local.
- El horario de atención depende de cada local.
- Sólo se aceptan nuevos soles.

Operaciones Disponibles

Los clientes y los no clientes del BCP, pueden realizar:

- Retiros y depósitos.
- Transferencias entre cuentas.
- Cobro de giros y transferencias.
- Pago de servicios.
- Pago y disposición de efectivo de Tarjeta de Créditos.

- Consulta de saldo y pago de Préstamos Personales.
- Consulta de saldos y movimientos.

b) Primera Cuenta BCP

Fue concebida como la cuenta ideal para empezar a ahorrar. Se abre sin monto mínimo y no genera costos por mantenimiento. Está dirigida a personas de nivel socioeconómico B y C que están por iniciar su relación con una entidad bancaria y que tienen entre 18 y 30 años de edad.

Está diseñada para no generar ningún costo extra por el uso de los canales siempre y cuando el cliente realice sus transacciones en cualquiera de los 5,000 puntos de Agentes BCP, banca por Internet o cajeros automáticos de la misma ciudad.

Sólo existe un costo asociado por realizar más de una operación en ventanilla, pero el 85% de las cuentas no incurren en el.

La relevancia de la Primera Cuenta BCP se evidencia al mostrar que pasó de representar el 9% del *stock* total de cuentas de ahorros del BCP en diciembre del año 2009 a 22% para el cierre del 2011.

Características

- Mantenimiento mensual de cuenta: S/.0 o US\$0 en todos los casos, sin importar el saldo que tenga el cliente.
- Mantenimiento mensual de tarjeta de débito Credimás: S/.0 o US\$0 en todos los casos.
- Operaciones gratis en Agentes BCP (depósitos, retiros y pago de servicios).
- Retiros gratis en cajeros automáticos del BCP.
- Operaciones gratis en Banca por Teléfono, módulo de saldos y movimientos, banca por Internet y banca celular.
- Depósitos gratis en ventanilla al mes: 1 depósito al mes. De esta manera el cliente podrá ahorrar su dinero al traerlo una vez al mes al BCP. Sin embargo, se recomienda al cliente que si requiere realizar más depósitos lo haga a través de un Agente BCP.
- No tiene retiros gratis en ventanilla.
- Costo por operación adicional en ventanilla: S/.7 o US\$2.33 por operación.
- Tasa efectiva anual: 0.123% en soles y 0.123% en dólares.

c) Banca para Todos

Microfinanzas - Adquisición de Financiera Edyficar (FS14)

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.

Durante este tiempo, Edyficar ha logrado un notable posicionamiento en el mercado financiero peruano. En menos de 15 años ha crecido hasta convertirse en una de las mejores instituciones en microfinanzas del país tanto por el número de clientes que atiende (casi 380,000 emprendedores), como por tener las mejores prácticas en las colocaciones y en el control de calidad de cartera.

El objetivo de la adquisición de esta institución financiera fue permitir al BCP atender a un segmento de clientes que antes no era atendido por el Grupo y fortalecer a Edyficar para poder llegar a más emprendedores y contribuir a la inclusión de estos a la economía del país. 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.

d) Campaña de Atención Preferente

Esta campaña trata de sensibilizar a todos los clientes que se encuentren en las oficinas del BCP sobre el trato preferencial hacia mujeres embarazadas, adultos mayores y personas que presenten alguna discapacidad física, buscando que se les otorguen facilidades en las ventanillas y en las plataformas de atención preferencial.

Iniciativas para Promover el Acceso de Personas Discapacitadas a Servicios Financieros

- **Oficinas Nuevas:** Todas las nuevas oficinas construidas desde el año 2010 están ubicadas dentro de centros comerciales o en locales sin ingreso elevado, por lo que no fue necesaria la construcción de rampas o facilidades adicionales para discapacitados.

8. NUESTROS PROVEEDORES

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

Dentro de la búsqueda de proveedores idóneos, la Empresa trabaja en la selección de aquellos que cumplan con los requisitos de calidad perseguidos, tanto para sus clientes como para sus usuarios internos **(DMA HR)**.

En lo concerniente a la búsqueda de la calidad adecuada, para ser proveedor del BCP se exige que la empresa muestre de manera consistente tanto una situación financiera adecuada como un comportamiento idóneo (para con su personal, sus proveedores, entidades financieras y reguladoras, entre otros) en relación a sus obligaciones crediticias, tributarias y laborales, mostrando respeto a las normas nacionales e internacionales vigentes. En ese sentido, durante al año 2011, no se han presentado reclamos ni quejas ante las autoridades laborales por recorte a los derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva, ni por parte de los colaboradores de los proveedores tercerizados con desplazamiento⁴⁴, ni de los proveedores de intermediación laboral destacados al BCP **(HR5)**.

A aquellos proveedores que brindan servicios de procesos críticos se les solicita, además, que pasen por un proceso de homologación. La homologación de proveedores verifica que cumplan con los estándares requeridos por el BCP.

Por el giro del negocio la mayoría de los servicios que contrata la Empresa no ha dado lugar a que se produzcan incidentes de trabajo infantil, según se detalla a continuación **(HR6, HR7)**:

- Los servicios que se contratan demandan un nivel técnico y de especialización que imposibilita la contratación de menores de edad.
- En aquellos servicios contratados que no requieren competencias técnicas, como son los servicios de limpieza y construcción, se exige a los trabajadores del proveedor la su identificación a través de su DNI como requisito para laborar en las instalaciones del BCP.

Adicionalmente, en lo que respecta a riesgos de incidentes por trabajos forzados, es necesario mencionar que los contratos que se firman con los proveedores de servicios tercerizados contienen cláusulas en las que se incluyen consideraciones que aseguran que, conforme a ley, el personal desplazado no exceda la jornada máxima de trabajo.

Política de Contratación de Proveedores

⁴⁴ Ello ocurre cuando la tercerización es con desplazamiento de empleados de la empresa tercerizadora a la empresa principal - La Ley de Tercerización N° 29245

La política de contrataciones del BCP se enmarca en los valores de la Empresa. De sus pilares fundamentales se destaca el impulsar entre sus proveedores principios de ética y responsabilidad social.

Todos los contratos firmados con los proveedores se rigen bajo las regulaciones de las leyes laborales y las condiciones de trabajo (cláusulas 6, 15 y 17 del Contrato Marco BCP). En estas cláusulas se indican obligaciones del proveedor que minimizan el riesgo de vulneración de derechos humanos, como por ejemplo **(HR1)**:

- El proveedor deberá dar cumplimiento a las disposiciones que aseguren la seguridad y salud en el trabajo
- Se obliga al proveedor a reconocer la vigencia y el pago de los beneficios sociales, como son los aportes en materia de salud y pensionaria
- El proveedor está obligado a reconocer la vigencia y el pago de los derechos laborales como remuneraciones, gratificaciones, contribuciones
- Y en el caso de servicios tercerizados se incluyen consideraciones para asegurar que, conforme a ley, el personal desplazado no exceda la jornada máxima de trabajo

Igualmente, en los contratos de prestación de servicios se indican que ambas partes deberán cumplir con todas las obligaciones previstas en las normas legales que regulan la tercerización de servicios **(HR1)**.

Por otro lado, para aquellos proveedores que brindan servicios de procesos críticos, el BCP solicita que estos pasen por un proceso de homologación, siendo los aspectos a evaluar dentro de este proceso, los siguientes:

- Situación financiera y gestión comercial
- Gestión de personal y obligaciones laborales
- Gestión de calidad
- Gestión del proceso y capacidad operativa
- Seguridad, salud, medioambiente y responsabilidad social

Dentro de su búsqueda por tener proveedores idóneos, el BCP trabaja en la selección de proveedores que cumplan con los requisitos de calidad acorde con sus políticas, tanto para sus clientes como para sus usuarios internos. Se brinda prioridad a la compra de 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. Esto se refleja en la proporción del pago a proveedores en el año 2011 que fue de 16:1 correspondiente a proveedores locales respecto a proveedores extranjeros⁴⁵ **(EC6)**.

⁴⁵ No se consideró el pago a proveedores por concepto de las transacciones comerciales del producto *leasing*.

9. GESTIÓN RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD (EC8)

El BCP tiene un compromiso con el desarrollo del país y despliega importantes esfuerzos a favor de diversos sectores de la comunidad. Los programas desarrollados durante el año 2011 son:

a) Programa Voluntariado BCP

La Empresa promueve en sus colaboradores el espíritu solidario con la comunidad con la finalidad de generar oportunidades de desarrollo para los más necesitados. Así, mediante el Voluntariado BCP los colaboradores se convierten en agentes de cambio a favor de la sociedad. 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 los 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 se sientan capaces de gestionar un cambio dentro de su sociedad, concentrándose, sobre todo, en aquellos conocimientos y habilidades que puedan beneficiar a personas de escasos recursos.

Objetivos del Programa Voluntariado BCP

- Incrementar la participación de los colaboradores en el Voluntariado BCP
- Fortalecer el orgullo de pertenecer a la institución
- Contribuir al desarrollo de las comunidades vinculadas al Voluntariado BCP
- Promover la sostenibilidad económica del programa

Principales Indicadores del Programa Voluntariado BCP 2011		
Indicador	Resultados 2010	Resultados 2011
Voluntarios	1,922 ⁴⁶	1,243 ⁽¹⁾
Horas hombre invertidas en eventos y actividades varias	17,249	12,492 ⁴⁷
Población beneficiada	9,820 personas ⁴⁸	3,320 niños y niñas

⁴⁶ Sin considerar las participaciones de colaboradores como parte de su inducción al ingresar al *staff* BCP.

⁴⁷ La disminución de hora se debe a que durante el año 2010 se ejecutaron actividades no programadas en el programa Voluntariado BCP. En el año 2011, el Programa enfocó su atención en la transferencia de conocimientos y en permitir a los voluntarios la oportunidad de convertirse agentes de cambio.

Principales Indicadores del Programa Voluntariado BCP 2011		
Indicador	Resultados 2010	Resultados 2011
		1,027 adultos y 500 familias
Número de eventos y actividades	25	26
Árboles plantados	1,558	100 ⁴⁹
Monto recaudado entre colaboradores	US\$32,645.57	US\$27,523.43

El programa Voluntariado BCP maneja las siguientes actividades:

- **Voluntariado en Proyectos - Talleres Especializados**

El Voluntariado BCP desarrolla proyectos en los cuales comparte sus conocimientos y experiencia en temas de gestión empresarial o aspectos básicos del sistema financiero desarrollando talleres para microempresarios. Es necesario que el voluntario invierta su tiempo libre algunos fines de semana y durante algunos días laborales a lo largo de un mes.

Nombre de la Actividad	Descripción	Ciudad	Fechas	Población Beneficiada	Voluntarios
Taller para Microempresarios (Ciclo 1)	Dos fechas de capacitaciones. Talleres de capacitación + preparación de presentaciones.	Lima	30 de abril y 7 de mayo	25 microempresarios de Claveles Bajo, Manchay.	15

⁴⁸ Sin considerar a los beneficiarios de la Campaña Navideña y la Campaña Pro-damnificados por Lluvias en Cusco.

⁴⁹ Además de los árboles plantados, se sembraron 300m² de áreas verdes.

Nombre de la Actividad	Descripción	Ciudad	Fechas	Población Beneficiada	Voluntarios
Taller para Microempresarios (Ciclo 2)	Dos fechas de capacitaciones. Talleres de capacitación + preparación de presentaciones.	Lima	20 y 27 de noviembre	42 microempresarios de Claveles Bajo, Manchay.	25

Los voluntarios son capacitados por el programa Voluntariado BCP con el fin de exponer las habilidades arriba mencionadas durante dos domingos seguidos en la comunidad beneficiaria. Los voluntarios preparan las clases (marketing, gestión, costos, presupuestos y plan de negocios), la presentación, los ejemplos y el soporte audiovisual para los alumnos. Luego, el programa supervisa el desempeño y lo retroalimenta para mejorar el material.

- **Voluntariado en Eventos - Infraestructura Comunitaria**

Son todas aquellas actividades en las que participan grandes grupos de voluntarios. Generalmente, lo hacen en jornadas de uno o dos días. Aquí, los voluntarios participan en la construcción de infraestructura y donaciones complementarias asociadas.

Nombre de la Actividad	Descripción	Ciudad	Fecha	Población Beneficiada	Voluntarios
Construcción de 2011	Instalación y pintado de juegos recreativos. Pintado de paredes y murales. Instalación de cerco en la zona recreativa.	Lima	9 de octubre	- 60 niños del PRONOEI Los Claveles Bajo, Manchay - 148 familias de Los Claveles Bajo, Manchay.	64
Evento de construcción 13 noviembre 2011	Instalación y pintado de juegos recreativos. Pintado de paredes y murales. Instalación de cerco en la zona recreativa.	Lima	13 de noviembre	- 60 niños del PRONOEI de Los Claveles Bajo, Manchay - 148 familias de Los Claveles Bajo, Manchay.	168

Nombre de la Actividad	Descripción	Ciudad	Fecha	Población Beneficiada	Voluntarios
Arborización en Jireh Pachacamac	Sembrado de 100 árboles	Lima	18 de diciembre	500 pobladores del AA.HH Jireh, Manchay, Pachacamac, Lima.	74
Navidad en Divercity	Acompañamiento a niños beneficiarios.	Lima	12 de diciembre	400 niños y niñas de Los Claveles Bajo, Manchay.	10
Navidad en Manchay	Entrega de obsequios a niños beneficiarios.	Lima	12 de diciembre	300 niños y niñas de Los Claveles Bajo, Manchay, Del AA.HH Pachacútec, del albergue Ciudad de Dios y Santa Teresita de Jesús).	5
Mejora de infraestructura de colegio inicial en Arequipa	Mejora de los salones y juegos recreativos infantiles, cerco perimétrico.	Lima	20 de noviembre	Jardín de Niños ubicado en Ciudad de Dios en el distrito Yucra en Arequipa.	30
Navidad en Trujillo	Fiesta navideña a cargo de voluntarios. Entrega de obsequios y chocolatada.	Trujillo	18 diciembre	120 niños de los centros educativos iniciales de la Municipalidad de Alto Trujillo (Estrellitas del Futuro, Caritas Felices).	8
Navidad en Huacho	Fiesta navideña a cargo de voluntarios. Entrega de obsequios y chocolatada.	Huacho	15 de diciembre	80 Niños atendidos por el Prite ⁵⁰ Virgen María. AA.HH San José de Manzanares II etapa.	12

⁵⁰ Prite: Programa de Intervención Temprana del Ministerio de Educación.

Nombre de la Actividad	Descripción	Ciudad	Fecha	Población Beneficiada	Voluntarios
Navidad en Chincha	Fiesta navideña a cargo de voluntarios. Entrega de obsequios y chocolatada.	Chincha	8 de diciembre	40 Niños de la comunidad de El Carmen, distrito de El Carmen.	8
Navidad en Arequipa	Fiesta navideña a cargo de voluntarios. Entrega de obsequios y chocolatada.	Arequipa	18 de diciembre	Jardín de Niños ubicado en Ciudad de Dios, distrito de Yura, Arequipa.	10

- **Voluntariado Emprendedor - Concurso Interno de Proyectos Sociales**

Ideas Voluntarias

Por cuarto 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 social y a fomentar el desarrollo de las comunidades beneficiarias.

La edición 2011 del concurso contó con la participación de 139 colaboradores de Lima y provincias que, distribuidos en grupos de trabajo, presentaron 15 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 11 finalistas, de los cuales fueron 6 los proyectos que resultaron ganadores. Estos proyectos recibieron como premio S/.7,000 y la asesoría del Voluntariado BCP para su ejecución .

Proyectos Ganadores del Concurso Ideas Voluntarias

Nombre del Proyecto	Destinatarios	Breve Descripción	Ciudad
Generando Madres Trabajadoras en Aumento de Canales de Ventas	Madres de 54 familias con un promedio de 3 hijos por familia, con edades entre los 23 a 50 años del AAHH Los Jazmines en Pachacútec, distrito de Ventanilla.	Proyecto ganador 2010 y 2011. Este año se pretende seguir impulsando la formación de madres trabajadoras a través de la capacitación y especialización en los talleres implementados, promocionar la venta de sus productos a través de ferias, y promover la formación de microempresarias con el apoyo del programa Acción Emprendedora auspiciado por la ONG Voluntades.	Lima
English For Latin America (EFLA): World Leaders Working for Latin America.	900 alumnos del Colegio Mayor Presidente del Perú, entre tercero y quinto año de secundaria.	Desarrollar el primer programa de Bilingüismo Intercultural para Colegios Públicos en el Perú, contando con la intervención de voluntarios internacionales (angloparlantes) y nacionales como principales partícipes del mismo.	Lima
Hacia una Vida Más Sana y Limpia ¡A Reciclar!	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes, padres de familia y docentes del colegio Renán Elías Olivero. - Cooperativa Miguel Grau, microempresa de manejo de residuos sólidos, conformada por mujeres de bajos recursos económicos o en extrema pobreza. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de reciclaje en el colegio Renán Elías, con apoyo de la ONG Organización para el desarrollo sostenible (ODS), especialistas en manejo de residuos sólidos. - Asesorar a la microempresa Miguel Grau en gestión de negocios. Esta microempresa comprará los residuos sólidos que reúna el colegio, con el fin de comercializarlos con una empresa acopiadora de mayor tamaño. 	Lima y Pisco
Proyecto Eco Productivo en Manchay	148 familias de la comunidad Los Claveles Bajos, Manchay, organizadas en grupos de 25 personas de mujeres y varones mayores de 13 años.	Implementar un centro de formación y capacitación en transformación y uso de residuos orgánicos sólidos para la elaboración de compost y abonos naturales para destinarlos a la producción de alimentos agrícolas. Se cuenta con el apoyo de la ONG Kurnturnet, especialista en el	Lima

Nombre del Proyecto	Destinatarios	Breve Descripción	Ciudad
		tema.	
Ayúdanos a Ayudar	20 niños con discapacidad visual del Centro de Rehabilitación de Ciegos de Lima (Cercil). 10 Niños con discapacidad motora del Hospital del Niño.	Abastecer a niños con discapacidad física con implementos necesarios (sillas de ruedas, bastones, etc.) a través de una campaña de sensibilización respecto al reciclaje y cuidado del medio ambiente. Todos los colaboradores BCP se involucran juntando tapitas de plástico, las cuales son centralizadas y enviadas a Cercil para cambiarlas por los implementos (siempre con un mensaje de reciclaje).	Lima
El Cuy Desde el Hogar	219 Niños (6 a 11 años) y 213 adolescentes (12 a 16 años) del distrito de Calana, Tacna.	Fortalecer las capacidades y habilidades de las familias que habitan la zona para incrementar la producción de cuyes, en alianza estratégica con los miembros del Seminario Misionero San José del distrito de Calana. Con la finalidad de mejorar la alimentación y nutrición de los niños y adolescentes del distrito de Calana, mediante el consumo de cuyes en su dieta.	Tacna

- **Voluntariado en Campañas - Compartiendo Valores**

En respuesta a la bajas temperaturas que afectaron a 485 pobladores de Lircay y Lando en Huancavelica durante los primeros meses del año 2011, el Voluntariado BCP puso en marcha su Campaña Contra el Friaje, una iniciativa que consistió en la recolección de víveres no perecibles por parte de los colaboradores del BCP para su posterior donación a estas poblaciones damnificadas.

A fin de año la Empresa realizó en Lima la campaña navideña Comparte la Navidad con los Niños y Niñas, gracias a la cual se empadronaron a 724 niños y niñas de Manchay y los voluntarios BCP eligieron a uno o más niños y niñas para entregarle regalos. Para esto se organizó una actividad complementaria en la que un grupo del Voluntariado BCP llevó a los más de 700 niños y niñas a Divercity⁵¹, donde otros voluntarios los esperaron para jugar con ellos. El mismo día, aquellos menores de 5 años que no fueron a Divercity recibieron sus regalos y participaron de una chocolatada organizada por los propios voluntarios en la comunidad de Claveles Bajo, Manchay.

⁵¹ Divercity es una ciudad a escala, donde niños y niñas entre los tres y trece años pueden jugar en atracciones en las cuales pueden desempeñar más de sesenta roles entre profesiones y oficios.

b) Matemáticas para Todos (MPT): Por una Educación de Calidad

El BCP es el patrocinador líder nacional de MPT, que cuenta con el soporte del Instituto Apoyo y otras empresas del país **(SO1)**.

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 su educación en matemáticas.

MPT nace bajo un deseo de equidad: 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 al aprender 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, una página web interactiva, entre otras
- Una red de docentes y directores que mantienen activo el sistema de entrenamiento y actualización

Patrocinando 117 colegios, el BCP ha beneficiado a más de 64,000 escolares y a más de 700 docentes, aproximadamente⁵².

Indicadores MPT - BCP	2010	2011
Colegios beneficiados	116	117
Ejemplares donados	41,132	46,058
Docentes capacitados	945	793
Escolares beneficiados	74,196	64,319 ⁵³
Talleres	296	167

⁵² Cifras del trabajo realizado el año 2011.

⁵³ No incluye colegios Fe y Alegría 62, Fe y Alegría 69 y la red de colegios Fe y Alegría 48 en Tambogrande.

c) Colegio Mayor

Como parte del compromiso con la educación, el BCP ha implementado un programa de becas y financiamiento preferenciales a través de los cuales otorga, al primer puesto de la promoción de quinto de secundaria del Colegio Mayor Presidente del Perú, una beca integral para estudios universitarios y un apoyo económico de S/.10,000 anuales durante sus estudios.

Para los siguientes diez mejores escolares de la promoción, el BCP otorga préstamos preferenciales en soles y sin garantías cuyo fin sea pagar estudios universitarios dentro del Perú, con dos años de gracia sin intereses y siete años adicionales para pagar. Además de esta contribución, que permite a escolares estudiar en la universidad privada que deseen, serán considerados preferentemente para incorporarse como practicantes y luego como colaboradores del BCP.

d) Ley 29230 - Obras por Impuestos

En el Perú persiste una enorme brecha de infraestructura que afecta a las actividades económicas pero que, sobre todo, impide a millones de peruanos gozar de servicios básicos que eleven su calidad de vida y les permita progresar **(SO1)**.

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”. Se trata de una iniciativa que permite a las empresas privadas financiar y ejecutar proyectos de inversión pública en infraestructura aprobados y viabilizados por el Servicio Nacional de Inversión Pública (SNIP).

Según la normativa, las empresas privadas pueden invertir hasta el 50% del impuesto a la renta pagado en el 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 para el pago del mismo impuesto ese año **(EC8)**.

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 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.

Además, durante el año 2011, el BCP, junto al Gobierno Regional de Piura, ejecutó el proyecto Ampliación y Mejoramiento del Sistema de Agua Potable y Construcción del Sistema de Alcantarillado en el centro poblado de La Encantada, distrito de Chulucanas, provincia de Morropón. Este proyecto permite que cerca de 2,500 personas se beneficien con los servicios de agua y alcantarillado lo cual disminuirá las enfermedades diarreicas en niños y niñas, y contribuirá con la desaparición del dengue en la localidad mientras se promueve, a la par, el desarrollo económico de la zona.

Actualmente, a través del Área de Responsabilidad Social, el BCP sigue trabajando con diferentes Gobiernos regionales y locales para la implementación de más obras de infraestructura. En los próximos tres años el BCP comprometerá más de S/.100 millones en obras a lo largo del país. 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 de Desarrollo del Milenio de la ONU.

e) Empresarios de Éxito BCP

El programa Empresarios de Éxito BCP busca fortalecer la competitividad y el desarrollo de las Pymes, apoyando su crecimiento e impulsándolas al éxito. El programa fue lanzado a finales del año 2011 y cuenta con una serie de intervenciones especializadas y de alto impacto, que varían de acuerdo a la necesidad de las Pymes y del sector al que pertenecen. Como primera fase, el programa trabaja con empresarios del sector textil-confección en Lima **(SO1)**.

Las intervenciones incluyen:

- Jornadas que contienen foros informativos, ferias y ruedas de negocios
- Seminarios dictados por diseñadores nacionales e internacionales sobre diseño y las últimas tendencias de la moda
- Procesos de certificación en buenas prácticas laborales
- Pasantías a ferias internacionales

f) ABC de la Banca **(FS16)**

Dado el compromiso del Banco con la promoción de una cultura financiera responsable, durante el año 2011 se continuó impulsando el ABC de la Banca en la 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 y el manejo responsable del dinero.

El ABC de la Banca tiene dos grandes objetivos:

- Educar en temas bancarios a todos los clientes a fin de brindarles toda la información relevante para que tomen las mejores decisiones con sus productos
- Hacer evidente una mayor preocupación por la salud financiera de los clientes

Es importante resaltar la preocupación que tiene el Banco por promover el éxito de sus clientes, otorgándoles información financiera adecuada a sus necesidades. De esta manera se construye lealtad hacia la marca, al mismo tiempo que se contribuye al desarrollo cultural financiero del Perú.

El enfoque del programa consta de un esfuerzo integral por descubrir las necesidades de los clientes y las oportunidades para ofrecerles una educación financiera de manera óptima. Para ello, se reordenó el contenido y se rediseñó la página web ABC de la Banca (www.abcdelabanca.com).

Esta página web fue relanzada a fines del año 2011 y ofrece una variedad de consejos sobre el manejo de las finanzas personales, así como información sobre productos y términos bancarios. A su vez, el sitio ofrece un Presupuestador, una herramienta interactiva con la que los usuarios pueden organizar sus finanzas personales.

De manera complementaria a la página web, se han editado videos y audios a fin de transmitir los contenidos del programa con un lenguaje sencillo y amigable. Se han elaborado quince audios y quince videos correspondientes a igual número de consejos esenciales, cada uno adaptado en su propio formato, para promover el buen uso del dinero y la correcta utilización de los productos financieros.

Estos materiales han sido difundidos a través de Canal BCP (circuito cerrado de oficinas) y en pautas radiales en diferentes momentos del año a través de emisoras a nivel nacional.

Adicionalmente, a fines del año 2011, se realizó una campaña para promover el uso responsable de tarjetas de crédito. Se repartieron 108,187 folletos con consejos a 68 sucursales de provincias para que lleguen a los clientes en cada uno de los estados de cuenta. Adicionalmente, este material se envió en formato de *e-mailing*, a 400,000 clientes de la Banca Exclusiva con tarjeta de crédito, 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 una cuota, sobre cómo controlar el consumo mediante tarjeta de crédito y recomendaciones para el pago de un monto mayor al mínimo. Todo ello se realizó con el propósito de promover el uso responsable de las tarjetas de crédito y se eligió estaciones radiales de alto nivel de audiencia y cobertura nacional. En el año 2011 se transmitieron tres mensajes a través de cuatro radios en Lima y tres radios en provincia, de lunes a viernes durante cuatro semanas. Estas menciones fueron emitidas 166 veces al día a nivel nacional entre las 6:00a.m. y las 11:00p.m. y se estima que tuvieron un impacto sobre 707,900 personas.

Asimismo, se editó un video con el resumen de estos consejos transmitidos por los otros medios y fue transmitido por el Canal BCP en la red de agencias a nivel nacional. Estos videos se transmitieron durante todos los meses siguientes al lanzamiento de la campaña hasta la fecha.

Finalmente, se elaboró una nota de prensa con recomendaciones para promover el uso responsable de las tarjetas de crédito y que se difundió a través de El Comercio, RPP y Radio Nacional. También se publicó un aviso de prensa en el diario El Comercio con las recomendaciones indicadas líneas arriba.

g) Nuevo Crédito Mi Vivienda (FS7) (FS14)

El producto está orientado a facilitar el financiamiento para la vivienda de las familias peruanas con menos recursos. Sólo puede acceder a un crédito Mi Vivienda una persona/familia que nunca haya tenido una vivienda antes y además, el inmueble a adquirir debe ser nuevo.

Características

Destino del financiamiento

- Bien terminado.
- Bien futuro (periodo de gracia de hasta 6 meses adicionales).

Valor total de la vivienda

- Mayor a S/. 50,400 (14 UIT⁵⁴).
- Máximo S/. 180,000 (50 UIT).

Financiamiento

- Máximo 90% del valor de la vivienda.
- Mínimo S/. 32,400 (9 UIT).

Moneda

- Nuevos soles (S/.).

Premio al Buen Pagador

- Equivalente a S/. 12,500.00.

Plazo

- De 10 a 20 años (sin incluir Periodo de Gracia).

h) Agente BCP en Lago Titicaca

A través de este innovador canal, el BCP busca ofrecer servicios financieros que mejoren la calidad de vida, la formalización y el ahorro familiar en las islas de Los Uros en el lago Titicaca, además de bancarizar a la población mediante el producto inclusivo Cuenta Básica.

Características

El BCP opera en una embarcación que brinda servicios turísticos en las Islas del Lago Titicaca y que transporta alrededor de 500 turistas semanalmente. El equipo del Agente BCP es inalámbrico y permite realizar las transacciones desde el muelle de Puno hasta las islas de Los Uros. El Agente BCP Titicaca permite realizar operaciones hasta por S/.500.

Sólo los clientes del BCP podrán operar en este canal de atención. Para todos los demás turistas, con tarjetas de crédito o débito de otros bancos peruanos o extranjeros, se pone a disposición un cajero automático BCP instalado en la boletería del muelle de Puno, lugar desde donde salen todas las embarcaciones turísticas del lago.

Las operaciones que se pueden realizar en el Agente son las siguientes:

- Retiros
- Depósitos
- Pago de Servicios (recarga de saldo de celulares, luz, agua, teléfono, entre otros)
- Consultas de saldos y movimientos
- Transferencia a cuentas del BCP
- Abrir cuentas básicas
- Cambio de clave
- Descargo de giros nacionales
- Descargo de remesas del exterior
- Consulta de saldos de tarjetas de crédito
- Pago de tarjetas de crédito
- Disposición de efectivo de tarjetas de crédito del BCP
- Pago de préstamos

i) Cuenta Básica

Cuenta Básica es un producto bancarizador que opera únicamente en Agentes BCP y está dirigido a aquellas personas que ingresan por primera vez al sistema financiero.

El procedimiento para abrir una Cuenta Básica en el BCP es el siguiente: (1) el cliente presenta su DNI, (2) el encargado del agente se comunica telefónicamente con el BCP para realizar la

verificación de los datos del cliente, (3) de estar todo conforme, se procede a abrir la cuenta y el agente entrega al cliente su tarjeta Credimás.

Características

- La Cuenta Básica se puede abrir sin un monto mínimo y permanecerá vigentes por un lapso de seis meses en caso el cliente no realizara ninguna transacción
- Opera únicamente en soles permitiendo que el cliente realice depósitos y/o retiros por un máximo de S/. 1,000 diarios y S/. 3,000 al mes
- La Cuenta Básica no sólo permite realizar transacciones en los Agentes BCP, sino también en cajeros automáticos y canales electrónicos como la página web www.viabcp.com

j) Otras Iniciativas

Cabe resaltar que la Empresa también apoya las siguientes iniciativas externas **(FS10)**:

- **Fundación Peruana de Lucha contra el Cáncer**
 - Apoyo en la colecta nacional Ponle Corazón mediante la donación de polos y recaudación del dinero
 - Difusión de las cuentas de donación en las oficinas del Banco
 - Personal de apoyo y préstamo de máquinas para el conteo del dinero recaudado en la colecta
 - Donación institucional
- **Hogar Clínica San Juan de Dios**
 - Apoyo en la Teletón mediante la instalación de agencias temporales para recibir donaciones
 - Difusión de las cuentas de donación en las oficinas del Banco y mediante un comunicado interno
 - 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
- **Fundades**
 - Instalación de agencias temporales para recibir donaciones
 - Donación institucional
- **Ann Sullivan del Perú**
 - Donación institucional
- **Arzobispado de Lima**
 - Donación institucional
- **Asociación Cultural Filarmonía**
 - Donación institucional
- **Asociación Empresarios por la Educación**
 - Donación institucional
- **Museo de Arte de Lima**
 - Donación institucional

10. GESTIÓN RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

Desde hace cuatro años, el BCP trabaja en temas relacionados con la gestión ambiental, sobre todo ante el cambio climático, promoviendo la reducción de emisiones y el uso eficiente de los recursos naturales **(DMA EN)**.

El máximo compromiso asumido en este tema es la medición de la huella de carbono, a fin de cuantificar las emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) producto de las actividades directas e indirectas de la Empresa. 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.

Con respecto a las oportunidades para ofrecer nuevas tecnologías, productos y servicios destinados a abordar los retos relacionados con el cambio climático, el BCP pone al alcance de sus clientes una Línea de Crédito Ambiental ofrecida por la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos del Gobierno Suizo (SECO) y que se explica en detalle posteriormente **(EC2)**.

Consumo de Recursos y Emisiones

a. Consumo de Agua

En el BCP, sólo se adquiere agua potable no reciclada, la cual es consumida por las personas que trabajan en las oficinas y edificios corporativos de la Empresa. Esta agua es abastecida por la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de cada ciudad donde se ubican las distintas oficinas de la Empresa, por lo cual no afecta directamente ninguna fuente de agua y no involucra grandes impactos en el medio ambiente **(EN9) (EN10)**.

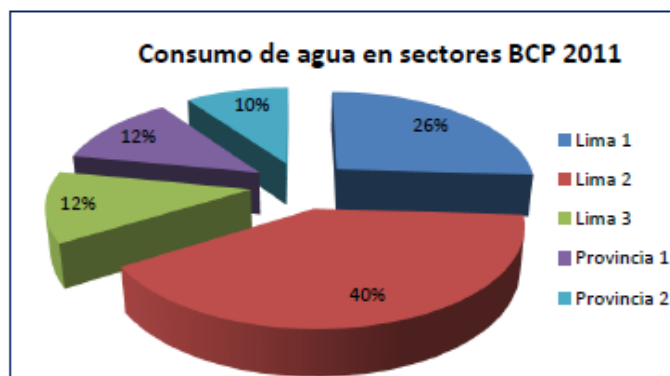
Adicionalmente, el agua se utiliza para tareas de higiene y mantenimiento de las instalaciones.

Durante el año 2011 se reportó información del consumo de agua potable de 291 oficinas (79% del total) obteniendo 442,068 m³ como consumo total, tal como se aprecia en la siguiente tabla **(EN8)**:

Sectores	Nº de Oficinas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total (en m ³)
Lima 1	74	9,030	10,478	10,715	10,915	9,346	8,640	12,913	8,928	8,555	7,824	8,470	8,705	114,518
Lima 2	42	17,067	19,921	11,023	21,468	19,417	19,404	15,165	5,842	12,194	10,962	10,114	15,564	178,141
Lima 3	55	4,744	3,835	4,932	4,412	4,339	3,566	4,078	4,621	4,423	4,314	4,325	4,764	52,354
Provincias 1	61	4,030	3,975	3,842	3,894	10,288	4,037	4,062	3,889	3,954	3,976	3,535	4,122	53,604
Provincias 2	59	3,304	3,656	3,784	3,184	3,353	3,439	2,974	2,874	3,128	3,330	3,204	7,221	43,451
TOTAL	291	38,175	41,864	34,296	43,873	46,743	39,087	39,192	26,155	32,254	30,406	29,647	40,376	442,068

Fuente: Ricardo Naupari / A2G Carbón Partners

Como se puede apreciar en la tabla anterior, el sector que posee mayor consumo es Lima 2 que consumió el 40% de agua, básicamente porque en este sector se encuentra la Sede Central, que representa el 18% del consumo total del BCP con 80,155m³ en el año 2011.



Fuente: A2G Carbon Partners

A continuación se detalla el consumo de agua en los últimos tres años en el BCP:

Año	Consumo de Agua 2011 (Total Metros Cúbicos por Año)	Consumo de Agua por Colaborador 2011 (Metros Cúbicos/Colaborador por Año)
2011	442,068	25.26 ²⁵⁵
2010	337,868	24
2009	321,732	23

b. Consumo de Papel⁵⁶

Desde el año 2009, el BCP impulsa una serie de iniciativas para disminuir el impacto ambiental por el consumo de papel en las áreas administrativas. Con esta finalidad se ha 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.

A continuación se detalla el consumo de papel en los últimos tres años en el BCP (EN1):

Año	Consumo de Papel 2011 (Total Toneladas por Año)	Consumo de Papel por Colaborador 2011 (Kilogramos /Colaborador por Año)
2011	2,256.92	151.79
2010	698.90	50.30
2009	910.00	65.40

⁵⁵ Sobre la base de 17,502 colaboradores al cierre del 2011.

⁵⁶ El BCP reporta su consumo anual de papel. No hace uso directo de materias primas ni auxiliares.

El BCP ha llevado a cabo por cuarta vez el cálculo de la huella de carbono. En esta oportunidad, se ha tenido un mayor acceso a la información necesaria para realizar el cálculo, sin embargo, tanto el manejo, el registro como el almacenamiento de la información tienen dificultades que son mejoradas cada año para obtener información correcta.

c. Consumo de Energía

En el BCP se consume energía directa e indirecta de fuentes no renovables. Durante el año 2011, la Empresa no ha realizado cambios esenciales en el uso de energía para la provisión de sus productos o servicios, ni ha implementado mejoras de eficiencia energética. Sin embargo, se han realizado estudios que permitirán tomar medidas sobre este tema durante el año 2012 como, por ejemplo, el monitoreo del consumo de energía eléctrica tanto de los edificios centrales como de las oficinas a lo largo del país (EN5) (EN6).

- **Consumo Directo de Energía (EN3)**

El principal elemento de consumo directo de energía es el combustible. El BCP cuenta 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

En el año 2011 se reportó el consumo total de 61,899.30 galones de combustible en todos los vehículos del BCP distribuidos de la siguiente manera; en el departamento de Lima fueron 2,964.52 galones de diesel y 26,157.19 galones de gasolina; en el caso de provincias el consumo fue de 15, 810.76 galones de diesel y 16,966.83 galones de gasolina.

Los datos de consumo se obtuvieron tomando como base el gasto por la compra de combustible – según tipo– y el precio promedio mensual del mismo. Los precios promedio de combustibles fueron de S/.11.79 y S/.8.24 por galón para diesel y gasolina respectivamente.

En las siguientes tablas se muestra en detalle, el consumo de combustible por parte de la flota de autos del BCP en el año 2011:

Mes	Parque Automotor – Lima		Parque Automotor - Provincias	
	Diesel (gal)	Gasolina (gal)	Diesel (gal)	Gasolina (gal)
Enero	136.74	1,206.48	729.26	782.58
Febrero	270.88	2,390.08	1,444.69	1,550.32
Marzo	222.17	1,960.26	1,184.88	1,271.52
Abril	242.19	2,136.93	1,291.67	1,386.11
Mayo	209.31	1,846.83	1,116.32	1,197.94

Junio	264.45	2,333.37	1,410.41	1,513.54
Julio	258.44	2,280.32	1,378.34	1,479.13
Agosto	207.78	1,833.31	1,108.15	1,189.17
Setiembre	207.76	1,833.11	1,108.03	1,189.05
Octubre	290.17	2,560.26	1,547.55	1,660.71
Noviembre	262.40	2,315.28	1,399.47	1,501.80
Diciembre	392.25	3,460.99	2,092.00	2,244.96
TOTAL 2011	2,964.52	26,157.19	15,810.76	16,966.83

A continuación se detalla el consumo de combustible en los últimos tres años:

Gasolina		
2009	2010	2011
Galones = 33,489.00 Gigajoules = 4,189.00	Galones = 32,799.00 Gigajoules = 4,103.00	Galones = 43,124.02 Gigajoules = 5,390.00
Diesel		
2009	2010	2011
Galones = 11,363.00 Gigajoules = 1,568.00	Galones = 9,457.00 Gigajoules = 1,305.00	Galones = 18,775.28 Gigajoules = 2,750.95
GLP		
2009	2010	2011
Galones = 17,132.00 Gigajoules = 1,713.00	Galones = 11,627.00 Gigajoules = 1,163.00	Galones = 14,665.93 Gigajoules = 1,466
Total Galones de Combustible Consumidos		
2009	2010	2011
61,984.00	53,883.00	76,565.23
Total Gigajoules de Combustible Consumidos		
2009	2010	2011
7,470.00	6,571.00	8,142.416

- **Consumo Indirecto de Energía (EN4)**

Durante el año 2011, el consumo indirecto de energía fue únicamente de energía eléctrica, la cual generó las mayores emisiones de GEI en el BCP. La información de esta fuente fue reportada casi en su totalidad ya que el 95% de las oficinas de Lima y el 92.5% de las oficinas de provincias reportaron su consumo eléctrico.

El mayor consumo de energía eléctrica reportado se dio en la Sede Central de La Molina con 10,308.42mwh (18.30% de un total de 56,321.59mwh). El consumo por cada una de las zonas se resume en la siguiente tabla:

Sectores ⁵⁷	Consumo de Energía Eléctrica (Megavatios-hora)	Porcentaje de Participación (%)
Lima 1	6,250.39mwh	11.10%
Oficina Principal Lima	6,500.51mvh	11.54%
Sede Callao	299.17mvh	0.53%
Lima 2	9,661.69mvh	17.15%
Sede Central	10,308.42mvh	18.30%
Lima 3	5,067.65	9.00%
Sede San Isidro	1,625.40	2.89%
Sede Larco	97.48	0.17%
Sede Miraflores	738.20	1.31%
Sede Pardo	412.87	0.73%
Las Camelias	575.46	1.02%
Rivera Navarrete	308.22	0.55%
Provincias 1	6,950.24	12.34%
Provincias 2	3,623.31	6.43%
Cajeros Lima	2,620.12	4.65%
Cajeros Provincias	1,282.46	2.28%
TOTAL	56,321.59	100%

⁵⁷ Los sectores se distribuyen como sigue:

Lima 1 comprende el distrito de Cercado y los distritos del Callao y Lima Norte.

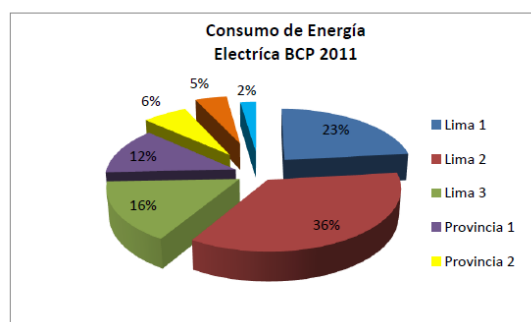
Lima 2 comprende el distrito de Miraflores y los distritos de Lima Sur.

Lima 3 comprende el distrito de San Isidro y los distritos de Lima Este.

Provincias 1 comprende algunas ciudades del norte y las del centro del país.

Provincias 2 comprende algunas ciudades del centro y las ciudades del sur del país.

En el siguiente gráfico se aprecia el consumo de energía eléctrica del BCP por zonas se muestra que las oficinas que representan mayor participación son aquellas ubicadas en las zonas de Lima 1 y Lima 2:



De acuerdo con la cantidad de colaboradores por zonas, Lima 3 tiene el consumo *per cápita* más alto (4.82mwh/colaborador), seguido de Lima 2 (4.22mwh/colaborador), tal como se muestra en la tabla y a continuación:

Sectores	N° de Oficinas	Consumo de Energía Eléctrica (Megavatios-hora)	Colaboradores	<i>Per cápita</i> (Megavatios-hora /Colaborador)
Lima 1	86	13,050.07	3,979	3,279.74
Lima 2	57	19,979.11	4,727	4,224.69
Lima 3	74	8,825.28	1,832	4,817.29
Provincias 1	65	6,950.24	2,601	2,672.14
Provincias 2	64	3,623.31	1,730	2,094.40
Total	346	52,419.01	14,869	3,525.39

A continuación se detalla el consumo de energía eléctrica en los últimos tres años en el BCP (EN4):

Año	Consumo de Energía Eléctrica 2011 (Gigajoules)	Consumo de Energía Eléctrica 2011 (Gigajoules /Colaborador por Año)
2011	202,757	11.58
2010	182,145	13.12
2009	161,092	11.57

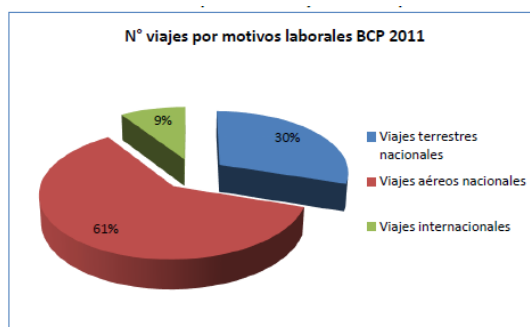
d. Transporte (EN29)

Viaje en Misiones

Las misiones son los viajes que realizan los colaboradores del BCP para atender asuntos laborales. En total, se realizaron 5,114 viajes por vía aérea en vuelos comerciales, de los cuales un 87% fue a destinos nacionales y el 13% restante a destinos internacionales. Estos viajes sumaron un total de 8'742,775.15 kilómetros recorridos.

Para el caso de los viajes terrestres, fueron 2,193 viajes que representaron 6'105,165.75 kilómetros recorridos.

Tipos de Viaje	Nº de Viajes	Distancia Total (Kilómetros)
Viajes terrestres nacionales	2,193	6'105,165.75
Viajes aéreos nacionales	4,436	2'750,902.58
Viajes internacionales	678	5'991,872.57
TOTAL	6,629	14'847,940.89



Vuelos Privados

Adicionalmente a los vuelos mencionados, también se realizan vuelos privados para los que se alquilan pequeños aviones/jets (Astra, Piper y B300) para atender asuntos laborales en ciertas ocasiones. En el año 2011 se realizaron 58 viajes de este tipo y la distancia recorrida fue de 109,291 kilómetros, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tipo de Avión	Nº de Viajes	Cantidad de Pasajeros	Distancia (Kilómetros)
Astra	29	157	67,109.83
Piper	26	154	37,996.53
B300	3	19	4,184.79
TOTAL	58	330	109,291.00

Transporte por Terceros

Esta fuente representa a los vehículos de transporte masivo (provistos por las empresas Safe Car y El Peruanito) que el BCP alquila para movilizar a sus colaboradores. La distancia total recorrida en estos viajes fue de 364,168 kilómetros.

Proveedor	Tipo de Vehículo	Cantidad	Distancia Total (Kilómetros)
Safe Car	Van	4	221,760
El Peruanito	Van	3	35,280
	Bus	10	107,128
Total		17	364,168

Mensajería

Para esta fuente se han considerado tres subfuentes:

- Mensajería interna en Lima.
- Mensajería externa en provincias.
- Empresa Hermes: Servicios de entrega, recojo de dinero y documentos que exigen seguridad por parte de la institución.

La cantidad de viajes y distancia que cada una de estas subfuentes representó en el año 2011 se consignan en la siguiente tabla:

Subfuente	Nº Viajes Totales	Distancia Total (Kilómetros/Año)
Mensajería interna en Lima	324,694	658,213.44
Mensajería externa en provincias	19,600	24,453.96
Empresa Hermes	206	615,600.00

Transporte Casa-Trabajo

En el caso de esta fuente, los datos fueron proyectados con información realizada de la medición de huella de carbono de años anteriores, dando un total de 14,450.45 toneladas de CO₂ generados en el 2011.

Transporte de Residuos

Los residuos generados por el BCP se entregan a un proveedor autorizado que garantiza la destrucción o reciclaje de materiales respetando la normativa vigente **(EN27)**.

En esta fuente se reportaron 134,944.21kg de residuos transportados a rellenos sanitarios en el Callao: Relima y Petramas. Se sumaron en total 4,340 kilómetros recorridos **(EN22)**.

El BCP de Chorrillos es la Gerencia que generó y transportó la mayor cantidad de residuos (52,220kg) en el 2011. Esto representa el 38.7% del total de Lima y Callao, tal como se resume en la siguiente tabla:

Edificios BCP	Total de Residuos	Distancia Total (Kilómetros)
BCP-Chorrillos	52,220.00	1,487.60
BCP-Club Las Garzas Reales de Villa	7,574.21	10,950.72
BCP-Pardo	3,624.70	1,013.81
BCP-San Isidro	13,619.91	2,550.00
BCP-La Molina	41,219.34	9,315.48
BCP-Shell	445.29	920.55
BCP-Callao	2,890.18	510.00
BCP-Lampa	13,350.58	4,340.00
TOTAL	134,944.21	31,088.16

e. Biodiversidad

El BCP no genera impactos relevantes en la biodiversidad y no ha detectado especies en peligro de extinción amenazadas en ninguna de sus operaciones **(EN11, EN12, EN13) (EN15)**.

Dado ello, no se han diseñado estrategias ni acciones para gestionar estos impactos **(EN11, EN12, EN13) (EN14)**.

En relación a los vertidos de aguas residuales, o escorrentía, producidos por el BCP no se ha identificado ninguna afección a la biodiversidad. Los vertidos del BCP son producto del uso sanitario y de la limpieza de sus instalaciones por lo que se asimilan a las aguas residuales de uso doméstico en los distritos donde se opera y no afectan a los recursos hídricos ni a la biodiversidad. Asimismo, debido al tipo de servicios que ofrece, el BCP no transporta productos, materiales o residuos peligrosos, ni produce derrames de sustancias químicas, aceites o combustibles que podrían tener efectos negativos significativos sobre el medio ambiente circundante **(EN21) (EN23) (EN24) (EN25)**.

f. Cambio Climático (EN16)

Conscientes de la importancia del rol del sector privado en la mitigación del cambio climático, desde el año 2008 la Empresa realiza la medición de los GEI generados a través de sus actividades. Esta medición es el indicador principal de eficiencia ambiental del Banco, dado que los GEI son uno de los mayores responsables del calentamiento global.

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 el 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

Durante los últimos cuatro años, el BCP ha medido su huella de carbono corporativa mejorando cada año el acceso a la información necesaria para hacer el cálculo, pero aún se encuentran problemas en cuanto al acceso a información específica (EN18).

Esas dificultades no han permitido la aplicación de un plan de monitoreo y seguimiento para la reducción de estas emisiones. Si bien el BCP no cuenta con una estrategia para mitigar los impactos ambientales más significativos, siempre se ha preocupado por buscar la eficiencia en sus acciones. De esta manera, el consumo de energía y sus emisiones se hacen de manera responsable, procurando disminuir al mínimo los impactos en el cambio climático. Asimismo, en el último año, el Área de Responsabilidad Social ha trabajado junto a otras áreas del Banco en la identificación de oportunidades de mejora y diseño de acciones ecoeficientes. Los resultados de este trabajo se conocerán durante el año 2012 (EN18) (EN26).

A continuación se detallan las emisiones totales de CO₂ en los últimos tres años en el BCP: (EN16)

Año	Emisiones totales de CO ₂ 2011 (Toneladas)
2011	58,840
2010	46,652
2009	46,414

Los resultados obtenidos durante los tres años de medición permiten comparar el desempeño actual. Tal como se aprecia en el siguiente gráfico, la huella de carbono del BCP en el año 2011 se ha incrementado en 26% respecto al año 2009 y 25% respecto al año 2010. La causa de este incremento, es el aumento de las emisiones en las siguientes fuentes: viajes aéreos por motivos laborales, viajes terrestres por terceros, consumo de hojas de papel y mensajería interna.

Fuentes del BCP	2008 [tCO ₂ e]	2009 [tCO ₂ e]	2010 [tCO ₂ e]	2011 [tCO ₂ e]	2011-2008 [Δ%]	2011-2009 [Δ%]	2011-2010 [Δ%]
Alcance 1	538.92	492.62	444.60	615.01	14%	25%	38%
Consumo de combustible de vehículos propios	430.87	409.66	375.12	556.11	29%	36%	48%
Consumo de combustible en comedores	108.05	82.96	69.48	58.90	-45%	-29%	-15%
Alcance 2	24,450.94	23,112.40	26,133.08	29,090.10	19%	26%	11%
Energía Eléctrica consumida en Lima	17,951.43	16,892.92	20,145.33	22,966.47	28%	36%	14%
Energía Eléctrica consumida en Provincias	6,499.51	6,219.47	5,987.75	6,123.63	-6%	-2%	2%
Alcance 3	27,118.22	22,809.18	20,074.06	28,774.52	6%	26%	43%
Viajes aéreos Nacionales por motivos laborales	1,059.58	819.89	844.51	2,121.57	100%	159%	151%
Viajes Internacionales por motivos laborales	3,435.87	2,024.03	1,460.75	1,977.35	-42%	-2%	35%
Viajes aéreos en jets	1,025.37	477.73	261.34	189.68	-82%	-60%	-27%
Viajes terrestres Nacionales por motivos laborales	1,189.61	1,522.35	264.67	385.13	-68%	-75%	46%
Viajes terrestres Por terceros	96.53	41.51	120.24	209.94	117%	406%	75%
Consumo de agua en Lima	115.02	117.05	117.60	172.51	50%	47%	47%
Consumo de agua en Provincias	48.73	43.82	51.33	48.53	0%	11%	-5%
Consumo de hojas de papel	3,543.49	3,003.04	2,306.55	7,016.59	98%	134%	204%
Consumo de cuadernos y otros				431.25			
Valija interna (Lima)	45.38	99.40	91.17	169.96	275%	71%	86%
Valija externa (Externa)	886.64	915.18	839.30	918.87	4%	0%	9%
Hermes	216.66	221.89	230.23	230.23	6%	4%	0%
Transporte casa - trabajo	15,455.34	13,523.31	13,486.37	14,450.45	-7%	7%	7%
Transporte de residuos				452.45			
Total	52,108.08	46,414.19	46,651.74	58,479.63	12%	26%	25%
Colaboradores	15,903.00	13,915.00	13,877.00	14,869.00	-7%	7%	7%
Per cápita	3.28	3.34	3.36	3.93	20%	18%	17%

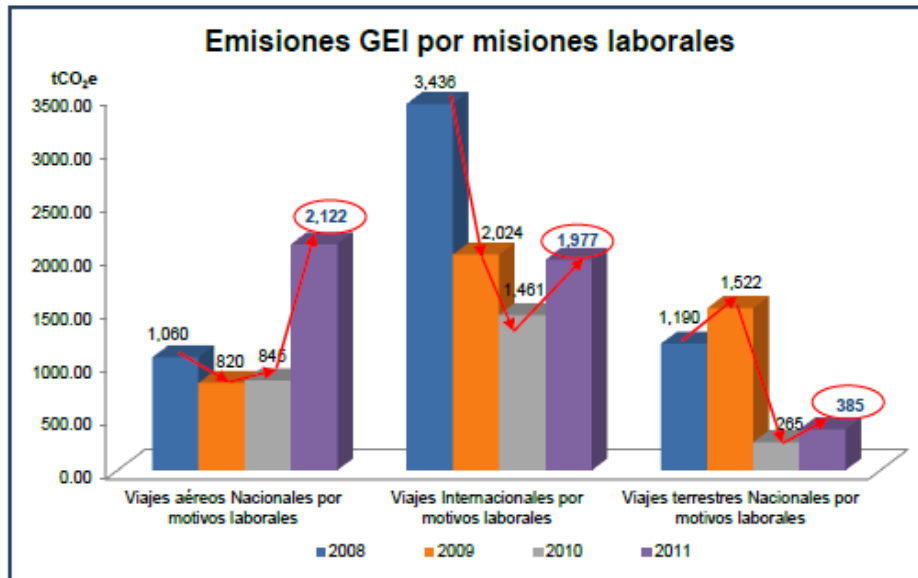
Fuente: A2G Carbon Partners

El incremento sustancial en las emisiones del BCP, producto del crecimiento de las operaciones en el último año, compromete a la Empresa a poner un mayor esfuerzo para implementar acciones ecoeficientes **(EN16)**.

Detalle de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) **(EN17)**

a. Emisiones GEI por Transporte por Misiones

El siguiente gráfico muestra el incremento de emisiones GEI en el año 2011 en comparación con el año 2010:



Fuente: A2G Carbon Partners

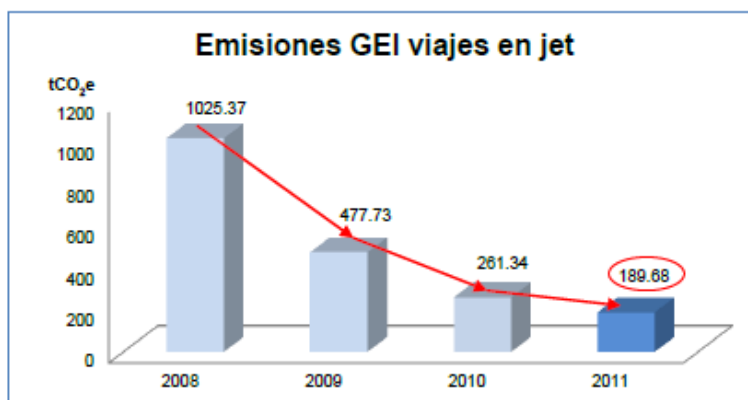
Respecto a las emisiones GEI generadas por los viajes aéreos nacionales en el año 2011, existe un aumento de 100% respecto al año 2008, de 159% respecto al año 2009 y de 151% respecto al año 2010. Este incremento se debe a que en este año se han realizado más viajes aéreos nacionales que en años anteriores.

Comparando las emisiones GEI generadas por los viajes internacionales en el año 2011, estas disminuyeron en 42% comparadas con aquellas del año 2008 y se redujeron en 2% comparadas con las del año 2009; sin embargo, se observa un incremento de 35% con respecto al año 2010.

Por último, en las emisiones GEI generadas por los viajes terrestres nacionales en el año 2011, existe una disminución de 68% con respecto al año 2008 y una disminución de 75% con respecto al año 2009. En cambio, se observa un incremento de 46% si se compara con las emisiones del año 2010.

b. Emisiones GEI por Transporte Aéreo en Jets (Vuelos Privados)

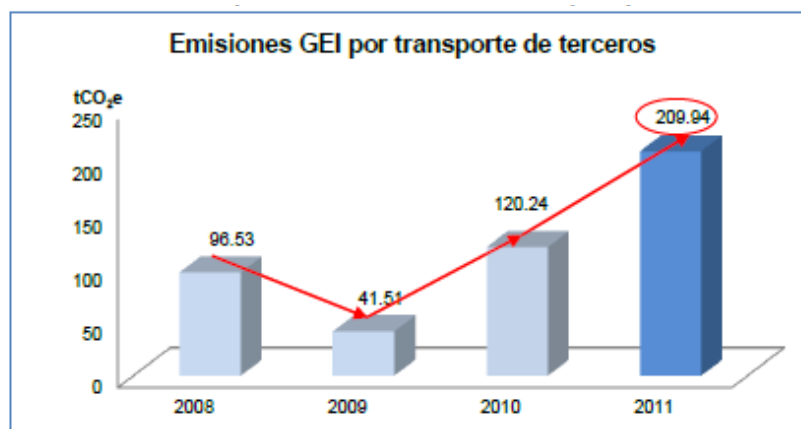
En esta fuente se ha logrado reducir las emisiones GEI de manera considerable para el año 2011. Una menor cantidad de desplazamientos en comparación a los años anteriores ha generado que se disminuyan las emisiones GEI en un 82% respecto al año 2008, en un 60% respecto al año 2009 y en 27% respecto al año 2010, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: A2G Carbon Partners

c. Emisiones GEI por Transporte de Terceros

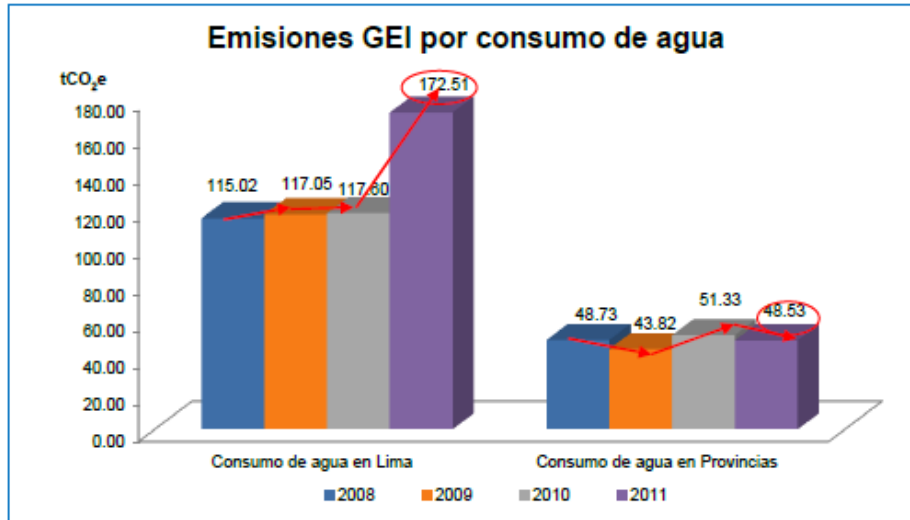
En esta fuente se presenta un incremento de emisiones GEI generadas en el año 2011, de 117% con respecto al año 2008, 406% respecto al año 2009 y 75% respecto al año 2010. Estos incrementos se deben al aumento de transporte considerando que este año ha habido más tipos de vehículos y una mayor cantidad de desplazamientos realizados con terceros.



Fuente: A2G Carbon Partners

d. Emisiones GEI por Consumo de Agua

Tal como se hizo con el consumo de energía eléctrica, esta fuente se ha dividido en 2 grupos (Lima y provincias). Las emisiones GEI generadas por esta fuente han aumentado para el caso de Lima, mientras que han disminuido para las provincias, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: A2G Carbon Partners

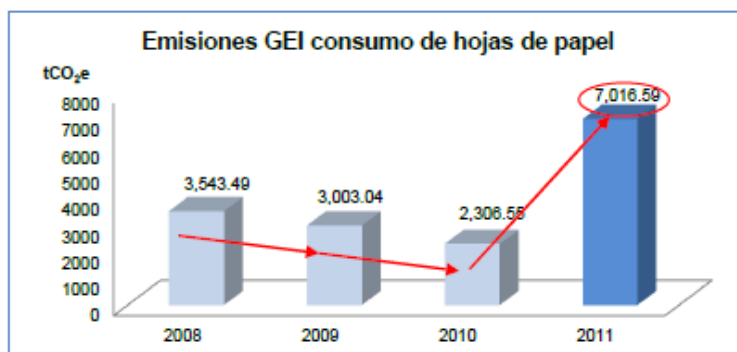
En Lima, las emisiones GEI han aumentado en 50% con respecto al año 2008 y 47% con respecto a los años 2009 y 2010.

Para las provincias, no hay variación con respecto al año 2008, mientras que en comparación con el año 2009 existe un incremento de 11%, y, en comparación con el año 2010, existe una disminución de 5%.

e. Emisiones GEI por Consumo de Hojas de Papel

Las emisiones GEI generadas en el año 2011 por esta fuente, aumentaron en 110% respecto al año 2008, 148% respecto al año 2009 y 223% respecto al año 2010. Este aumento se debe al incremento en el uso de papel alisado A4 con respecto a los años anteriores. Para el año 2010 se consumieron 35'925,000 hojas de papel alisado A4, mientras que para el año 2011 se reportó el consumo de 419'278,000 hojas.⁵⁸

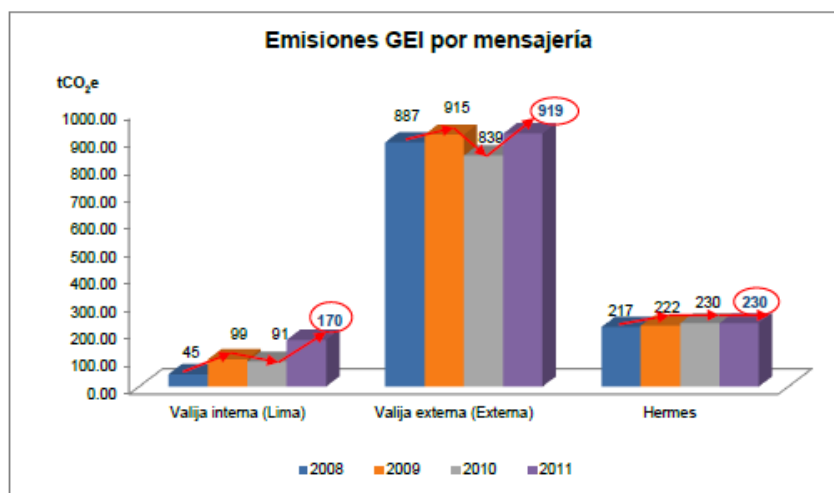
⁵⁸ El aumento de emisiones por consumo de hojas de papel se debe al compromiso del BCP por superar las dificultades durante el manejo, registro y almacenamiento de la información. Esto ha resultado en una recopilación de información durante el año 2011 que ha logrado ser exacta, en comparación con los años anteriores.



Fuente: A2G Carbon Partners

f. Emisiones GEI por Servicios de Mensajería

Para esta fuente las emisiones GEI generadas en el año 2011 han aumentado en los casos de valija interna y externa, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: A2G Carbon Partners

Para la subfuente de valija interna (Lima) el aumento fue de 275% con respecto al año 2008, de 71% con respecto al año 2009 y de 86% con respecto al año 2010.

Las emisiones GEI generadas por la subfuente de valija externa (provincias) para el año 2011, se incrementaron en 4% respecto al año 2008, 0% con respecto al año 2009 y 9% con respecto al año 2010.

Las emisiones GEI generadas por la subfuente del transporte brindado por Hermes en el año 2011, aumentó en 6% respecto al año 2008 y en 4% con respecto al año 2009; mientras que se mantienen valores muy similares en comparación con el año anterior **(EN17)**.

Finalmente, el BCP, debido a su actividad, no ha identificado, de entre sus actividades, ninguna emisión de sustancias que destruyan la capa de ozono; ni producción de contaminantes atmosféricos que causen efectos negativos sobre los hábitats y sobre la salud animal y humana **(EN19) (EN20)**.

Productos y Servicios Responsables con el Medio Ambiente

El BCP está orientado a identificar las oportunidades de mejora en el despliegue de sus actividades. A partir del año 2011 el BCP, solo para los financiamientos de proyectos de inversión, encarga un estudio legal especializado la elaboración de un *due diligence* técnico legal para el análisis de aspectos socio-ambientales como autorizaciones, licencias, permisos, informes de inspección, estudios de impacto ambiental y revisión de procesos de consulta a las poblaciones, según lo requiriera cada tipo de proyecto. Asimismo, dentro de los contratos de dichos financiamientos se incluyen cláusulas de cumplimiento financieras y no financieras donde se incorporan aspectos relacionados al cumplimiento normativo local respecto a temas socio-ambientales **(FS4) (FS2)**.

Buscando extender el alcance de las buenas prácticas en la administración del riesgo socio-ambiental, más allá de los financiamientos de proyectos de mayor cuantía, la División de Créditos del BCP trabajó, con apoyo de consultores técnicos y legales especializados, en el desarrollo de una metodología y de herramientas para el análisis de este tipo de riesgos. De esta manera, categorizó el portafolio según la exposición a riesgos socio-ambientales.

Asimismo, a diciembre del año 2011, se terminó de definir los alcances de la Política Ambiental Crediticia del BCP, se elaboraron las herramientas de calificación según cada sector económico y se diseñó un plan piloto con clientes de cada sector. Esto, con la finalidad de monitorear la percepción de los clientes respecto a la política, la identificación de sus motivaciones en materia ambiental y la validación, de la herramienta desarrollada.

La Política Ambiental sigue las directrices generales de los Equator Principles, que son la guía de análisis sectorial de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y que incluyen la categorización de los riesgos en tres niveles (rojo, amarillo y verde) y los planes de acción según cada categoría.

Esta política alcanza a todos los segmentos de la actividad crediticia del BCP, tanto de la Banca Mayorista como de la Banca Minorista. La primera etapa, que se iniciará en el 2012, aplicará la metodología de análisis del riesgo crediticio ambiental sobre todos los clientes de Banca Corporativa y de Banca Empresas que requieran facilidades de crédito de corto y mediano plazo mayores a US\$10 millones en los sectores económicos minería, petróleo y gas, electricidad y pesca.

A lo largo del año 2012 la División de Créditos trabajará en la calificación del portafolio.

Línea de Crédito Ambiental - Secretaria de Estado para Asuntos Económicos (SECO) (FS8) (FS1)

Otro punto a destacar es la Línea de Crédito Ambiental, un esfuerzo que se lleva a cabo desde el año 2004. El objetivo primordial de esta Línea es proporcionar a los pequeños empresarios una herramienta sólida para poder hacer inversiones en maquinaria y equipos que replacen a los antiguos y que tengan, por tanto, un menor porcentaje de emisiones hacia el medio ambiente, principalmente de aquellas de efecto invernadero.

La Línea ofrece una garantía comercial al 50% del valor de la inversión, totalmente gratis, a través de una *stand by letter of credit* (garantía internacional) de un banco canadiense de primer nivel. Si es que el indicador que mejor define la emisión principal de la máquina se reduce en determinado porcentaje, la Línea ofrece un bono como premio, el cual es utilizado directamente para amortizar el crédito otorgado por el banco, y no es de libre disponibilidad por el cliente.

La cooperación suiza, a través de su Secretaria de Estado para Asuntos Económicos (SECO), otorga al Banco una línea de crédito inicial de US\$5 millones. Anteriormente, para poder postular a dicha línea crediticia las empresas debían pertenecer al sector industrial, y únicamente se permitía comprar bienes de capital nuevos y no usados. Sin embargo, a inicios del año 2011, se modificaron los lineamientos básicos de la línea y se flexibilizaron criterios, de tal manera que se incorporó a las empresas del sector servicios y, además, la maquinaria ya no tiene que ser nueva. Algunas otras características para que las empresas puedan postular a la línea de crédito es que tengan más del 75% de accionariado local, que no tengan más de 500 empleados y que sus activos totales no sean mayores a US\$8.5 millones.

SECO nombró al Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social (CER) de la organización GEA como los evaluadores técnicos de los proyectos. El CER forma parte integral de esta Línea pues se encarga de contactar a los clientes interesados para hacerles los estudios preliminares y detallados para definir la línea máxima a cubrir por la garantía comercial así como la medición *ex ante* y *ex post* de la emisión principal, para constatar que la reducción de la misma llega o no a los mínimos exigidos para ser acreedor del bono. El proceso operativo para la obtención de la Línea es sencillo y las evaluaciones por parte del CER no toman mucho tiempo. Basta con una simple postulación a través de un formato predefinido que puede ser proporcionado a través de un funcionario de negocios del BCP. Luego de saber si el proyecto es elegible y habiendo constatado con el banco que realmente puede financiar a la empresa con un mediano plazo o *leasing*, el CER solicita el *stand by letter of credit* (SBLC) al banco en el exterior. Después de llegado el SBLC por el 50% de la inversión, el Banco está listo para desembolsar el crédito. Es importante mencionar que el BCP podrá financiar un monto mayor a la empresa solicitante del crédito, sin embargo, esa porción no estará cubierta por la SBLC, sino por otras garantías.

La razón de ser de los proyectos que son financiados es el remplazo de equipos antiguos por nuevos o casi nuevos, con los que se demuestre una mejora en el proceso y en sus niveles de eficiencia. Son financiados también los proyectos que logren una disminución en el consumo de

recursos naturales y materia prima y que, además, no estén sujetos al cumplimiento de ninguna norma o ley ya que SECO premia el esfuerzo voluntario. Los montos máximos por proyecto son US\$1 millón y US\$3 millones por sector para evitar que sólo uno se beneficie y que se asegure la diversificación tecnológica en la Línea de Crédito Ambiental.

Finalmente, los sectores que califican para la línea son: industrial, manufactura y agroindustria; agropecuario; servicios de escala industrial; lavanderías, tintorerías, talleres mecánicos, panaderías, artesanías, servicios de lavado y pintura de autos; servicios de hospedaje, hoteles, centros recreativos, clínicas, centros educativos y centros comerciales.

Al año 2011 se han desembolsado 16 créditos en Lima, Arequipa y Pucallpa, ocupando una Línea de US\$4.2 millones. De los 16, 14 han recibido el bono máximo.

Entre los cambios más positivos que sufrió la Línea de Crédito Ambiental durante el año 2011 está la ampliación de parámetros como:

- Se permiten evaluar proyectos del sector servicios
- Se permite maquinaria no solo nueva sino casi nueva (con 6 meses de uso)
- Se amplió el tamaño de las empresas elegibles de US\$5 millones de activos totales a US\$8.5 millones

Monitoreo de la Implementación por Parte de los Clientes de los Requisitos Sociales y Medioambientales Incluidos en Contratos de Financiamiento (FS3)

En los contratos de financiamiento se incluye, dentro de las Obligaciones de Hacer, que el cliente cumpla con la normatividad vigente para el sector económico en el que opera.

A partir del año del año 2012 el BCP formalizará su Política Crediticia Ambiental. Esto significa que durante la revisión integral de capacidad de endeudamiento del cliente (revalidación anual), se le solicitará, entre otros documentos, el llenado de un cuestionario ambiental de acuerdo al sector económico en el que desarrolla sus actividades. La información recopilada servirá para que el funcionario de créditos pueda identificar riesgos a monitorear y establecer planes de acción de acuerdo al nivel de riesgo socio-ambiental asociado. Dichos planes de acción determinarán compromisos y niveles de monitoreo requerido para el cliente.

Con esta política se formalizará que, a partir de la aprobación de facilidades crediticias al cliente, éste informará al Banco, a través del mencionado cuestionario, el *status* de la empresa respecto a los temas socio-ambientales relevantes para su sector. En caso se identifique algún riesgo alto, el Comité de Créditos evaluará las medidas a tomar como, por ejemplo, compromisos contractuales específicos y en, caso extremo, el acelerar el pago del crédito o denegar la colocación.

11. RELACIONES RESPONSABLES CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD CIVIL

La Empresa está en contra de cualquier acto que promueva la corrupción. Por ello, 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 ética de Credicorp, así como en el Manual para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo **(DMA SO)**.

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.

Es política del BCP que todos los directores, funcionarios, colaboradores y proveedores cumplan con las leyes, reglamentos y requisitos gubernamentales aplicables a los negocios desarrollados tanto en el Perú como en otras jurisdicciones donde opera, actuando de manera honesta e íntegra de acuerdo a lo descrito en el Manual de Cumplimiento Normativo, el Código de Ética, los Lineamientos de Conducta, el Manual para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento al Terrorismo, las Políticas Anticorrupción y otros documentos internos relacionados.

Una conducta honesta e íntegra implica cultivar un ambiente en el que estos valores, aunados a la transparencia y el respeto por los demás, prevalezcan en las acciones institucionales, velando así por los intereses de sus accionistas, clientes y comunidades en las que opera.

Prácticas Anticorrupción

a. Evaluaciones Realizadas **(SO2)**

Durante el año 2011 se evaluaron 17,346 alertas de operaciones inusuales efectuadas por clientes, de las cuales se reportaron 616 operaciones sospechosas a la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú (UIF-Perú).

Indicadores	2009	2010	2011
Casos evaluados	18,746	19,679	17,346
Casos reportados a la UIF-Perú	460	466	616

b. Visitas a Oficinas

Durante el año 2011 se realizaron visitas a 54 Oficinas del BCP a nivel nacional para supervisar el correcto llenado de formularios así como la 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	2011
Número de visitas a oficinas (Lima y provincias)	48	45	54
Porcentaje del total	14.4%	13.8%	15.9%

c. Sanciones al Personal

Durante el año 2011 se aplicaron sanciones a 198 trabajadores del Banco por incumplimiento al Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT).

Indicadores	2009	2010	2011
Número de sanciones al personal por incumplimiento al SPLAFT	733	203	198
Porcentaje de colaboradores sancionados	5.2%	1.5%	1.3%

d. Implementación de Procedimientos Antilavado

Durante el año 2011 se implementaron 4 procedimientos destinados a la prevención y detección de operaciones inusuales y/o sospechosas.

Indicador	2009	2010	2011
Procedimientos antilavado implementados	11	7	4

e. Incidentes de Corrupción (SO4)

Durante el año 2011 se registraron 90 casos de corrupción cometidos por colaboradores. La medida tomada fue el cese de los mismos.

Medidas en Respuestas a Incidentes de Corrupción: Colaboradores 2011	
Incidentes de corrupción	90 incidentes
Medidas adoptadas	Desvinculación del colaborador

Asimismo se registró un caso judicial iniciado por BCP en contra de un ex colaborador por prácticas corruptas, el caso aún está en proceso.

Procesos por Corrupción	
Procesos iniciados por BCP contra colaborador	1 caso
Procesos iniciados por terceros contra BCP o alguno de sus colaboradores	--

Durante el año 2011 no se han registrado incidencias relacionadas con corrupción por las cuales no se hayan renovado contratos con socios empresariales.

f. Capacitación (SO3)

Durante el año 2011 se realizaron 225 eventos de capacitación sobre Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, en los que participaron 12,053 colaboradores. De ellos, 348 eran personal en cargos directivos.

Indicadores	2009	2010	2011
Eventos de capacitación	127	100	225
N° de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado	13,668	12,708	12,053
Porcentaje de colaboradores formados en procedimientos y políticas antilavado	97.6%	96.2%	78.9%
N° de directivos capacitados en procedimientos y políticas antilavado	290	343	348
Porcentaje de directivos formados en procedimientos y políticas antilavado	100.0%	99.7%	100.0%

Finalmente, en el año 2011, el BCP registró multas por S/.656,485.00 (seiscientos cincuenta y seis mil cuatrocientos ochenta y cinco con 00/100 nuevos soles) debido a infracciones frente a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y la Superintendencia del Mercado de Valores. El BCP implementará las acciones correctivas pertinentes para disminuir incidentes de esta naturaleza durante el año 2012 (SO8).

12. DECLARACIÓN DE NIVEL DE APLICACIÓN GRI

El presente Reporte de Sostenibilidad fue sometido a una autoevaluación y luego a una Comprobación por Tercera Parte, de acuerdo con los Niveles de Aplicación del GRI.

Tal como lo indica el GRI, la notificación de uso, el registro del reporte en la base de datos y la revisión del nivel de aplicación serán tratados con el GRI después de publicarse este documento.

Este reporte ha obtenido la calificación A self declared, y la calificación de A GRI Checked, de acuerdo con los lineamientos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI, versión 3.1, establecidas en el año 2011, y el Suplemento Sectorial para Productos Financieros.

	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclaración					✓	
Comprobado por tercera Parte					✓	
Comprobación GRI					✓	

13. ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI (3.12)

14. Estrategia y Análisis

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas ⁵⁹	Pacto Mundial
1.1 Declaración del Presidente del Directorio de la empresa.	Completo		
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Parcial		

15. Perfil de la Empresa

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
2.1 Nombre de la empresa.	Completo		
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	Completo		
2.3 Estructura operativa de la empresa, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	Completo		
2.4 Localización de la sede principal de la empresa.	Completo		
2.5 Número de países en los que opera la empresa y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el reporte de sostenibilidad.	Completo		
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo		
2.7 Mercados servidos.	Completo		

⁵⁹ Las páginas deberán basarse en los acápites marcados en amarillo a lo largo del texto cuando se diseñe el documento.

2.8 Dimensiones de la empresa informante.	Completo		
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte de sostenibilidad en el tamaño, estructura y propiedad de la empresa.	Completo		
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el 2011.	Completo		

16. Parámetros de la Memoria

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el reporte de sostenibilidad.	Completo		
3.2 Fecha del reporte de sostenibilidad anterior más reciente.	Completo		
3.3 Ciclo de presentación de reportes de sostenibilidad.	Completo		
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte de sostenibilidad o su contenido.	Completo		
3.5 Proceso de definición del contenido del reporte de sostenibilidad.	Completo		
3.6 Cobertura del reporte de sostenibilidad.	Completo		
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte de sostenibilidad.	Completo		
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 empresas.	Completo		
3.9 Técnicas de medición de 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 del	Completo		

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
reporte de sostenibilidad.			
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a reportes de sostenibilidad anteriores, junto con las razones que han motivado dicha expresión.	Completo		
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte de sostenibilidad.	Completo		
<p>3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el reporte de sostenibilidad, identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia y análisis. 1.1–1.2 - Perfil de la empresa. 2.1–2.8 - Parámetros del reporte. 3.1–3.16 - Gobierno, compromisos y participación. 4.1–4.17 - Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones. - Principales indicadores del desempeño. - Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido. - Indicadores de Suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en el reporte de sostenibilidad. 	Completo		
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del reporte de sostenibilidad.	Completo	Este reporte no cuenta con una verificación externa, pero sí	

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		con una declaración "Third Party Checked"	

17. Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
4.1 Estructura de gobierno de la empresa, incluyendo Directorio, comités del Directorio, o máximo órgano de gobierno; responsables de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la empresa.	Completo		
4.2 Indicar si el presidente del Directorio de la empresa ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo		
4.3 Indicar el número de miembros del Directorio según sexo e indicar cuántos son independientes o no ejecutivos.	Completo		
4.4 Mecanismos de los accionistas y colaboradores para comunicar recomendaciones o indicaciones al Directorio.	Completo		
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del Directorio, altos directivos y ejecutivos, y el desempeño de la empresa.	Completo		
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el Directorio.	Completo		
4.7 Procedimiento para la determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del Directorio y sus comités, incluida cualquier consideración para el sexo y otros	Completo		

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
indicadores de diversidad.			
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.	Completo		
4.9 Procedimientos del Directorio para supervisar la identificación y gestión 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.	Completo		
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño del Directorio con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo		
4.11 Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo		
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	Completo		
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la empresa apoya.	Completo		
4.14 Relación de los grupos de interés que la empresa ha incluido.	Completo		
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la empresa se compromete.	Completo		
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo		

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
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 empresa a los mismos en la elaboración del reporte de sostenibilidad.	Completo		

18. Enfoque de Gestión e Indicadores de Desempeño

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
Enfoque de Gestión de Impacto de Productos y Servicios específico para el Sector de Servicios Financieros (DMA PS)	Completo		
Enfoque de gestión Desempeño Económico (DMA EC).	Completo		
Enfoque de gestión Desempeño Ambiental (DMA EN).	Completo		
Enfoque de gestión Prácticas Laborales y Ética del Trabajo (DMA LA).	Completo		
Enfoque de gestión Derechos Humanos (DMA HR).	Parcial		
Enfoque de gestión Sociedad (DMA SO).	Completo		

19. Indicadores de Desempeño del GRI

Dimensión Económica

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	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	Parcial		

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
capital y a gobiernos.			
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo		
EC3. Cobertura de las obligaciones de la empresa debidas a programas de beneficios sociales.	Completo		
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	Durante el periodo 2011, el BCP no recibió ayudas financieras significativas por parte del Gobierno peruano.	
EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Parcial		Principio 1
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo		
EC7. Contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad en lugares donde realizan operaciones significativas.	Parcial		Principio 6
EC8. Desarrollo del impacto de inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	Completo		
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos incluyendo el alcance de dichos impactos	No reporta		

Dimensión Ambiental

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
EN1. Materiales utilizados por peso o volumen.	Parcial		Principio 8
EN2. Porcentaje de materiales que son materiales reciclados.	Completo	El BCP no cuenta con esta información	Principios 8 y 9
EN3. Consumo directo de energía por fuente primaria.	Completo		Principio 8
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo		Principio 8
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	No reporta		Principios 8 y 9
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	No reporta		Principios 8 y 9
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No reporta		Principios 8 y 9
EN8. Captación total de agua por fuentes.	Completo		Principio 8
EN9. Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No reporta		Principios 8
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No reporta		Principios 8 y 9
EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionadas, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Completo		Principio 8
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta	Completo		Principio 8

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
biodiversidad no protegidas, derivadas de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.			
EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	Completo		Principio 8
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo		Principio 8
EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Completo		Principio 8
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo		Principio 8
EN17. Otras emisiones indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo		Principio 8
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo		Principio 7,8 y 9
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Completo		Principio 8
EN20. NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Completo		Principio 8
EN21. Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Completo		Principio 8
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completo		Principio 8
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completo		Principio 8
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Completo		Principio 8
EN25. Identificación, tamaño, estado de	Completo		Principio 8

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.			
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos o servicios, y grado de reducción de este impacto.	Completo		Principios 7, 8 y 9
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de producto.	Completo		Principios 7 y 8
EN28. Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	El BCP en el 2011 no recibió multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentaciones relacionadas con la normativa ambiental vigente	Principio 8
EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No reporta		Principio 8
EN30. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Completo	El presupuesto para iniciativas ambientales en el BCP está bajo el control del Área de Responsabilidad Social, pero la información es confidencial.	Principios 7, 8 y 9

Dimensión Social

Indicadores del Desempeño de Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
LA1. Desglose del colectivo de colaboradores por tipo de empleo, por contrato y por departamento.	Completo		
LA2. Número total de colaboradores y rotación media de colaboradores, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	Completo		Principio 6
LA3. Beneficios sociales para los colaboradores con jornada completa, que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	No reporta		
LA4. Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	No se cuenta con sindicato	Principios 1 y 3
LA5. Periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos, incluyendo si estas modificaciones se especifican en los convenios colectivos.	Completo	Los cambios significativos en la organización son comunicados por la Gerencia a todos los colaboradores vía correo electrónico mínimos con una o dos semanas de antelación dependiendo de la importancia del cambio.	Principio 3

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
LA6. Porcentaje total de colaboradores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-colaboradores, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Parcial		Principio 1
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Parcial	El Banco registra en el sistema todos los descansos médicos de sus colaboradores, sin embargo, no se guarda el detalle para identificar los descansos médicos que fueron originados por enfermedades del trabajo, ni víctimas mortales. A partir del año 2012 se guardará este detalle de acuerdo a la nueva Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Principio 1
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	Completo		Principio 1

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
relación con enfermedades graves.			
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	Al no existir una organización sindical, no existen acuerdos formales a nivel de convenios colectivos.	Principio 1
LA10. Promedio de horas de formación al año por colaborador, desglosado por sexo y por categoría de colaborador.	Completo		
LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Parcial		
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completo		
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y planilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo		Principio 1 y 6
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	Completo		
LA15. Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Completo		

Dimensión Social

Indicadores del Desempeño de Derechos Humanos

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de DDHH o que hayan sido objeto de análisis en materia de DDHH.	Parcial		Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR2. Porcentaje de principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de DDHH y medidas adoptadas como consecuencia.	Completo	Durante el 2011 No se ha registrado contratos que se haya tenido que rechazar resultado de incumplimientos relacionados con los derechos humanos.	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo		Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	No se ha registrado ningún incidente de discriminación; de la revisión de procesos judiciales, quejas ante el Ministerio de Trabajo no hay ninguno referido a temas de discriminación	Principios 1, 2 y 6

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
HR5. Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Parcial		Principios 1, 2 y 3
HR6. Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Parcial		Principios 1, 2 y 5
HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajos forzados o no consentido y las medidas tomadas para contribuir a su eliminación.	Parcial		Principios 1, 2 y 4
HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No reporta		Principios 1 y 2
HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo	No aplica, dado que ninguna de las instalaciones ni servicios se ubican en zonas donde se pueda afectar el derecho de los indígenas.	Principios 1 y 2
HR10. Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Completo	Por la naturaleza de las actividades que desarrolla el BCP y su ámbito de actuación, no	

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		<p>hay un riesgo significativo de vulneración de los derechos humanos. Durante el año 2011, el Banco no llevó a cabo una revisión de sus operaciones en materia de derechos humanos, pero tampoco fue involucrado o considerado como cómplice en abuso de derechos humanos.</p>	
<p>HR11. Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.</p>	<p>Completo</p>	<p>No se han recibido quejas relacionadas con los derechos humanos</p>	

Dimensión Social

Indicadores del Desempeño de Sociedad

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
SO1. Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Parcial		
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Parcial		Principio 10
SO3. Porcentaje de colaboradores formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la empresa.	Completo		Principio 10
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo		
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de las actividades de <i>lobbying</i> .	Completo	El BCP no desarrolla actividades de <i>lobbying</i> . El BCP no se involucra de manera directa en los proyectos de ley ante el Congreso de la República del Perú, pero cuando el Parlamento convoca a los gremios respectivos para conocer su visión, el Banco da su	

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		opinión en instancias permitidas	
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No reporta		
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No reporta		
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	Completo		
SO9. Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Parcial		
SO10. Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Parcial		

Dimensión social

Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completo		Principio 1
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los	No reportado		Principio

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			1
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentajes de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Parcial		Principio 8
PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No reportado		Principio 8
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	No reportado		
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 los patrocinios.	Completo		
PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No reporta		
PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No reporta		Principio 1
Cumplimiento normativo			
PR9. Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el	Completo		

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
suministro y el uso de productos de la organización.			

Indicadores Suplementarios o Financieros

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
FS1. Políticas con componentes ambientales y sociales aplicadas a líneas de productos.	Completo		
FS2: Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales	Parcial		
FS3: Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Completo		
FS4: Procesos para mejorar la competencia de la planilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio	Parcial		
FS5: Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	Completo	Durante el año 2011 no se ha llevado a interacciones con clientes, sociedades participadas y socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medio ambientales y	

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		sociales.	
FS6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, pyme, microempresa) y sector	Completo		
FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	Completo		
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.	Completo		
FS9: Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Completo	Durante el año 2011 la Empresa no contó con políticas medioambientales y sociales formales. Por este motivo no se ha realizado ninguna actividad de control en las líneas de negocio ni con prácticas de aplicación de filtros medioambientales y sociales.	
FS10. Número de instituciones con las que la empresa ha interactuado en relación con aspectos ambientales y sociales.	Completo		
FS11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	Completo	Durante el año 2011 la Empresa no contó con	

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		políticas medioambientales y sociales formales. Por este motivo no se ha realizado ninguna actividad de control en las líneas de negocio ni con prácticas de aplicación de filtros medioambientales y sociales.	
FS12: Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto	Completo	El BCP no cuenta con políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales posea derecho a voto o recomendación de voto.	
FS13. Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas.	Parcial		
FS14. Iniciativas para promover el acceso de personas desfavorecidas a servicios financieros.	Completo		
FS15. Políticas para el diseño y comercio justo de productos y servicios financieros.	Completo		
FS16. Iniciativas para promover la educación financiera.	Completo		

PR2, PR4, PR8: Si bien este indicador es monitoreado por el BCP, no se reportará por ser de carácter confidencial.

20. ENCUESTA DE EVALUACIÓN

En el Banco de Crédito del Perú estamos comprometidos con la mejora continua de nuestro Reporte de Sostenibilidad. Entendemos que este documento debe satisfacer las demandas de información de nuestros grupos de interés en forma razonable y equilibrada. Es por ello que estamos muy interesados en conocer su opinión.

Le invitamos a completar este cuestionario y enviarnos sus respuestas, para lo cual podrá descargar una versión de Internet en la siguiente dirección: www.responsabilidadsocialbcp.com, y enviarla al correo electrónico responsabilidadsocial@bcp.com.pe. Agradecemos de antemano sus comentarios.

1. ¿A qué grupo de interés del BCP pertenece?

<input type="checkbox"/>	ACCIONISTAS
<input type="checkbox"/>	CLIENTES
<input type="checkbox"/>	COLABORADORES
<input type="checkbox"/>	PROVEEDORES
<input type="checkbox"/>	MEDIO AMBIENTE
<input type="checkbox"/>	GOBIERNO
<input type="checkbox"/>	SOCIEDAD CIVIL
<input type="checkbox"/>	Otro _____

2. Seleccione las partes de nuestro reporte que le parecieron más interesantes

1. PERFIL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	
---	--

2.	ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE	
3.	BANCA RESPONSABLE: LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL BCP	
4.	GOBIERNO CORPORATIVO: NUESTROS ACCIONISTAS	
5.	NUESTROS COLABORADORES	
6.	NUESTROS CLIENTES	
7.	NUESTROS PROVEEDORES	
8.	GESTIÓN RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD	
10.	GESTIÓN RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE	
11.	RELACIONES RESPONSABLES CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD CIVIL	
12.	DECLARACIÓN DE NIVEL DE APLICACIÓN GRI	
Otros: Especificar		

3. En relación con las siguientes características, ¿qué le ha parecido nuestro reporte?

a) **Extensión:** Cantidad de información presentada

<input type="checkbox"/>	Muy bueno
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

b) **Utilidad:** Satisfacción de expectativas en cuanto al contenido presentado

<input type="checkbox"/>	Muy bueno
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

c) **Presentación y diseño:** Formato, fotografía, estructura, etc.

<input type="checkbox"/>	Muy bueno
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

d) **Claridad:** La información se presenta de manera ordenada y entendible

<input type="checkbox"/>	Muy bueno
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

e) **Calidad en general de este reporte**

<input type="checkbox"/>	Muy bueno
<input type="checkbox"/>	Bueno

<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

4. ¿Existe algún dato o información de su interés no publicado en este Reporte? Por favor, indíquenos cuál:
