

**REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
BCP 2012**



Elaborado por:



Perú 2021
www.peru2021.org

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	16
5. GOBIERNO CORPORATIVO	29
6. NUESTROS COLABORADORES	33
7. NUESTROS CLIENTES	52
8. NUESTROS PROVEEDORES.....	68
9. GESTIÓN RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD	70
10. GESTIÓN RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE	79
11. RELACIONES RESPONSABLES CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD CIVIL.....	87
12. DECLARACIÓN DE NIVEL DE APLICACIÓN GRI Y COMPROBACIÓN DE TERCERA PARTE	91
13. ÍNDICE DEL CONTENIDO	96

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO (1.1)



1. ACERCA DEL REPORTE

A continuación se brinda información sobre el alcance y cobertura del Reporte de Sostenibilidad 2012 del Banco de Crédito del Perú:

- Este Reporte de Sostenibilidad es la octava edición presentada por el Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante BCP); es el quinto respetando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y el segundo 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 2012 al 31 de diciembre de 2012, la periodicidad de su publicación es anual y es el primero en ser auditado y alcanzar un nivel de aplicación A+ GRI CHECKED. **(2.1)(3.1)(3.2) (3.3) (3.9) (3.10) (3.11)**.
- Con respecto a la determinación de la materialidad de la información a reportar, este proceso se realizó en tres etapas: **(3.5)**
 - Primero, debido a que no hubieron cambios significativos en 2012 con respecto a 2011, se decidió mantener los aspectos e indicadores identificados como materiales como resultado del Test de Materialidad y los 10 principios del GRI sugeridos para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que se elaboró para el Reporte de Sostenibilidad 2011. Al ser este un reporte nivel A del GRI todos los indicadores principales de la Guía G3.1 se han considerado materiales.
 - En 2012, el BCP desarrolló un proceso de consulta a sus grupos de interés para identificar sus expectativas y demandas de información. Los grupos de interés consultados fueron:
 - ✓ Colaboradores (gerentes y personal administrativo)
 - ✓ Agentes BCP
 - ✓ Proveedores
 - ✓ Clientes
 - ✓ Comunidad y Medio Ambiente
 - ✓ Medios de comunicación
 - ✓ Gobierno y sociedad civil

El detalle de las principales expectativas está detallado en el capítulo 4 de este Reporte.

- Sobre la base a esta información, se identificaron temas de relevancia adicionales a ser reportados, como nivel de satisfacción a clientes y agentes BCP, prioridades de

nuestra gestión hacia la comunidad y programas de capacitación dirigidos a los colaboradores.

- Finalmente, la recopilación de información se realizó a través de la elaboración y llenado de fichas, durante el desarrollo de tres talleres con las gerencias y personal del Banco. **(3.5) (3.9)**

- Este Reporte cubre la gestión económica, social y ambiental de las operaciones del BCP en el Perú y la gestión de sus 367 agencias en el ámbito nacional, incluyendo la sede central, pero no la gestión de sus subsidiarias¹ ni operaciones fuera del país. En algunos cálculos del Reporte de 2011 se incluyó la gestión del BCP fuera de Perú, los cuales están debidamente indicados; sin embargo, este año el Reporte se centra en la información del Perú **(2.5) (3.6) (3.7) (3.8) (3.10)**.

- En el año 2012, 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 de Sostenibilidad 2012 debe ser dirigida a la sede principal del Banco ubicada en:

Gerencia de Responsabilidad Social - Banco de Crédito del Perú
Calle Centenario N°156,
La Molina, Lima, Perú.
e-mail: responsabilidadsocial@bcp.com.pe**(3.4) (2.4)**

2. HISTORIA DEL BCP²

Desde que el Banco Italiano, hoy BCP, abrió sus puertas, empezó a escribir una historia de solidez, confianza, espíritu innovador y compromiso permanente con el desarrollo del país. Hace más de 124 años, el 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 de Lima. 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 un componente importante de la historia económica nacional.

¹ Empresas en las que el BCP mantiene la propiedad de más del 98% en todas ellas, pero que cuentan con otra razón social.

² Información resumida y tomada del Reporte 2011.

En 1941 cambió su denominación y pasó de Banco Italiano a Banco de Crédito del Perú. Durante la década de los años cuarenta, el Banco era responsable de alrededor de un tercio del movimiento bancario del país, por lo que siguió ampliando su red de agencias y expandió sus relaciones con el exterior en plazas financieras tan importantes como las de Londres y Nueva York.

A inicios de los años setenta, el Banco decidió descentralizar sus operaciones e implementar el Sistema de Teleproceso, el cual permitiría el registro de las operaciones en todo el país en tiempo real y ubicó al BCP en un lugar destacado en Latinoamérica. El 30 de marzo de 1979 el Directorio del Banco nombró como Presidente a Dionisio Romero Seminario, quien había venido colaborando como Director desde 1966 con solo 30 años de edad.

El BCP estableció nuevos servicios, como 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). Debido al aumento de sus niveles de operación y el fortalecimiento de su posición en el sistema financiero, el Banco amplió su red de oficinas y construyó una nueva sede en el distrito de La Molina.

A fines de 1988, el BCP estableció la Red Nacional de Teleproceso la cual 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 facilitar sus gestiones. Este medio permite disponer de dinero en efectivo las 24 horas del día, así como pagar servicios, tarjetas de crédito y realizar transferencias, sin necesidad de ir a una agencia.

Desde el año 2000, el Banco implementó las facilidades para los negocios por Internet, el comercio electrónico y la tarjeta American Express. Dos años después, en agosto de 2002, presentó su nueva identidad corporativa, la que busca posicionarlo como un banco cercano, preocupado en hacer los trámites y gestiones más sencillas y fáciles para sus clientes.

En marzo de 2003, en un contexto de virtual estancamiento del sector financiero en el Perú, la adquisición del Banco Santander Central Hispano Perú (BSCH - Perú) por parte del BCP, consolidó su posición de liderazgo en la banca peruana, el cual se vio reforzado con la integración de la Financiera Solución en el año 2004. Esta fusión afianzó 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. Paralelamente, los esfuerzos desplegados en el cumplimiento del Modelo de Gestión Malcolm Baldrige hicieron que el BCP 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 Banco 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 BCP está presente no solo en las 25 regiones del país, sino también en Estados Unidos, Panamá, Bolivia y Chile. En los últimos años el Banco ha ampliado su cobertura, sobre todo a través de la instalación de agentes BCP y cajeros automáticos. Al cierre del año 2012, ha alcanzado un crecimiento de aproximadamente 20% con respecto a 2011, con un total de 7,930 puntos de atención para sus clientes: 367 Agencias BCP, 1,851 cajeros automáticos y 5,712 agentes BCP. Paralelamente, continúa robusteciendo la infraestructura tecnológica necesaria para atender una red de canales en franco crecimiento.

3. ACERCA DEL BCP

El BCP es una sociedad anónima constituida con aportes privados por escritura pública del 3 de abril de 1889, y se encuentra inscrita en la partida electrónica 11009127 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao. Desde esa fecha hasta 1942 tuvo la denominación de “Banco Italiano”. Posteriormente, mediante escritura pública del 21 de enero de 1942 cambió su denominación social a la actual: “Banco de Crédito del Perú”. Desde 1995 forma parte del Grupo Credicorp, el *holding* financiero más importante del país (2.6)³.

El BCP cuenta con una serie de empresas subsidiarias constituidas en el Perú, que le permiten ofrecer productos específicos (2.3) (2.5)⁴:

Inmobiliaria BCP S.A.: Administra y promueve la venta de activos inmobiliarios adjudicados y/o propiedad de BCP

Empresa Financiera Edyficar S.A.: Se encarga de captar recursos para otorgar créditos a las microempresas

Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A.: Empresa administradora hipotecaria, especializada en créditos hipotecarios

En el Perú, el BCP genera más de 20,000⁵ puestos de trabajo y es líder en los segmentos en los que opera: (2.5)⁶

³ Ficha 2.6 recopiladora Mariana Portillo.

⁴ Ficha Apartado 2.3 María Lucía Justo Blanc.

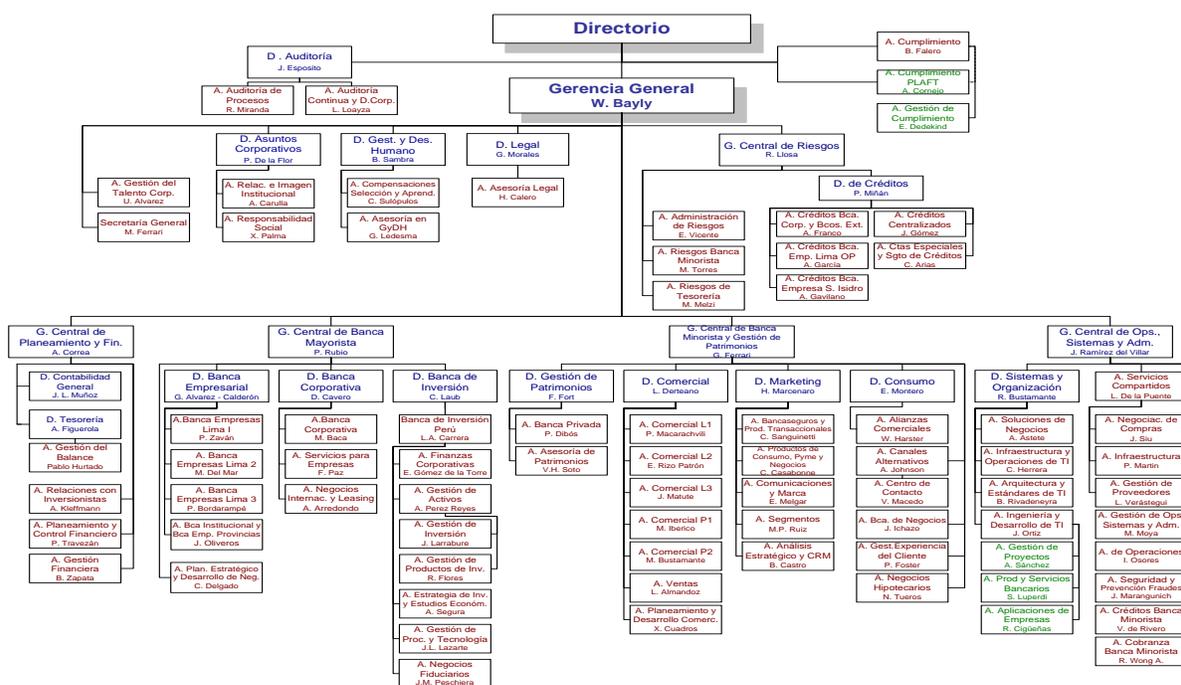
⁵ Ficha Rosario Aguilar LA1

⁶ Ficha Apartado 2.5 María Lucía Justo Blanc.

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

<p>Segmento corporativo y empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> •Supera el 47% y el 33%, respectivamente, de participación de mercado en colocaciones directas. 	<p>Segmento minorista</p> <ul style="list-style-type: none"> •Supera el 36% de participación de mercado promedio en los productos clave. Esta información incluye la participación de mercado de Edyficar (5%) en Banca Pequeña Empresa y Microempresa. 	<p>Tesorería del BCP</p> <ul style="list-style-type: none"> •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.
--	---	---

Estructura Organizacional (2.3)⁷



3.1 Principales Servicios (DMA PR)

El BCP ha diseñado diversos servicios que se gestionan a través de áreas especializadas (2.2)⁸ (2.7):

⁷ Ficha Apartado 2.5 María Lucía Justo Blanc. Organigrama a Diciembre 2012

⁸ Ficha Apartado 2.2 Carolina Valderrama y María Isabel Canaval.

- Gerencia Central de Banca Mayorista: diseña y gestiona servicios para clientes corporativos de la gran y mediana empresa.
- Gerencia Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios: diseña y gestiona servicios para las pequeñas empresas y clientes individuales.

Mayor detalle de la gestión con clientes se detalla en el Capítulo **7 NUESTROS CLIENTES**

3.1. Principales Asociaciones a las que Pertenece el BCP (4.13)⁹

El BCP mantiene una relación con diversas instituciones a fin de promover la formación de opinión sobre temas de interés público.

Gremios y asociaciones de la sociedad civil	Cámaras de comercio
<ul style="list-style-type: none"> •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 •Bolsa de Valores de Lima •Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) •El Dorado Investments •Universidad del Pacífico 	<ul style="list-style-type: none"> •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

3.2. Premios y Distinciones (2.10)¹⁰

The Banker 2012	Banco del Año en Perú
Premio a la Excelencia Euromoney 2012	Mejor Banco de Perú
Revista Trade Finance	Mejor Banco Peruano
PricewaterhouseCoopers (PwC) y la revista "G de Gestión"	Una de las 10 Empresas Más Admiradas de Perú 2012
Effie Awards Oro y Plata 2012	Oro en la categoría Servicios Financieros y plata en la categoría Bajo Presupuesto
Premio DIGI's	En la categoría Innovación en Medios, otorgado por Interactive Advertising Bureau (IAB)

⁹ Ficha Apartado 2.10 Piero García.

¹⁰ Ficha Apartado 4.12 Fernando Gutiérrez.

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Reputation Institute e Inmark Perú	Primer lugar en la categoría Empresas Financieras con Mejor Reputación de la Región y cuarto lugar en la categoría Empresas con Mejor Reputación del Mercado Peruano
Project Finance Magazine	Latam Project Finance Deal of the Year por financiamiento de la hidroeléctrica de 525 NW de Cerro del Águila Latam Public Private Partnership Deal of the Year Financiamiento Parque Rímac
XII Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima	Primer lugar en las categorías Banca Personal y Banca Empresarial
Cumbre de Seguridad de VISA – Panamá 2012	Premio Excelencia VISA por Liderazgo en Autenticación

3.3. El BCP en Cifras (2.8)¹¹

	2010		2011		2012	
Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio¹²						
	US\$ Millones	%	US\$ Millones	%	US\$ Millones	%
Total pasivos	20,032.36	91.17	22,314.31	90.72	29,240.69	91.48
Total patrimonios	1,939.15	8.83	2,283.18	9.28	2,723.19	8.52
Total pasivos y patrimonios	21,971.51	100.00	24,597.49	100.00	31,963.88	100.00
Empleados						
Nº total de empleados¹³	13,009		14,897		17,520 ¹⁴	
Canales de atención (2.7)						
Nº total de canales de atención	5,001		6,501		7,930	
Agencias BCP	327		342		367	
Cajeros automáticos	1,159		1,485		1,851	
Agentes BCP	3,513		4,674		5,712	
Productos y servicios ofrecidos – Saldo promedio vigente a diciembre (US\$ Miles)						
Tarjetas de crédito	572,418		788,027		985,214	
Créditos (hipotecarios, personales y PYME)¹⁵	3'733,025		5'025,351		6'580,351	
Cuenta Sueldo y CTS	2'106,124		2'810,199		3'508,017	
Productos y servicios inclusivos – Saldos promedio vigente a diciembre (US\$ Miles)						

¹¹ Ficha Apartado 2.8 María Lucía Justo Blanc.

¹² Cifras actualizadas con información del BCP en el Perú. Difieren de las reportadas en 2011, año en que se consideró la información de Edyficar y de la gestión del Banco en el extranjero.

¹³ El Total BCP: 2010-2011 consideraba Credifondo y Credibolsa, en el año 2012 ya no forman parte del BCP Perú.

¹⁴ Incluye a colaboradores directos, practicantes y por honorarios.

¹⁵ Incluye Crédito Hipotecario, MIVIVIENDA, Nuevo MIVIVIENDA, Techo Propio, Crédito Vehicular, Crédito Consumo y Crédito PYME (Crédito Efectivo de Negocios, Tarjeta Crédito de Negocios, Tarjeta Solución Negocios).

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Primera Cuenta BCP	134,368	272,376	484,029
Tarjeta de crédito para consumo¹⁶	616,386	930,209	1'611,197
Participación en el mercado (%)			
Préstamos	30.90	29.90	30.40
Depósitos	34.40	31.60	33.40
Proveedores			
Nº total de proveedores	7,605	11,090	14,608 ¹⁷

Presencia en el Perú

El despliegue del BCP a nivel nacional se encuentra detallado en la siguiente tabla **(2.7) (FS13)¹⁸**:

Departamento	Agencias BCP¹⁹	Cajeros automáticos	Agentes BCP
Amazonas²⁰	2	3	21
Áncash	8	28	112
Apurímac²¹	2	5	23
Arequipa	13	98	535
Ayacucho²²	1	10	42
Cajamarca²³	4	20	130
Cusco	17	43	274
Callao	8	79	111
Huancavelica²⁴	1	2	14
Huánuco²⁵	3	9	45

¹⁶ Incluye Visa Exacta, Visa Plaza San Miguel, Visa Minka y Movistar Masiva.

¹⁷ Proveedores locales y extranjeros.

¹⁸ Ficha 2.7 y FS13 César Alarco.

¹⁹ Incluye seis oficinas Enalta y tres oficinas Banca Privada.

²⁰ Departamentos con la mayor cantidad de pobreza monetaria en el Perú, según información de 2012 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

²¹ Ídem.

²² Ídem.

²³ Ídem.

²⁴ Ídem.

²⁵ Ídem.

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Ica	10	46	124
Junín	12	34	204
La Libertad	12	79	254
Lambayeque	7	41	217
Lima	226	1175	2,987
Loreto	4	14	12
Madre de Dios ²⁶	1	4	2
Moquegua ²⁷	4	8	38
Pasco ²⁸	3	7	23
Piura	13	74	222
Puno	4	18	62
San Martín	5	21	85
Tacna ²⁹	3	15	81
Tumbes ³⁰	2	7	21
Ucayali	2	11	73
Al cierre de 2012	367	1,851	5,712

Canales de Atención

	2010	2011	2012
Agencias BCP	327	342	367
Cajeros automáticos ³¹	1,159	1,485	1,851
Agentes BCP	3,513	4,674	5,712
Total Canales de Atención	4,999	6,501	7,930

²⁶ Entre los cinco departamentos con la menor densidad poblacional en el Perú, según INEI - Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población por Sexo, Según Departamento, Provincia y Distrito, 2000 - 2015 - Boletín Especial N° 18.

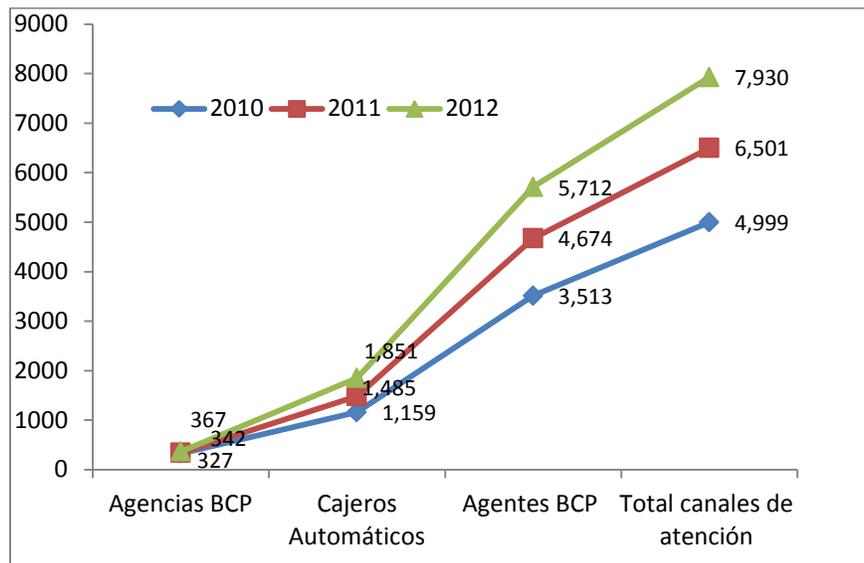
²⁷ Ídem.

²⁸ Ídem.

²⁹ Ídem.

³⁰ Ídem.

³¹ ATM BCP.



El crecimiento de los puntos de acceso en los distintos departamentos ha sido impulsado por cajeros automáticos (ATM BCP) en 25% y agentes BCP en 22%, versus lo registrado en 2011.

Es importante mencionar las oficinas remodeladas a través del Proyecto Lean³² (2.9).³³

Zona	2010	2011	2012	Total
Lima	93	34	85	259
Provincias	24	48	52	124
Total	117	82	137	266

³² 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, mejorar la atención al cliente y convertirlas en puntos comerciales más que en centros transaccionales.

Segunda Ola: Mejorar el servicio de postventa y el manejo de la logística del efectivo.

Tercera Ola: Créditos comerciales e hipotecarios y *leasing*, revisó el proceso de “originación” de cada uno de estos productos, desde que el cliente hace la solicitud de crédito hasta que este es desembolsado.

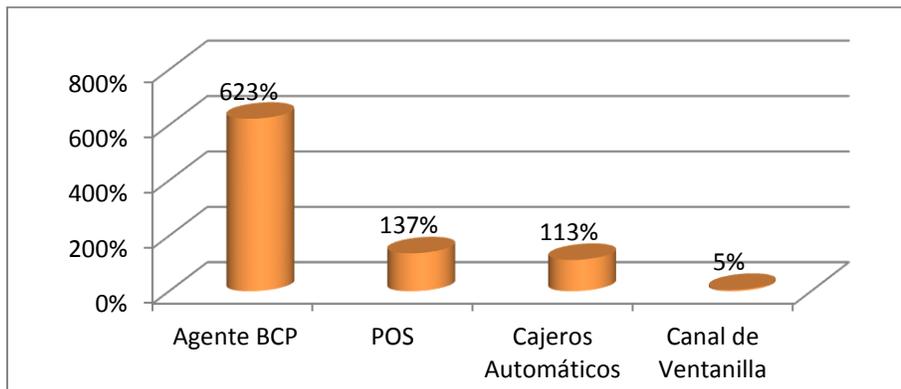
³³Ficha 2.9 César Larco.

	2012	
	Cerraron	Abrieron
Agencias BCP ³⁴	3	28
Cajeros automáticos	47	409
Agentes BCP	755	1,793 ³⁵

Mayores Transacciones en Canales Alternativos

Las transacciones realizadas por los usuarios han crecido significativamente en los últimos cinco años y al cierre del 2012 sumaron 872 millones, lo que significa un aumento de 95% comparado con 2008.

Crecimiento de las Transacciones en los Últimos Cinco Años



Los canales alternativos como Banca por Internet, cajeros automáticos, POS y agentes BCP siguen absorbiendo las transacciones a diferencia del canal ventanilla debido a una eficiente estrategia de migración que se basa en el crecimiento de puntos de venta y atención.

³⁴Incluye seis oficinas Enalta y tres oficinas Banca Privada.

³⁵Cesar Alarco Apartado 2.9

4. BANCA RESPONSABLE: LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL BCP (4.8)³⁶

Misión

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

Visión

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

Principios BCP

- Satisfacción del cliente
- Pasión por las metas
- Eficiencia
- Gestión del riesgo
- Transparencia
- Disposición al cambio
- Disciplina

Para conocer más acerca de los Principios BCP, se puede visitar la página web: http://ww2.viabcp.com/zona_publica/04_banco/index.asp?SEC=4&JER=1454

Durante el año 2012, se desarrolló el Programa Somos BCP con el objetivo de convertir al Banco en “La mejor opción para trabajar en el país”. **(4.8)**³⁷ El programa tiene ocho iniciativas:

- 1 Mejorar nuestros beneficios financieros
- 2 Revisar nuestros horarios, turnos de trabajo y uso de vacaciones
- 3 Comunicar con claridad y transparencia nuestra Política de Compensaciones
- 4 Desarrollar a nuestros líderes con el objetivo de mejorar la gestión de personas

³⁶ Ficha 4.8 Jessica Villa.

³⁷ Ficha 4.8 Jessica Villa.

- | | |
|----------|--|
| 5 | Realizar un evento corporativo anual para integrarnos y celebrar como el gran equipo que somos |
| 6 | Tener un canal de comunicación permanente |
| 7 | Comunicar claramente lo que significa pertenecer al BCP |
| 8 | Desarrollar un canal para mejorar nuestra interacción Colaborador Banco |

Por otro lado, se desarrolló la campaña Marca Empleador, con el propósito de posicionar al BCP como la mejor opción para trabajar en el país.

Código de Ética de Credicorp (DMA SO) (1.2) (4.6) (4.8)³⁸ (FS15)

El BCP se rige por el Código de Ética Credicorp, con cuyos principios los directores, funcionarios y colaboradores están comprometidos. Para ello, se ha desplegado un programa de adhesión, capacitación y difusión de tal manera que todos los integrantes de la Empresa puedan aplicarlo en sus funciones diarias. **(4.6)³⁹**

Los principios del Código de Ética indican: actuar con integridad, respeto y transparencia; fomentar una cultura de gestión del riesgo y buscar el crecimiento sostenible. **(1.2)**

Para mayor información se puede consultar el Código de Ética en:

[http://www.viabcp.com/connect/Nuestrobanco/Codigo de Ética01.pdf](http://www.viabcp.com/connect/Nuestrobanco/Codigo_de_Ética01.pdf)

El Sistema de Denuncias es un canal de comunicación que permite a todos los colaboradores, proveedores, clientes, inversionistas y demás personas interesadas en reportar situaciones de fraudes, dolo, malas prácticas contables o violaciones que atenten contra el Código.⁴⁰ Dicho sistema es anónimo y garantiza la oportuna notificación de incidentes de este tipo. Asimismo, el Banco prohíbe tomar represalias por presentar dichos informes o denuncias. **(1.2)**

El Área Cumplimiento Corporativo es responsable de operar, revisar, resolver y derivar a quien corresponda todas las denuncias y consultas que sean recibidas a través de los canales de comunicación establecidos e informará los resultados al Comité de Auditoría de Credicorp. Asimismo, se responsabilizará de la difusión y capacitación del Sistema de Denuncias Credicorp, de su adecuado funcionamiento y de la aplicación de sanciones. **(4.8)**

Adicionalmente al Código de Ética, el Directorio del BCP ha aprobado una Política de Crédito con empresas del mismo Grupo Económico, la cual se enfoca en prevenir cualquier conflicto de interés en este tipo de operaciones. **(4.6)⁴¹**

³⁸ Ficha 4.8 Milena Rivas

³⁹ Ficha 4.6 Adriana Eastes.

⁴⁰ Tomado de su Reporte Anual 2012 BCP página 83.

⁴¹ Ficha 4.6 Adriana Eastes.

El BCP cuenta con políticas que rigen el Código de Conducta y Ética en los Mercados de Valores, cuyo objetivo es establecer normas mínimas para asegurar que sus operaciones diarias se realicen dentro de los estándares y buenas prácticas internacionales. **(4.6)⁴² (FS15)**

El Banco cuenta con políticas corporativas adicionales, que sirven de complemento al Código de Ética Credicorp. Se trata de los Lineamientos de Conducta y Políticas Contra la Corrupción y Soborno, las cuales contienen normas de conducta e integridad profesional que deben respetar los directores, funcionarios y colaboradores; con el objetivo de contribuir a generar, mantener y elevar un alto nivel de reputación. **(FS15)**

También, se cuenta con un Código de Ética para Profesionales con Responsabilidad Financiera, de alcance corporativo. De esta manera, existe un alineamiento con las regulaciones locales e internacionales relacionadas a operaciones realizadas en los mercados de valores; entre estas últimas figura como una de las principales la Sarbanes-Oxley Act. **(FS15)**

Finalmente, el Comité de Gobierno Corporativo de Credicorp decide y/o soluciona casos de faltas graves en el cumplimiento de las políticas de gobierno corporativo y casos de conflictos de interés o éticos de directores y altos ejecutivos. **(4.6)⁴³ (FS15)**

4.1. Adhesión a Iniciativas Voluntarias de Promoción de la Responsabilidad Social (4.12)⁴⁴

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 sus grupos de interés.

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. Con ello, se sumó al compromiso ético de miles de empresas a nivel mundial, para prevenir cualquier violación de los derechos humanos, proteger el medio ambiente y promover la lucha contra la corrupción.

DERECHOS HUMANOS (DMA HR)	Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente
	Principio 2	No cometer abusos de los derechos humanos
TRABAJO	Principio 3	Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
	Principio 4	Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso
	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

⁴² Ficha 4.8 Jessica Villa.

⁴³ Ficha 4.6 Adriana Eastes.

⁴⁴ Ficha Apartado 4.12 Fernando Gutiérrez.

	Principio 8	Emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medio ambiental
	Principio 9	Favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente
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

El BCP es miembro y socio fundador desde el año 2006 de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), organización sin fines de lucro patrocinada por la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM).

Al ser parte de esta organización, el Banco está comprometido con el cumplimiento de prácticas responsables en la gestión de recursos humanos e impulsa su expansión hacia las empresas que forman parte de su cadena de abastecimiento.

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, e incentiva el diálogo entre organizaciones e inversionistas en todo el mundo, con el objetivo de generar respuestas a los problemas ambientales. Actualmente es la más grande coalición de inversionistas en el mundo.

Como parte de su compromiso con el medio ambiente, en enero de 2010 el BCP se suscribió al CDP y auspició el ingreso del Perú. De esta manera, se convirtió en la primera empresa peruana en compartir voluntariamente información transparente sobre su gobernanza climática y las emisiones de gases de efecto invernadero que genera.

Durante el año 2012 el Banco ha difundido internamente la información sobre su impacto ambiental, presentando los resultados de la medición de su huella de carbono correspondiente al año 2011 a los gerentes de las áreas relacionadas directamente con las fuentes de emisión de gases de efecto invernadero.

4.2. Grupos de Interés (4.14, 4.15, 4.16, 4.17)⁴⁵

El BCP define a sus 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 sus operaciones.

⁴⁵ Ficha Apartado 4.14, 4.15, 4.16 y 4.17 Fernando Gutiérrez.

La identificación de grupos de interés del BCP fue un proceso interno y el relacionamiento con ellos tiene como fin garantizar el desarrollo y el crecimiento sostenible de todas las partes.

El BCP reconoce a sus grupos de interés y establece acciones y mecanismos de diálogo diferenciados, tal como se describe en el cuadro siguiente.

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

	Accionistas e inversionistas	Colaboradores	Cientes	Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de opinión y medios de comunicación
¿Qué valoran nuestros grupos de interés?	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo en el sector. • Adecuado gobierno corporativo. • Rentabilidad. • Fortaleza financiera. • Divulgación de información y servicios a los inversionistas. • Comportamiento ético. • Reputación e imagen idóneas. • Trayectoria. • Capacidad Gerencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo sólido y respetado. • Comportamiento ético. • Profesionalismo. • Productos y servicios de alta calidad. • Potencial de crecimiento. • Uso responsable de su poder en el mercado. • Apoyo a buenas causas. • Contribución al desarrollo y al progreso del Perú. • Compensación justa. 	<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. • Buena organización en el ámbito de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución al desarrollo local. • Educación financiera y oportunidades de bancarización. • Apertura y transparencia en las operaciones. • Comportamiento ético. • Profesionalismo. • Eficiencia en el uso de energía y de recursos. • Divulgación de información sobre impactos ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos transparentes. • Trato igualitario. • Continuidad en la relación. • Cumplimiento de compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos resultados. • Innovación. • Contribución al desarrollo del Perú. • Empresa peruana. • Transparencia en las comunicaciones.
¿Cuáles son las acciones que mantenemos?	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una gestión eficiente que genere mayor rentabilidad y consolide nuestra fortaleza financiera. • Brindar información y recibir retroalimentación directa. • Generar confianza y transparencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una cultura organizacional que fomente la identificación de los colaboradores con el BCP. • Brindar información sobre temas corporativos y recibir consultas de los colaboradores. • Fomentar la 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos y servicios de calidad que sean sostenibles. • Proporcionar información de manera clara y transparente sobre nuestros productos, servicios y canales de atención. 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a los proveedores locales para que obtengan certificaciones de calidad. • Fomentar la participación a través de licitaciones abiertas. • Brindar información sobre la calidad de 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información sobre asuntos corporativos de interés público.

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012**

	Accionistas e inversionistas	Colaboradores	Cientes	Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de opinión y medios de comunicación
		retroalimentación sobre la base de la construcción de la confianza y el éxito.	<ul style="list-style-type: none"> Recibir retroalimentación acerca de la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar aquellos temas de impacto social y económico. Ampliar el acceso a los diversos sectores previamente no atendidos. Diseñar una estrategia para el cuidado del medio ambiente, a fin de lograr un consumo responsable de los recursos a lo largo de toda nuestra cadena de valor, diseñando programas y ejecutando capacitaciones transversales dentro de la institución. 	<p>los productos y de los servicios ofrecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir retroalimentación directa. Con respecto a los Agentes BCP, el Banco ha iniciado un proceso de diálogo con este grupo como parte de un proceso de relacionamiento iniciado por el área de Responsabilidad Social. 	
¿Qué hacemos para responder a sus expectativas?	<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. Beneficios financieros, de salud, educación y 	<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 PYME. 	<ul style="list-style-type: none"> Productos y servicios inclusivos. Educación: Matemáticas para Todos, Colegio Mayor. Cultura e inclusión financiera: Programa ABC de la Banca. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Homologación de Proveedores, el cual incluye un cuestionario sobre la gestión social y ambiental. Elaboración de 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer productos y servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú.

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

	Accionistas e inversionistas	Colaboradores	Cientes	Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de opinión y medios de comunicación
		recreación. • Programa Voluntariado BCP.	• Orientación hacia la plena satisfacción de los clientes.	• Cálculo de la Huella de Carbono y diseño de programas ecoeficientes. • Calcular e informar la Huella de Carbono del Banco (emisiones de gases de efecto invernadero como resultado de las actividades).	Política y Código de Conducta para Proveedores.	• Estar a la vanguardia en el desarrollo de productos y servicios que contribuyan al crecimiento de todos los peruanos.
¿Cómo dialogamos?	<ul style="list-style-type: none"> Asamblea General Anual de Accionistas. Conferencias de prensa. Publicaciones especializadas. Reporte de Sostenibilidad. Memoria Anual de Estados Financieros. Encuestas de indagación. 	<ul style="list-style-type: none"> Comités con colaboradores. Portal "Mis datos y gestiones". Boletín de desempeño corporativo. Paneles informativos en las sedes del BCP. Web para promotores de servicios "Comunidad BCP". Fan page en Facebook "Comunidad BCP". Portal de Internet BCP. Revista "Soy BCP". Mensajes institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas con funcionarios de negocios y con asesores de ventas y servicios. Banca por Teléfono. Telemarketing. Banca por Internet (vía BCP, correo electrónico). Atención de reclamos. Comunicaciones escritas. Encuestas sobre grados de 	<ul style="list-style-type: none"> Avisos en la prensa. Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión). Estudio de reputación. Buzón para temas de responsabilidad social. Informe de la Huella de Carbono. Reporte de Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS). Reuniones y encuestas de retroalimentación. Correos electrónicos de las áreas que contratan servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Conferencias de prensa. Entrevistas. Foros de discusión. Ferías. Eventos presenciales. Estudio de reputación.

	Accionistas e inversionistas	Colaboradores	Cientes	Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de opinión y medios de comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos de la Alta Dirección. • Desayunos con las gerencias. • Sistema de denuncias Credicorp. • Línea de teléfono interna "Gremio 94". • Estudio de reputación. • Estudio de clima laboral. 	satisfacción. <ul style="list-style-type: none"> • Desayunos con clientes. • Estudio de reputación. • Buzón de denuncias Credicorp. 			

A fines del 2012 e inicios del 2013 el BCP desarrolla un proceso de consulta a sus grupos de interés con la finalidad de conocer sus principales percepciones y expectativas sobre la gestión de responsabilidad social del Banco; con la finalidad de desarrollar proyectos de mejora e informar sobre los mismos en sus futuros reportes de sostenibilidad. **(4.16)**

Principales Expectativas de los Grupos de Interés del BCP (4.16) (4.17)

Colaboradores⁴⁶	Clientes⁴⁷	Comunidad⁴⁸ y Medio Ambiente	Proveedores⁴⁹	Gobierno⁵⁰ y sociedad civil	Medios de Comunicación⁵¹	Agentes BCP⁵²
<ul style="list-style-type: none"> Mantener adecuados niveles de comunicación al interior de la empresa. Mejorar los beneficios que brinda el Banco de manera que se encuentren alineados con la imagen que este proyecta. Desarrollar programas de capacitación dirigidos a todas las áreas de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover políticas de apoyo al crecimiento sostenible del sector empresarial. Fomentar buenas prácticas de responsabilidad social empresarial acordes a la actividad principal del Banco. Promover mecanismos de seguridad al cliente. Promover productos y servicios inclusivos que permitan ampliar el acceso a más personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Lograr que las prácticas que realiza el Banco tengan una línea de acción clara que permita identificar la imagen del banco como promotor de la responsabilidad social. Realizar evaluaciones de impacto de las acciones que realiza el Banco. Contar con procedimientos que indique el tratamiento de los residuos que se generan al interior de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar mecanismos de comunicación de una manera clara y sencilla. Promover un mayor involucramiento en los programas de responsabilidad social que realiza el Banco. Difundir las buenas prácticas que realiza el Banco a fin de fomentar la responsabilidad social en sus empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover mayor sinergia entre las acciones del Banco y las políticas de gobierno. Desarrollar programas de responsabilidad social que promuevan el respeto por el consumidor e inclusión financiera. Establecer mecanismos de respuesta a los reclamos de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Lograr un reconocimiento de los programas emblemáticos que realiza el Banco. Desarrollar buenas relaciones con los grupos de interés directamente afectados por sus prácticas. Mantener una adecuada comunicación con los clientes e informar de manera rápida y transparente. 	<ul style="list-style-type: none"> Lograr maximizar los beneficios para sus negocios Mejorar los procedimientos en el sistema de transacciones. Mantener una adecuada comunicación y atención. Llegar a ser considerados como socios del Banco e insertarse en la cadena de valor.

⁴⁶ División Comercial, Comunicación Interna, Marketing, Riesgos, Asesoría Legal, Comunicaciones, Sistemas, Tesorería, División Corporativa y Empresarial, Servicios Compartidos y División Comercial.

⁴⁷ Gcz Ingenieros, Universidad San Ignacio De Loyola, IBM Del Perú y Maderera Bozovich.

⁴⁸ Incluye Proveedores en RSE: Techo para mi País, Cenfutur, Recursos, Libélula, Cesel, Estudio Rosello, Instituto Apoyo y Ankey; y Expertos: Responde, Universidad de Piura y SASE.

⁴⁹ Ransa Comercial S.A., Exact S.A.C. y Telefónica del Perú.

⁵⁰ Entes reguladores: SBS e INDECOPI.

⁵¹ Incluye televisión y prensa escrita.

⁵² Minimarket Tino, Aroma, Comercial Mas e Hijos, Bepcom Data S.A., Librería Bazar Tusanra, Farmacon y Jose Luis Refulio Sanguinetti.

4.3. 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)**⁵³

	2012 ⁵⁴ (En miles de Soles)
Valor Económico Directo Creado (VEC)	
a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	7'300,858
Valor Económico Distribuido (VED)	
b) Costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones+ otros gastos operativos	2'135,057
c) Salarios y beneficios sociales para empleados = remuneraciones + participación de utilidades de los trabajadores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	1'376,316
d) Pagos a gobiernos = Impuesto a la Renta ⁵⁵	474,098
e) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (2012 ⁵⁶) + pago de intereses a proveedores de fondos	2'200,273
f) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	3,179
Valor Económico Retenido (VER) (calculado como Valor Económico Generado menos Valor Económico Distribuido) = reservas + amortización + depreciación	1'111,935

Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades (1.2)

⁵³ Ficha EC1 Sofia Castillo y Miriam Watanabe.

⁵⁴ Cifras del Banco de Crédito del Perú y sucursales del exterior (año terminado 2012).

⁵⁵ El pago de las multas en el 2012 se incluye en los reportado en el indicador PR9 y SO8.

⁵⁶ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2013.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Grupos de Interés	Impactos	Riesgos y Oportunidades
Accionistas e Inversionistas	Rentabilidad	Uno de los principales objetivos del BCP es la maximización del valor de la inversión y la satisfacción de sus accionistas. Nuestra gestión está enfocada en generar mayor rentabilidad y consolidación de nuestra fortaleza financiera; a través de herramientas de gestión de riesgos financieros.
	Transparencia	Los accionistas de Credicorp y del BCP están constantemente informados sobre los acontecimientos y cambios más relevantes que afectan el desempeño del BCP, principalmente a través de la Memoria Anual y la página web corporativas. El BCP cree firmemente en la transparencia como mecanismo para generar confianza en sus accionistas y grupos de interés
Colaboradores	Gestión del talento	A través del Modelo de Gestión del Aprendizaje, el BCP desarrolla programas de capacitación que mejoran el desempeño y promueven el desarrollo profesional de sus colaboradores, potenciando la motivación y retención del personal
	Derechos humanos	El BCP está comprometido con el respeto a los derechos humanos, muestra de ello es la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial para prevenir cualquier vulneración de los mismos. A través de sus políticas internas como el Código de Ética y campañas internas el BCP garantiza su máxima protección. El Área de Cumplimiento asegura el cumplimiento del Código de Ética, y establece mecanismos de denuncia para que los colaboradores comuniquen cualquier tipo de quejas e incidentes que vulneren sus derechos.
	Salud y seguridad ocupacional	La seguridad y la promoción de estilos de vida saludables es un valor importante para el BCP, por ello cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y con un Comité de Seguridad conformado por miembros de la institución.
Clientes	Cumplimiento de estándares y regulaciones	El BCP fomenta una cultura de prevención y de cumplimiento normativo, junto con un programa de seguridad en productos y servicios destinado a proteger a los clientes y a los activos de la empresa. El modelo de Seguridad Integral cuenta con un plan de acción que tiene un impacto positivo en el cliente externo e interno. Además, está adscrito de manera voluntaria al Sistema de Relaciones con el Consumidor, el cual cuenta con mecanismos para vigilar el cumplimiento de los lineamientos de Publicidad. El área de Cumplimiento del BCP, se encarga de supervisar y asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos relacionados a las operaciones del Banco.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

	Satisfacción de las necesidades	El área de Gestión de Experiencia del Cliente realiza acciones para lograr mayores niveles de satisfacción en las experiencias que tienen los clientes con el Banco, defendiendo sus derechos y educándolos en materia financiera. Preocupado porque sus clientes realicen transacciones con total seguridad, el BCP lleva a cabo la campaña Juntos Somos Más Seguros, a través de la cual brinda recomendaciones sobre seguridad financiera y mecanismos de prevención de fraude.
Comunidad y Medio Ambiente	Contribución al desarrollo sostenible	El BCP tiene como compromiso contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de todas las comunidades en las que opera. Mediante sus programas de responsabilidad social promueve una educación de calidad para los escolares del país, fortalece la competitividad de las Pymes e implementa obras de infraestructura a través de la Ley Obras por Impuestos.
	Educación financiera	El BCP promueve una cultura de educación financiera responsable. A través del ABC de la Banca se genera conocimiento en la comunidad sobre el buen uso de productos, servicios y canales financieros.
	Inclusión de sectores no atendidos	El BCP promueve el bienestar en la sociedad a través de la inclusión financiera, para ello desarrolla y ofrece productos y servicios adecuados a las necesidades de sectores que antes carecían de acceso a los servicios financieros: agentes BCP, Primera Cuenta BCP, agentes BCP en Lago Titicaca y Requena.
	Eficiencia en el uso de recursos	El BCP está comprometido con el cuidado del medio ambiente, a fin de lograr un consumo responsable de los recursos a lo largo de toda su cadena de valor. El compromiso asumido por el BCP es el cálculo de su Huella de Carbono para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero generada como resultado de sus operaciones; así como el desarrollo de proyectos de reducción de la misma.
Proveedores	Procesos transparentes	El BCP fomenta la participación de los proveedores a través de licitaciones abiertas. Asimismo, cuenta con una Política de Gestión de Proveedores para los procesos de contratación y con un proceso de homologación, que verifica que se cumpla con los estándares requeridos por el Banco.
Gobierno	Transparencia de la gestión	El BCP cumple las normas de transparencia en la información del de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)
	Cumplimiento de la ley	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
Líderes de opinión y medios de comunicación	Contribución al desarrollo del país	El BCP ofrece productos y servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú y participa de gremios y proyectos con la sociedad civil para promover la inclusión y educación financiera.

	Cumplimiento con la ley	El BCP está comprometido en preservar la confianza de la sociedad y grupos de interés a través del cumplimiento de la ley y de su código de ética.
--	-------------------------	--

5. GOBIERNO CORPORATIVO⁵⁷(4.3)⁵⁸

Uno de los principales objetivos del BCP es la maximización del valor de la inversión y la satisfacción de sus accionistas. Los accionistas son el más alto órgano de aprobación de la gestión del Banco, de ahí que mejorar la comunicación con ellos se ha convertido en un objetivo muy importante.

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. Por este motivo, y dado que Credicorp controla el 97.66% de las acciones del BCP al año 2012⁵⁹, resulta importante divulgar las normas de gobierno corporativo del BCP y las correspondientes a Credicorp; así como la composición de los accionistas de esta corporación, pues es allí donde se aprueban los lineamientos y el destino del Banco.

a) Composición de los Principales Accionistas del BCP⁶⁰

El capital del BCP al 31 de diciembre de 2012 es de S/3,102.9 millones dividido en 3,102.9 millones de acciones. Las acciones con derecho a voto del BCP presentan la siguiente distribución:

Tenencia	Accionistas	Participación (%)
Menor al 1%	2,345	2.34
Entre 1% - 5%	0	0.00
Entre 5% -10%	0	0.00
Mayor al 10%	2	97.66
Total	2,347	100

Los accionistas con una participación mayor al 5% al cierre del año 2012 son:

Nombres	Participación (%)	Nacionalidad
Grupo Crédito S.A.	84.93	Peruana
Credicorp Ltd.	12.73	Bermudeña

⁵⁷ En: www.viabcp.com/connect/Nuestrobanco/memoria_gob_corp/Gob%20corp/Nuestros%20Accionistas.pdf

⁵⁸ Ficha 4.3 Adriana Eastes.

⁵⁹ Información tomada de su Reporte Anual 2012 BCP.

⁶⁰ Información tomada de sus Principios de Buen Gobierno Corporativo 2012 páginas 8 y 9.

Retribución de los Miembros del Directorio (4.5)⁶¹

Anualmente, el BCP y sus subsidiarias convocan a la Junta General Ordinaria de Accionistas, realizada el 31 de marzo, 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.

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 la labor de auditoría externa del siguiente ejercicio y, cada tres años, se elige al Directorio mediante voto directo de los accionistas. No existe ningún vínculo entre la retribución del Directorio y los altos directivos con el desempeño de la Empresa por tratarse de una remuneración fija.

Los accionistas pueden llevar sus opiniones y recomendaciones al Directorio a través de la Junta General Ordinaria de Accionistas, la página web del Banco y por medio de la Gerencia de Relaciones con Inversionistas. La Ley General de Sociedades permite al accionista solicitar que se convoque a una Junta cuando uno o más de ellos representan no menos del 20% de las acciones suscritas con derecho a voto. **(4.4)**⁶²

Asimismo, los colaboradores manifiestan sus recomendaciones o indicaciones al Directorio a través de su Gerente General. **(4.4)**⁶³

b) Buen Gobierno Corporativo⁶⁴

El buen gobierno corporativo en el BCP se sustenta en una cultura organizacional de comportamiento ético y moral que se formaliza en políticas, en las que se estructuran firmes valores de aceptación universal, lo cual constituye una guía de conducta para todos los colaboradores del Banco. De esta manera, se garantiza la transparencia y se refuerza la confianza de sus accionistas y la comunidad en general.

Para mayor información sobre las normas que regulan el buen gobierno corporativo del BCP, consultar: http://ww2.viabcp.com/zona_publica/04_banco/index.asp?SEC=4&JER=3331

⁶¹ Ficha 4.5 Adriana Eastes.

⁶² Ficha 4.4 Adriana Eastes.

⁶³ Ídem.

⁶⁴ http://ww2.viabcp.com/zona_publica/04_banco/index.asp?SEC=4&JER=3331.

⁶⁵ Ficha 4.3 Adriana Eastes.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Como norma establecida, la administración del BCP debe estar a cargo del Directorio. En 2012 se llevó a cabo la elección del actual Directorio en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas, y quedó conformado por 14 miembros (13 titulares y 1 suplente). A diciembre de 2012, 4 de los 14 directores son dependientes y 10 independientes⁶⁶, todos son de sexo masculino y ninguno tiene función ejecutiva. **(4.2) (4.3)**⁶⁷

A continuación se detalla la demografía del Directorio del BCP⁶⁸ **(4.1) (LA13)**:⁶⁹

	Número de directores	Porcentaje (%)
Sexo		
Femenino	0	0.00
Masculino	14	100.00
Total general	14	100.00
Rango de edad (años)		
Entre 46 y 50	3	21.43
Entre 51 y 55	1	7.14
Mayor a 55	10	71.43
Total general	14	100.00
Estado civil		
Casado	11	78.57
Soltero	3	21.43
Total general	14	100.00
Procedencia		
Peruana	13	92.86
Extranjera	1	7.14
Total general	14	100.00
Tipo de contrato		
Indeterminado	14	100.00
Total general	14	100.00
Grupo salarial		
Grupo Directorio	14	100.00
Total general	14	100.00
Rango de tiempo de servicio		
Mayor a 6 meses hasta 1 año	1	7.14
Mayor a 1 hasta 3 años	1	7.14

⁶⁶ Directores independientes son aquellos que no se encuentran vinculados con la administración de la entidad emisora ni con sus acciones principales.

⁶⁷ Ficha 4.3 Adriana Eastes.

⁶⁸ Ninguno de los Directores del BCP pertenece a alguna minoría.

⁶⁹ Ficha Indicador LA13 Rosario Aguilar.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

	Número de directores	Porcentaje (%)
Mayor a 3 hasta 5 años	6	42.86
Mayor a 5 hasta 10 años	6	42.86
Total general	14	100.00

El Directorio del BCP ejerce sus funciones en conformidad con los 26 Principios del Buen Gobierno Corporativo difundidos por la Superintendencia del Mercado de Valores y la Bolsa de Valores de Lima, así como por las prácticas internacionales adoptadas por la Corporación Andina de Fomento y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico⁷⁰.

El Directorio, mediante el voto favorable de dos terceras partes de sus miembros, queda autorizado para constituir comités especiales para la mejor administración del Banco, fijando las atribuciones de dichos comités y la remuneración de sus miembros. Los comités del Directorio son: **(4.1)**⁷¹

Comité Ejecutivo	Conformado por seis directores, lleva a cabo reuniones semanales
	Aprueba temas que han sido delegados por el Directorio o Junta y otros que corresponda según reglamento (4.9) ⁷²
	El reglamento determina la composición y los requisitos de sus miembros (4.7) ⁷³
Comité de Administración de Riesgos (4.11)	El reglamento determina quiénes forman parte del Comité (4.7) ⁷⁴
	Administra los riesgos a los que está expuesto el Banco y vigila que las operaciones se ajusten a los objetivos, las políticas y los procedimientos establecidos
Comité de Gestión (4.9) ⁷⁵	Nexo entre las áreas de operaciones y el Directorio
	Vela por el óptimo funcionamiento de la administración interna
	Supervisa los riesgos, las oportunidades y el cumplimiento de los estándares y los principios acordados

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. **(4.9)**⁷⁶ También se encargan de supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, social y ambiental del Banco. **(1.2) (4.1) (4.9)**

⁷⁰ Ficha 4.1 Adriana Eastes.

⁷¹ Ficha 4.1 Adriana Eastes.

⁷² Ficha 4.9 Adriana Eastes.

⁷³ Ficha 4.7 Adriana Eastes.

⁷⁴ Ídem.

⁷⁵ Ficha 4.9 Adriana Eastes.

⁷⁶ Ficha 4.9 Adriana Eastes.

El BCP, como miembro del grupo económico Credicorp, forma parte de los siguientes comités corporativos: **(4.1)**⁷⁷ **(4.9)**⁷⁸

Comité de Auditoría Corporativo Credicorp	Monitorea los avances en la implementación de las recomendaciones efectuadas por la División de Auditoría, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y los auditores externos.
Comité de Gobierno Corporativo Credicorp	<p>Monitorea los avances en la implementación de las recomendaciones efectuadas por la División de Auditoría, la SBS y los auditores externos.</p> <p>El reglamento interno del Directorio regula su composición, funciones, facultades, responsabilidades, derechos y criterios de selección para la elección de sus miembros. (4.6) (4.7)⁷⁹</p> <p>Dentro de las políticas de gobierno corporativo del Directorio, se ha dispuesto que todos sus miembros completen anualmente una evaluación de desempeño. Este comité es el encargado de brindar el soporte metodológico al proceso de evaluación. Dichas disposiciones fueron aprobadas en marzo de 2012 por el Directorio de Credicorp y adoptadas en todas sus subsidiarias, incluyendo el BCP. (4.7)⁸⁰ (4.10)⁸¹ (FS15)</p>
Comité de Nominaciones (4.7) ⁸²	Creado en marzo de 2012, propone y/o elige a los directores de las subsidiarias.
Comité de Compensaciones	Creado en enero de 2012, a fin de aprobar las políticas remunerativas y de beneficios en todo el Banco. Reemplaza al Comité de Remuneraciones del BCP, desactivado por acuerdo del Directorio en enero de 2012. (4.5) ⁸³

6. NUESTROS COLABORADORES (DMA LA) (DMA DDHH)⁸⁴

Para el BCP, sus colaboradores 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 N°5014.940.02.07), la cual indica que las vacantes deben ser cubiertas por personas que reúnan las competencias y conocimientos técnicos

⁷⁷ Ficha 4.1 Adriana Eastes.

⁷⁸ Ficha 4.9 Adriana Eastes.

⁷⁹ Ficha 4.7 Adriana Eastes.

⁸⁰ Ficha 4.7 Adriana Eastes.

⁸¹ Ficha 4.10 Adriana Eastes.

⁸² Ficha 4.7 Adriana Eastes.

⁸³ Ficha 4.5 Adriana Eastes.

⁸⁴ Ficha DMA Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo y DMA Derechos Humanos Rocío Vignes.

adecuados para el perfil de cada puesto. Para ello, las ofertas laborales son cubiertas sobre la base de criterios objetivos y resultantes de pruebas y exámenes psicotécnicos, pruebas de conocimiento o habilidad, entrevistas y/o dinámicas de selección de personal. **(DMA LA) (DMA DDHH) (FS15)**

El Reglamento Interno de Trabajo (RIT) señala que la gestión del personal se establece sobre el reconocimiento de los derechos de los demás y el cumplimiento de las propias obligaciones. 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. **(HR7)⁸⁵(DMA HR)**

En cuanto a la gestión de formación, educación, diversidad e igualdad de oportunidades internas, el Banco cuenta con políticas establecidas para la gestión de formación, educación, diversidad e igualdad de oportunidades internas. Los gerentes/jefes de las unidades del Banco tienen la responsabilidad de participar en la planificación de las acciones que ayuden a la formulación del Plan Anual de Capacitación.

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. Por el momento, solo se desarrollan programas de capacitación orientados directamente a los temas del negocio. **(HR3)**

El Banco garantiza la máxima protección de los derechos humanos, tanto a su interior como en el ámbito externo. Para ello, ha incluido aspectos relativos a estos derechos a través de sus políticas internas **(HR3)⁸⁶**: Código de Ética Credicorp, Política sobre los Lineamientos de Conducta Credicorp y Genética Credicorp, campaña interna sobre las pautas de conducta que todo colaborador debe tener.

Asimismo, cumpliendo con la Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, el BCP ha establecido un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Este cuenta con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST), a través del cual se establecen lineamientos y normas para prevenir y reducir cualquier riesgo, así como para preservar la salud y la higiene física y mental de los colaboradores. Es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores, practicantes, personal de empresas de intermediación laboral, contratistas y proveedores en general.

Igualmente, ha desplegado cinco módulos de cursos virtuales de Seguridad y Salud en el Trabajo para todos los colaboradores. También desarrolló un Taller de Gestión Laboral para gerentes a

⁸⁵ Ficha HR7 Rocío Vignes.

⁸⁶ Ficha HR3 Roxana Canales.

nivel nacional, con el objetivo entrenar a los jefes intermedios en procesos de desvinculación, lineamientos de gestión de personas, derechos laborales, entre otros temas relacionados al manejo de personal; los cuales garantizan el respeto a los derechos humanos. De la misma forma, se diseñó un Taller Piloto de Líderes BCP, el cual se implementará en 2013 y permitirá mejorar la gestión de las personas a través de certificaciones internacionales para los gerentes.

Las horas de formación impartidas se muestran en el siguiente cuadro:

Programa	N° total de horas	Cantidad de colaboradores formados	% de colaboradores formados
Gestión Laboral para Gerentes	20	250	1.5
Salud y Seguridad en el Trabajo	20,427	15,216	93.0
Total	20,447	15,466	

Para prevenir la vulneración de los derechos humanos, los colaboradores pueden dirigir su queja o denuncia al Sistema de Denuncias de Credicorp. **(HR11) (DMA HR)**

Prueba del cumplimiento al respeto de derechos humanos de los colaboradores es que no se han presentado incidentes, quejas o denuncias, en referencia a explotación infantil, trabajo forzado, obligatorio o no consentido o cualquier forma de discriminación. **(HR7)⁸⁷(HR4)⁸⁸ (HR11)⁸⁹**

Para prevenir la contratación de mano de obra infantil el Banco ha establecido en sus políticas de selección y contratación que solo ingresan a laborar a la Empresa personas mayores de edad. **(HR6)⁹⁰(DMA HR)**

Cumplimiento Legal y Normativo (EC3)⁹¹

Desde el punto de vista de los beneficios sociales para sus colaboradores, el BCP está sujeto a la regulación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). 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 beneficios laborales, así como normas sobre seguridad y salud en el trabajo.

De igual manera, el BCP está sujeto a la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud (Ley N°26790) por lo que otorga servicios de salud a sus colaboradores a través de una Entidad

⁸⁷ Ficha HR7 Rocío Vignes.

⁸⁸ Ficha HR4 Rocío Vignes.

⁸⁹ Ficha HR11 Rocío Vignes.

⁹⁰ Ficha HR6 Rocío Vignes.

⁹¹ Ficha EC3 Rosario Aguilar.

Prestadora de Salud (EPS-Pacífico) y de Essalud. Asimismo, conforme a ley, brinda a sus colaboradores la opción de afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones (ONP, D.L. N°19990) o al Sistema Privado de Pensiones (AFP, D.L. N°25897); los colaboradores del BCP financian el 100% de sus aportes a través de descuentos realizados en las planillas.

a) Demografía de los Colaboradores (LA1)⁹²

Al 31 de diciembre de 2012 el BCP contaba con 20,410⁹³ personas, 17,382 son colaboradores directos del Banco; de las cuales solo 17,053 se encuentran dentro de la planilla BCP y 329 practicantes, y están clasificados por:

Género:

Total de colaboradores		2012	%
Colaboradores del BCP (planilla y practicantes)	Hombres	7,596	43.70
	Mujeres	9,786	56.30
Colaboradores subcontratados por <i>service</i>	Hombres	12	40.00
	Mujeres	18	60.00
Proveedores	Hombres	1,980	69.23
	Mujeres	880	30.77
Total	Hombres	9,588	47.30
	Mujeres	10,684	52.70

Desglose de colaboradores del BCP		2012	%
Colaboradores directos (Planilla BCP)	Hombres	7,403	43.41%
	Mujeres	9,650	56.59%
Practicantes	Hombres	193	58.66%
	Mujeres	136	41.34%
Total	Hombres	7,596	43.70%
	Mujeres	9,786	56.30%

Tipo de contrato:

Tipo de Contrato	2012
------------------	------

⁹² Ficha LA1 Rosario Aguilar.

⁹³ Ficha LA1 Rosario Aguilar.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

	Número de colaboradores	Porcentaje (%)
Indeterminado ⁹⁴	10,030	57.70
Plazo fijo	7,023	40.40
Prácticas pre-profesionales	324	1.86
Prácticas profesionales	5	0.03
Total general	17,382	100.00

Tipo de jornada según contrato⁹⁵:

Tipo Contrato/Sexo	Mujeres	Hombres	Total general
Plazo indeterminado	5,454	4,576	10,030
Jornada completa	4,312	4,256	8,568
Jornada reducida	1,142	320	1,462
Plazo fijo	4,196	2,827	7,023
Jornada completa	2,456	1,952	4,408
Jornada reducida	1,740	875	2,615

Edad (LA13)⁹⁶:

Rango de edad (años)	Número de colaboradores	Porcentaje (%)
Entre 26 y 30	5,834	33.56
Entre 31 y 35	2,548	14.66
Entre 36 y 40	1,303	7.50
Entre 41 y 45	734	4.22
Entre 46 y 50	436	2.51
Entre 51 y 55	288	1.66
Mayor a 55	139	0.80
Menor a 26	6,100	35.09
Total general	17,382	100.00

Estado civil:

Estado civil	Número de colaboradores	Porcentaje (%)

⁹⁴ No considera personas que se encuentran con licencia sin goce de haber.

⁹⁵ En el BCP las contrataciones no tienen estacionalidad significativa.

⁹⁶ Ficha LA13 Rosario Aguilar.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Casado	3,539	20.36
Conviviente	587	3.38
Divorciado	186	1.07
Soltero	13,053	75.09
Viudo	17	0.10
Total general	17,382	100.00

Procedencia⁹⁷:

Departamento	Hombres	Mujeres	Número de colaboradores	Porcentaje (%)
Lima y Callao	5,655	7,117	12,772	73.48
Provincias	1,941	2,669	4,610	26.52
Total general	7,596	9,786	17,382	100.00

Tiempo de servicio:

Rango de tiempo de servicio	Número de colaboradores	Porcentaje (%)
Desde 0 hasta 6 meses	2,904	16.71
Mayor a 6 meses hasta 1 año	1,572	9.04
Mayor a 1 hasta 3 años	4,001	23.02
Mayor a 3 hasta 5 años	2,881	16.57
Mayor a 5 hasta 10 años	4,037	23.23
Mayor a 10 años	1,987	11.43
Total general	17,382	100.00

Nivel de Rotación⁹⁸

Las características de los colaboradores que se contrataron durante el año 2012 se detallan a continuación⁹⁹ (LA2)¹⁰⁰:

Lugar/ Sexo	Menor	Entre	Entre	Entre	Entre	Entre	Entre	Mayor	Total
--------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

⁹⁷ El detalle de colaboradores por provincias se ubica en un anexo al final del documento.

⁹⁸ Incluye a los colaboradores con contrato fijo e indeterminado.

⁹⁹ Se consideran también los colaboradores cesados cuya fecha de ingreso se encuentra en el 2012.

¹⁰⁰ Ficha LA2 Rosario Aguilar.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

	a 26 años	26 y 30 años	31 y 35 años	36 y 40 años	41 y 45 años	46 y 50 años	51 y 55 años	a 55 años	general
Lima y Callao	2,535	879	272	102	39	9	4	2	3,842
Mujeres	1,497	447	125	56	14	5	3	1	2,148
Hombres	1,038	432	147	46	25	4	1	1	1,694
Provincia	908	397	98	35	8	0	0	0	1,446
Mujeres	569	218	42	13	4	0	0	0	846
Hombres	339	179	56	22	4	0	0	0	600
Total	3,443	1,276	370	137	47	9	4	2	5,288
Mujeres	2,066	665	167	69	18	5	3	1	2,994
Hombres	1,377	611	203	68	29	4	1	1	2,294

Las características de los colaboradores que dejaron el BCP en 2012 se detallan a continuación (LA2)¹⁰¹:

Lugar/ Sexo	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
Lima y Callao	899	647	298	155	50	39	25	21	2,134
Mujeres	552	316	133	85	19	14	2	3	1,124
Hombres	347	331	165	70	31	25	23	18	1,010
Provincia	411	355	122	59	16	9	2	1	975
Mujeres	254	184	47	28	5	1	1	0	520
Hombres	157	171	75	31	11	8	1	1	455
Total	1,310	1,002	420	214	66	48	27	22	3,109
Mujeres	806	500	180	113	24	15	3	3	1,644
Hombres	504	502	240	101	42	33	24	19	1,465

Las características de los colaboradores que ingresaron y dejaron el BCP en el año 2012 se detallan a continuación (LA2)¹⁰²:

¹⁰¹ Ficha LA2 Rosario Aguilar.

¹⁰² Ficha LA2 Rosario Aguilar.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Lugar/ Sexo	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
Lima y Callao	423	122	42	22	2	0	0	1	612
Mujeres	257	60	20	17	1	0	0	0	355
Hombres	166	62	22	5	1	0	0	1	257
Provincia	154	76	14	7	1	0	0	0	252
Mujeres	98	44	8	2	0	0	0	0	152
Hombres	56	32	6	5	1	0	0	0	100
Total	577	198	56	29	3	0	0	1	864
Mujeres	355	104	28	19	1	0	0	0	507
Hombres	222	94	28	10	2	0	0	1	357

El índice de rotación es:

A = promedio mensual de colaboradores activos en el año 2012	15,699.92
D = número de colaboradores que se desvincularon del BCP en el año 2012	3,109
R = número de colaboradores que renunciaron al BCP en el año 2012	1,509
Índice de rotación de personal¹⁰³	19.8%
Índice de rotación voluntario¹⁰⁴	9.6%

En relación a los niveles de reincorporación y retención tras la baja por maternidad o paternidad se indica lo siguiente (**LA15**)¹⁰⁵:

	Licencia	Reincorporación ¹⁰⁶	Retención ¹⁰⁷	
Mujer	429	429	392	91%
Hombre	137	137	115	84%

¹⁰³ Índice de rotación: D/A (se ha modificado la fórmula, dado que esta es con la cual se trabaja en el BCP).

¹⁰⁴ Índice de rotación: R/A, este indicador es con el cual se mide y gestiona la rotación.

¹⁰⁵ Ficha LA15 Edgar Tamay.

¹⁰⁶ Marzo 2012 a Marzo 2013

¹⁰⁷ A Abril 2013

b) Reclutamiento y Selección(EC7)¹⁰⁸

En el BCP los procesos de selección tienen dos pilares fundamentales: 1) identificar y atraer el mejor talento del mercado y 2) velar por la transparencia y la igualdad de oportunidades para todos dentro de los procesos de reclutamiento y selección.

Los procesos de selección del BCP se 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 SIGA¹⁰⁹ para convocatorias internas. Luego continúa la etapa de selección a través de evaluaciones psicotécnicas, entrevistas por competencias y *assessment*.

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

Para la contratación de posiciones gerenciales (altos directivos) el reclutamiento y selección se realiza a través de tres medios: 1) atracción de MBA provenientes de universidades *top* del mundo; 2) *hunting* para cubrir posiciones de alta especialización; e 3) identificación de colaboradores actuales que cumplen con el perfil requerido. En todos los casos, se da prioridad a la contratación de peruanos; prueba de ello es que todas las posiciones gerenciales cubiertas con externos durante el año 2012 fueron ocupadas por peruanos¹¹⁰.

c) Capacitación y Desarrollo (DMA LA) (LA10) (LA11)¹¹¹

En el año 2012 se desarrollaron programas de capacitación alineados con el Modelo de Gestión del Aprendizaje, el cual tiene como objetivo construir soluciones para la mejora del desempeño de los colaboradores en relación al logro de los objetivos del negocio. **(4.11)**

En el año 2012 fueron capacitados 17,053 colaboradores, quienes recibieron en total 635,167 horas de capacitación realizadas por el BCP, lo que representa un promedio de 37 horas de capacitación por colaborador.

Las acciones de aprendizaje que se desarrollaron durante el año 2012 fueron:

¹⁰⁸ Ficha EC7 Mónica Hinojosa.

¹⁰⁹ SIGA: Sistema de Gestión de Servicios y Personas.

¹¹⁰ Comunidad local en este caso se refiere a Perú.

¹¹¹ Ficha LA10 y LA11 Ricardo Barrientos.



BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Tipo	Descripción	Resultados 2012
Proyectos de aprendizaje	Promueve el apropiado desempeño para el logro de los objetivos estratégicos del negocio	17 proyectos para las bancas Mayorista y Minorista
Programas formativos	Reduce el tiempo del ciclo de aprendizaje de los nuevos colaboradores	17 programas dirigidos a la Banca Mayorista y a la Banca Minorista
Programas de actualización	Cubre las necesidades de conocimientos y habilidades asociados a una mejora en los servicios, productos o procesos	29 cursos virtuales, 9 de los cuales fueron obligatorios para las empresas del sistema financiero
Proyectos transversales	Contribuyen a sostener los procesos de aprendizaje en todo el BCP	Tres proyectos: Gestión para Jefes, Learning Management System (LMS) y Manual Kit de Jefes para Líder BCP
Proyectos de sistemas	Permite asegurar la estabilidad operativa del negocio, tomando como base la innovación tecnológica	Se capacitó a 825 colaboradores de la División de Sistemas y Organización
Líder BCP	Dirigido a la totalidad de gerentes del Banco. Comprende cinco certificaciones en temas de <i>management</i> .	El piloto se realizó en 2012 con la participación de 40 gerentes.
Programa de Desarrollo del Liderazgo para Directivos	Orientado a desarrollar habilidades de autoconocimiento, liderazgo estratégico, entre otros	237 directivos del Banco, con un total de 4,080 horas de capacitación
Cursos externos	Cursos de alta especialización generados en empresas o instituciones del Perú y otros países	1,501 colaboradores en diversos cursos, talleres, conferencias o seminarios
Fondo de Alta Especialización	Financia estudios de postgrado en el Perú o en el extranjero, dirigido a colaboradores de primer nivel	19 colaboradores beneficiados
Certificaciones internacionales	El BCP cubre la postulación de sus colaboradores a certificaciones que otorgan un valor agregado	45 colaboradores recibieron certificaciones internacionales ¹¹²

¹¹² 25 a la certificación ofrecida por el CFA Institute, 12 al FRM (Financial Risk Manager) del Global Association of Risk Professionals, 4 colaboradores al CQF (Certificate in Quantitative Finance) y 4 colaboradores al PMP (Project Management Professional).

Proyectos de Aprendizaje, Formativos y de Actualización Desarrollados por el BCP

Categoría	Género	Horas de capacitación por género	Total horas de capacitación	Empleados capacitados	Total de empleados capacitados	Promedio de horas de capacitación por género	Promedio de horas de capacitación por empleado	% de capacitación por niveles
Nivel G ¹¹³	Femenino	886	1,566	237	419	3.7	3.7	0.25
	Masculino	680		182		3.7		
Nivel A ¹¹⁴	Femenino	132,826	243,520	3,118	5,511	42.6	44.2	38.34
	Masculino	110,694		2,393		46.3		
Nivel B ¹¹⁵	Femenino	220,580	390,081	6,294	11,123	35.0	35.1	61.41
	Masculino	169,501		4,829		35.1		
Total	Femenino	354,292	635,167	9,649	17,053	36.7	37.2	100.00
	Masculino	280,875		7,404		37.9		

Cursos Externos

Categoría	Género	Horas de capacitación por género	Total horas de capacitación	Empleados capacitados	Total de empleados capacitados	Promedio de horas de capacitación por género	Promedio de horas de capacitación por empleado	% de capacitación por niveles
Nivel G	Femenino	252	585	10	23	25.2	25.4	1.53
	Masculino	333		13		25.6		
Nivel A	Femenino	14,413	33,489	567	1,317	25.4	25.4	87.74
	Masculino	19,076		750		25.4		
Nivel B	Femenino	1,762	4,094	69	161	25.5	25.4	10.73
	Masculino	2,332		92		25.3		
Total	Femenino	16,427	38,168	646	1,501	25.4	25.4	100.00
	Masculino	21,741		855		25.4		

d) Gestión del Desempeño

La gestión del desempeño del BCP está compuesta por la evaluación de indicadores (cuantitativa) y roles, y responsabilidades (cualitativa), asignados según la función que realiza cada colaborador. Cabe mencionar que la evaluación de desempeño solo aplica para personal orgánico del BCP¹¹⁶. En el año 2012 fueron evaluados 16,158 (92.23%) colaboradores, el personal evaluado con respecto al total fue 84.8% del personal femenino y 72.9% del masculino¹¹⁷. **(LA12)**¹¹⁸

¹¹³ Nivel G: gerencias.

¹¹⁴ Nivel A: profesionales.

¹¹⁵ Nivel B: técnicos.

¹¹⁶ 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.

¹¹⁷ Cálculo realizado tomando en cuenta el total de personal capacitado en relación al total del personal del BCP a 2012.

¹¹⁸ Ficha LA12 Angie Callan.

Colaboradores evaluados por desempeño

Tipo de evaluación	Femenino	Masculino	Total general
Para colaboradores con Remuneración fija	2,192	2,325	4,517
Para colaboradores con Remuneración variable / Incentivos	6,915	4,726	11,641
Total general	9,107	7,051	16,158

El BCP proporciona a su personal un estable y de posibilidades profesionales dentro de la institución y con una compensación adecuada y motivadora. En relación a la remuneración de todos los colaboradores, todas se encuentran igual o por encima de la remuneración mínima vital (RMV¹¹⁹) (EC5)¹²⁰.

Además, el Banco cuenta con bandas salariales para la definición de los sueldos de los colaboradores 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 país¹²¹.

Grupo salarial (LA1) ¹²²	Número de colaboradores	Porcentaje (%)
Grupo salarial A	5,872	33.78
Grupo salarial B	11,181	64.33
Grupo Practicantes	329	1.89
Total general	17,382	100.00

La relación entre el salario base de las mujeres y el de los hombres es de 1 a 1 en todas las categorías pues en el BCP no existe ningún tipo de diferencia en el salario que perciben los hombres y mujeres en todos los niveles. 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)¹²³

¹¹⁹ Desde junio de 2012 la RMV es de 750 nuevos soles, la que equivale a 3.125 soles por hora.

¹²⁰ Ficha EC5 Mónica Miranda.

¹²¹ Ficha EC5 Mónica Miranda.

¹²² Ficha LA1 Rosario Aguilar.

¹²³ Ficha LA14 Mónica Miranda.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Nivel de puesto	Porcentaje personas con RMV (%)	Total de colaboradores a nivel nacional	Ratio de nivel de remuneración por género en cada zona geográfica ¹²⁴			
			LIMA		PROVINCIAS	
			Hombres / Mujeres	Mujeres / Hombres	Hombres / Mujeres	Mujeres / Hombres
Jefaturas/especialistas	-	2,143	1.01	0.99	1.09	0.92
Funcionarios/analistas	-	3,486	1.02	0.98	1.02	0.98
Técnicos/asistentes	-	4,981	0.93	1.07	0.97	1.03
Promotores	-	5,204	1	1	1	1
Auxiliares	-	1,007	1.01	0.99	0.71	1.4

La diferencia en los ratios es porque hay variables que determinan la remuneración que perciben: si es un nuevo ingreso, el desempeño, la experiencia y la retención.

e) Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) (DMA LA) (LA6)¹²⁵

En febrero de 2012 entró en funcionamiento el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), el cual representa a todos los colaboradores del BCP en Perú. En abril de ese año se publica el D.S. N°005-2012-TR Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el que se señala que todas las organizaciones deben volver a convocar a elecciones con la finalidad de dar cumplimiento a la nueva regulación. En vista de ello, se acordó con el Comité de SST formar una junta electoral que dirija todo el proceso de elección.

El nuevo Comité de Seguridad en el Trabajo está conformado por 12 miembros (seis miembros elegidos por los propios colaboradores y seis miembros elegidos por el empleador). Su periodo de funcionamiento es desde noviembre de 2012 hasta octubre de 2014.

Mecanismos de Gestión de SST (LA7)¹²⁶

Desde este año se viene implementando el sistema de gestión de SST, el cual involucra la creación de procedimientos para la comunicación e investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo a la legislación vigente¹²⁷. El diseño, implementación y mantenimiento del sistema está a cargo de la División Gestión y Desarrollo Humano / Área de Gestión del Bienestar / Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo; mientras que el Comité de SST está encargado de supervisar los avances en el plan anual del Sistema de Gestión de SST.

¹²⁴ Por un tema de seguridad y privacidad no van a ser reportados los salarios ni remuneraciones por nivel de puesto.

¹²⁵ Ficha LA6 Lissete Vergaray.

¹²⁶ Ficha LA7 Lissete Vergaray.

¹²⁷ Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y D.S. N°005-2012-TR Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Las inspecciones y capacitación específica a nivel nacional son realizadas por un equipo de supervisores de seguridad y salud en el trabajo. Como parte de la evaluación del cumplimiento normativo de la Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizaron dos auditorías en el año.

Tasa de Accidentes, Enfermedades Profesionales, Días Perdidos, Ausentismo y Víctimas Mortales (LA7)¹²⁸

Tasa de accidentados ¹²⁹	Tasa de enfermedades profesionales ¹³⁰	Tasa de días perdidos ¹³¹	Tasa de ausentismo ¹³²	Víctimas mortales
0.003 ¹³³	0	0.20 ¹³⁴	1,269.53 ¹³⁵	0

Con el fin de intercambiar estrategias para la implementación y gestión del Sistema de SST se creó la Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo en ASBANC¹³⁶ y el Foro de SST del Grupo Credicorp. Las propuestas y acuerdos son informadas al Comité de SST del BCP.¹³⁷

En el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo se incluye un capítulo relacionado a los accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. También se dispone de un procedimiento interno para actuar en caso de accidentes y emergencias tanto en las agencias como en las sedes del BCP, el que aplica para toda persona (colaborador, visita o cliente) dentro de las instalaciones del Banco. Por otro lado, el BCP protege a sus colaboradores con un seguro de accidentes de trabajo.

¹²⁸ Ficha LA7 Lissete Vergaray.

¹²⁹ **Tasa de accidentes:** La cantidad de accidentes en relación al tiempo total trabajado por la totalidad del colectivo de colaboradores durante el periodo 2012.

¹³⁰ **Tasa de enfermedades profesionales:** La cantidad de casos de enfermedades profesionales en relación al tiempo total trabajado por la totalidad del colectivo de colaboradores durante todo el periodo 2012.

¹³¹ **Tasa de días perdidos:** El impacto de los accidentes y enfermedades profesionales tal y como se refleja en el número de días no trabajados por los empleados afectados. Se expresa comparando el total de días perdidos con el total de horas previstas de trabajo para la totalidad de la planilla durante 2012.

¹³² Incluye trabajadores contratados y subcontratados y contratistas independientes.

¹³³ En el año ocurrió un accidente leve incapacitante a una colaboradora y hubo 2 accidentes leves que requirieron primeros auxilios, para un colaborador y una colaboradora. Índice de frecuencia (IF)= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Accidentes incapacitantes} \times 1'000,000}{\text{Horas- Hombre Trabajadas}} = \frac{1 \times 1'000,000}{29'902,108} = 0.003$

¹³⁴ Índice de severidad (IS)= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Días Perdidos} \times 1'000,000}{\text{Horas- Hombre Trabajadas}} = \frac{6 \times 1'000,000}{29'902,108} = 0.20$

¹³⁵ Índice de ausentismos (TA)= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Días Perdidos} \times 200,000}{\text{Total días trabajados}} = \frac{31,175 \times 200,000}{4'911,264} = 1,269.53$

¹³⁶ La Asociación de Bancos del Perú, es una institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas de nuestro país y cuyo objetivo es promover el fortalecimiento del sistema financiero privado.

¹³⁷ Ficha LA6 Lissete Vergaray.

Adicionalmente a la creación del Comité de SST, el Banco pone a disposición de todos sus colaboradores y familiares los siguientes programas: **(LA8)**¹³⁸

Programas de Prevención y Control de Riesgos (LA8)¹³⁹

- **Programa Preventivo de Salud**¹⁴⁰.- Identifica oportunamente factores de riesgo y/o enfermedades. 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.

Porcentaje de participación (%)			
Año	Colaboradores	Padres	Hijos menores de 18 años
2010	73	31	-
2011	81	28	-
2012	63	37	25

- **Programa de Asistencia Profesional**.- Brinda orientación psicológica, nutricional y legal a través de una línea telefónica. Está dirigido a todos los colaboradores, sus cónyuges e hijos. Los servicios de orientación nutricional y legal se implementaron en el año 2011.

Servicios	Año	N° de llamadas	N° de usuarios
Psicología	2010	837	473
	2011	664	241
	2012	323	122
Legal	2011	175	95
	2012	39	26
Nutricional	2011	112	65
	2012	104	41

- **Sesiones fisioterapéuticas** gratuitas de 15 minutos cada una. La disminución en este año se debe a que el Banco ha decidido priorizar su atención en otras actividades.

Año	Atenciones	Colaboradores
2010	4,413	3,635
2011	7,187	4,131

¹³⁸ Ficha LA8 Pablo Cabral.

¹³⁹ Ficha LA8 Pablo Cabral.

¹⁴⁰ La información reportada al 2012 corresponde al periodo de julio a diciembre, pero este programa seguirá hasta marzo de 2013.

2012	2,053	1,389
------	-------	-------

- **Programa Cuidando tu Salud.-** Brinda consultas con nutricionistas a los colaboradores que se ubican en las principales sedes y que han salido desviados en tres o más exámenes del Programa Preventivo de Salud. Este es un piloto cuyos resultados serán evaluados en 2013.
- **Vacunas contra la gripe** a precios especiales para los colaboradores, cónyuges e hijos. Se evaluó el piloto de vacunas gratuitas de 2011 y se evidenció que los que se vacunaban dos veces reducían su gasto y por tanto su número de atenciones.
- **Almacén de avanzada.-** Contiene *kits* de primeros auxilios y de suministros para atender las necesidades de los colaboradores y familiares 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 que no requieren de tratamiento especializado sino de manejo ambulatorio. 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 a los concesionarios de alimentos de los comedores de las principales oficinas con la finalidad de controlar la calidad de los alimentos.
- **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 de salud:**
 - Centro Peruano de Audición Lenguaje y Aprendizaje (CEPAL).
 - Asociación de Jugadores Peruanos en Rehabilitación (AJUPER).
 - Abint - Terapias Integradas¹⁴¹.
 - Asociación Peruana de Enfermedades de Alzheimer y otras Demencias (APEAD).
 - Sociedad Peruana de Síndrome de Down (SPSD).

Programas de Apoyo para la Jubilación (LA11)¹⁴²

El BCP apoya la jubilación de sus colaboradores que cesan por mutuo disenso y que tienen entre 60 y 65 años de edad. Como parte de los beneficios extraordinarios, el Banco abona el 50% del aporte a la AFP por el plazo que le falte al trabajador hasta contar con la edad legal de jubilación (65 años).

Sin embargo, el Banco no dispone de un programa de planificación de prejubilación toda vez que las pensiones de jubilación están a cargo de la AFP o de la ONP, según el sistema de pensiones al cual el trabajador esté afiliado.

¹⁴¹ Organización dedicada a combatir patologías alimentarias como la anorexia y la bulimia.

¹⁴² Ficha LA10 y LA11 Ricardo Barrientos.

Programas de Apoyo para los Colaboradores Despedidos (LA11)¹⁴³

En caso que el Banco decida desvincular a un trabajador por razones que no constituyen falta grave, le invita al cese por mutuo disenso, ofreciéndole una ayuda económica (incentivos) considerando tiempo de servicio y puesto que desempeña. Como parte de los beneficios que se le otorga, está el proceso de recolocación a través de una empresa de *outplacement*, la cual brinda ayuda a los colaboradores durante el periodo de transición hasta que vuelvan a la actividad laboral. Este beneficio aplica a quienes tienen grado salarial de profesionales a partir del quinto año de servicio.

Cuando el BCP procede al despido de un trabajador lo hace siempre y cuando haya incurrido en una causa justa tipificada en la ley laboral, por lo que le corresponde indemnización por despido.

f) Beneficios Adicionales para el Bienestar de los Colaboradores (DMA LA) (LA3)¹⁴⁴

El BCP alcanzó el 73% de favorabilidad en la encuesta de clima laboral desarrollada en 2012, una nota récord,¹⁴⁵ en respuesta a estos resultados el BCP ofrece un paquete de beneficios, servicios y productos preferenciales del Banco dirigido a todos los colaboradores sin ninguna excepción, los cuales se detallan a continuación:

¹⁴³ Ficha LA10 y LA11 Ricardo Barrientos.

¹⁴⁴ Ficha LA3 Pablo Cabral.

¹⁴⁵ Tomado de su Reporte Anual 2012 BCP página 83.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Beneficios	Servicios	Productos BCP
<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con diversas empresas que permiten acceder a precios preferenciales para programas de desarrollo y bienestar. • Financieros, créditos a tasas preferenciales, exoneraciones de gastos específicos asociados a cuentas y tarjetas de crédito, entre otros. • Recreación, 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 el distrito de Chorrillos • Horario flexible para madres al regreso de su periodo postnatal. • Tiempo dorado, tiempo libre para que puedan realizar lo que deseen. • Ropa casual, facilidad de uso de vestimenta casual si el proceso del negocio y la función lo ameritan 	<ul style="list-style-type: none"> • Vacaciones útiles para los hijos de sus colaboradores. • Comedores y cafeterías: Empresas de primer nivel encargadas de los servicios de alimentación. • Servicio de lustrabotas para los colaboradores. • el BCP cuenta con el club Las Garzas Reales de Villa a disposición de sus colaboradores y familiares. Cuenta con áreas de deporte, de recreación, amplias áreas verdes, etc. • Gimnasio destinado exclusivamente a sus colaboradores. • Transporte BCP: Servicios de unidades de transporte para algunas sedes. • Van BCP: Traslada a los colaboradores que tengan reuniones de trabajo entre las diferentes sedes del BCP en Lima Metropolitana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece a sus colaboradores créditos a tasas preferenciales, exoneraciones de gastos específicos asociados a cuentas y tarjetas de crédito. • Crédito Efectivo, a diciembre 2012 el 63% de colaboradores mantiene vigente un Crédito Efectivo y el 34% de colaboradores solicitó un Crédito Efectivo durante el año. • Crédito Hipotecario, al cierre del año el 11% de colaboradores mantiene vigente un Crédito Hipotecario y el 3% de colaboradores solicitó un Crédito Hipotecario durante el 2012 • Crédito de estudios, a diciembre 2012 el 2% de colaboradores mantiene vigente un Crédito de Estudios. • Crédito Vehicular: Al cierre del 2012 el 3% de colaboradores mantiene vigente un Crédito Vehicular. • Tarjeta de crédito • Consolidación de deudas • Tipo de cambio preferencial • Exoneración de cuentas

Otros Beneficios Financieros

Préstamo asistencial, el cual brinda apoyo en la solución de casos de emergencia que atenten contra la salud y/o integridad de un colaborador o familia.

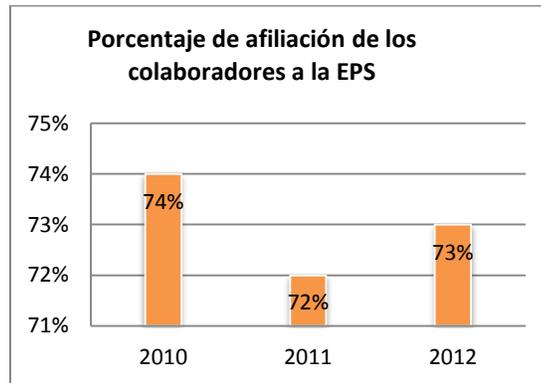
Préstamo de reconstrucción para damnificados, para casos de desastres naturales o incendios de gravedad, consistente en préstamo sin intereses y por un máximo de S/.20,000, con un plazo máximo de pago en cinco años, en cuotas deducibles del sueldo.

Seguro de Vida BCP, es el seguro de vida que se otorga a los colaboradores por ley. En ciertos casos los beneficios han sido mejorados para los colaboradores del BCP. En el caso de:

- Muerte natural, los sobrevivientes de los colaboradores cuentan con 20 veces la remuneración laboral, en comparación con las 16 determinadas 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.
- Entra en vigencia a partir del día 91 de haber sido contratados, en comparación con el seguro de vida normal que por ley se otorga a partir del cuarto año.
- Adicionalmente ofrece otras coberturas para sepelio, cáncer, sordera, ceguera y estado de coma.

Beneficios de Salud

- **Planes de salud.-** En el año 2012, el 73%¹⁴⁶ de colaboradores estuvo afiliado a una EPS, así como a un plan de salud para padres y suegros. El 100% de practicantes está afiliado a una EPS. Se cuenta con Plan de Salud para Jubilados¹⁴⁷ y Cesados.



Otros

Día de la Madre.- Las madres que laboran en el BCP disfrutaron de un show animado con sorpresas y regalos. En la cena en Lima participaron 1,288 madres y en provincias se les hizo llegar obsequios.

Qualitas.- Es un evento de reconocimiento dirigido a los colaboradores más destacados, en el año se premiaron a 73 colaboradores del BCP.

Día de la Secretaria.- En 2012 se entregaron obsequios a 92 secretarias en todo el Perú.

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. En 2012 se invitó a un total de 4,171 niños en Lima.

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.- El Banco brinda a sus colaboradores un reconocimiento por los años de servicio prestados, con diplomas, agasajos y regalos. Esta celebración se da a partir de los 10 años

¹⁴⁶ Los colaboradores que no se afiliaron decidieron permanecer en el Seguro Social y/o afiliados a un plan de salud de sus cónyuges.

¹⁴⁷ Colaboradores con 30 años o más de labores en el BCP.

de servicio, mientras que a partir de los 20 años el reconocimiento llega cada cinco años, hasta los 40 años.

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.- Los colaboradores reciben una canasta navideña con víveres y un vale para canjear un pavo de 10kg.

7. NUESTROS CLIENTES

Los clientes del BCP se clasifican en Banca Mayorista (clientes corporativos) y Banca Minorista (pequeña empresa y clientes individuales).

Tal como lo establece la misión del Banco, el BCP *busca promover el éxito de sus clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades*. Por ello, el Nuevo Modelo de Gestión Comercial está enfocado en mantener el liderazgo preservando la rentabilidad. Este nuevo modelo se concentra en tres procesos claves: enfoque en clientes de alto valor buscando relaciones de largo plazo, estandarización de prácticas comerciales asegurando sinergias con otras áreas, y estandarización del seguimiento comercial.

Asimismo, de acuerdo a los principios institucionales de eficiencia y satisfacción al cliente, el Banco viene incorporando el aspecto de seguridad en productos y servicios, comunicaciones, cumplimiento normativo y un programa de seguridad integral destinado a proteger a los clientes, al personal y a los activos/infraestructura de la organización. **(DMA PR)**¹⁴⁸

El compromiso del BCP con la seguridad de sus clientes y la implementación de su Modelo de Seguridad Integral han recibido diversos reconocimientos locales e internacionales por parte de VISA (Estados Unidos), *Plus Technologies* (Guatemala) y por la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). En el ámbito local, también se recibió el reconocimiento por diversas entidades, como la Policía Nacional del Perú (PNP), Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), Compañía de Bomberos del Perú, entre otras. **(DMA PR)**¹⁴⁹

Por otro lado, conscientes del compromiso social y ambiental del BCP, también se han desarrollado y continuado proyectos de inclusión y educación financiera, tales como el programa **ABC de la Banca** y el mantenimiento de Agentes BCP en lugares de bajos recursos económicos

¹⁴⁸ Ficha DMA Responsabilidad sobre Productos Christian Paredes.

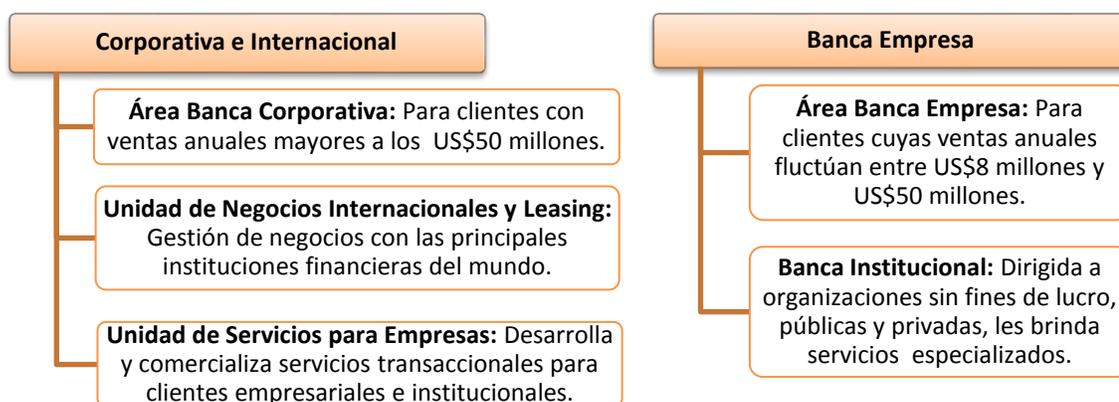
¹⁴⁹ Ficha DMA Responsabilidad sobre Productos Christian Paredes.

como el Agente BCP del Titicaca y en Requena. Así también el BCP cuenta con una Línea de Crédito Ambiental, con la que busca promover el desarrollo de empresas responsables con el cuidado del ambiente

7.1.1. Clasificación de clientes y desempeño

Banca Mayorista (2.2)¹⁵⁰

Está compuesta por dos divisiones: División Corporativa e Internacional y División Banca Empresa.



Productos Ofrecidos por la Banca Mayorista (FS6)

Productos y servicios diseñados para cubrir las necesidades de más de 9,000 clientes en Lima y provincias¹⁵¹: créditos comerciales, créditos contingentes, productos de cambio y derivados financieros, productos pasivos y transaccionales.

Durante el año 2012, Banca Mayorista ha demostrado un crecimiento notable como se observa en la siguiente tabla:

		2010 (US\$ Millones)	2011 (US\$ Millones)	2012 (US\$ Millones)
Colocaciones directas	A corto plazo	2,969.20	3,664.80	3,835.20

¹⁵⁰ Ficha Apartado 2.2 Carolina Valderrama.

¹⁵¹ Piura, Trujillo, Chimbote, Chincha, Chiclayo, Ica, Arequipa, Tacna e Ilo.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

	A mediano / largo plazo	4,012.50	4,726.20	5,389.60
Total colocaciones directas		6,981.70	6,981.70	8,391.00
Total contingentes		2,814.60	2,814.60	3,386.40
Montos financiados totales		9,796.30	9,796.30	11,777.40

Asimismo, los ingresos tuvieron importantes crecimientos como se muestra a continuación:

	2010 (US\$ Millones)	2011 (US\$ Millones)	2012 (US\$ Millones)
Margen activo	145.09	183.88	196.93
Margen pasivo	42.41	76.53	87.19
Margen por intermediación	187.50	260.41	284.12
Ingresos por servicios	141.48	165.57	192.49
Ingresos por operaciones de cambio	49.86	63.40	74.67
Total Ingresos	378.84	489.38	551.28

A continuación se detalla la distribución de la cartera de clientes según región y actividad al cierre del año 2012 (FS6)¹⁵²:

Banca Corporativa	2011	2012
Lima	100%	100%
Provincias	0%	0%
Oriente	0%	0%
Norte	0%	0%
Centro	0%	0%
Sur	0%	0%

Banca Empresa	2011	2012
Lima	83%	83%
Provincias	17%	17%
Oriente	0%	0%
Norte	54%	57%
Centro	0%	0%
Sur	46%	43%

Ciudad, volumen y composición porcentual 2012

Ciudad	Volumen en deuda	Composición (%)
Norte	387,000,997	100
Chimbote	62,861,923	16
Trujillo	180,448,150	47
Chiclayo	74,312,904	19
Piura	69,378,019	18

¹⁵² Ficha FS6 Carolina Valderrama.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Ciudad	Volumen en deuda	Composición (%)
Sur	292,302,814	100
Arequipa	132,068,857	45
Tacna	51,948,375	18
Chincha	56,293,001	19
Ica	51,992,581	18

Distribución para Banca Corporativa y Empresa por Sector Económico a Nivel Nacional

Sector	2011		2012	
	En clientes (%)	En deuda (%)	En clientes (%)	En deuda (%)
Industria manufacturera	14.0	33.0	14.8	29.1
Comercio	21.0	15.0	22.7	15.3
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	15.0	10.0	18.3	11.7
Construcción	6.0	2.0	7.1	3.5
Electricidad, gas y agua	1.0	13.0	1.2	12.7
Hoteles y restaurantes	1.0	2.0	1.6	1.8
Intermediación financiera	3.0	2.0	4.1	5.1
Minería	3.0	10.0	3.4	9.0
Pesquería	1.0	1.0	1.3	1.4
Transporte, almacenamiento y comunicación	7.0	5.0	7.4	4.2
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura			4.7	3.3
Otros	26	6	13.3	2.9

Banca Minorista (2.2)¹⁵³

Atiende a individuos y pequeñas empresas con ventas anuales menores o iguales a US\$6.7 millones y llega a 4'728,969 de clientes.

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

Banca Privada	Clientes con más de US\$400,000 disponibles para invertir
BCP Enalta	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/.25,000 o un mínimo de US\$200,000 disponibles para invertir
Segmento Banca Exclusiva	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/.5,000 o un mínimo de

¹⁵³ Ficha Apartado 2.2 María Isabel Canaval.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

	US\$100,000 en pasivos o inversiones en el Banco
Consumo	Clientes que no están incluidos en el segmento Banca Exclusiva ni en el segmento Pequeña Empresa
Pequeña Empresa	Empresas o personas naturales con negocio cuyas ventas anuales son menores a US\$500,000 o que tienen deudas de hasta US\$200,000
Negocios	Empresas con ventas anuales entre US\$500,000 y \$6.7 millones o con deudas entre US\$200,000 y US\$1.5 millones

Estos clientes son atendidos por medio de agencias, cajeros automáticos, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Banca Celular y agentes BCP.

Productos ofrecidos por la Banca Minorista: (FS6)

Para clientes de Banca Privada y BCP Enalta	Tarjetas de crédito y débito, créditos personales e hipotecarios, cuentas corrientes y de ahorros, fondos mutuos, cuentas a plazo y CTS ¹⁵⁴
Para clientes de Banca Exclusiva y Consumo	Tarjetas de crédito y débito, créditos personales e hipotecarios, cuentas corrientes y de ahorros, fondos mutuos, cuentas a plazo y CTS
Para clientes de Pequeña Empresa	Créditos para capital de trabajo, financiamiento de inmuebles, <i>leasing</i> y cartas fianza
Para clientes del segmento Negocios	Créditos comerciales, contingentes, <i>leasing</i> , comercio exterior, servicios transaccionales y productos pasivos

	2010 (US\$ Millones)	2011 (US\$ Millones)	2012 (US\$ Millones)
Colocaciones	5,316	7,181	9,888
Financiamiento al consumo	1,525	2,073	2,729
Hipotecario	1,905	2,452	3,184
Créditos PYME	1,192	1,696	2,315
Préstamos comerciales	535	720	871
Contingentes	160	240	284
Masa administrada (depósitos y fondos mutuos)	9,061	10,443	13,342

¹⁵⁴ Compensación por Tiempo de Servicio (CTS).

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Distribución de la cartera de clientes de según región y actividad al cierre del año 2012 (FS6)¹⁵⁵:

Pequeña Empresa	2011	2012
Lima	39%	44%
Provincias	61%	56%
Oriente ¹⁵⁶	18%	14%
Norte ¹⁵⁷	35%	27%
Centro ¹⁵⁸	12%	24%
Sur ¹⁵⁹	35%	35%

Mediana Empresa	2011	2012
Lima	61%	61%
Provincias	39%	39%
Oriente	20%	15%
Norte	25%	27%
Centro	25%	21%
Sur	30%	36%

Distribución de la Pequeña y Mediana Empresa por Sector Económico a Nivel Nacional:

Sector	2011		2012	
	En clientes (%)	En deuda (%)	En clientes (%)	En deuda (%)
Industria manufacturera	7	26	13	14
Comercio	22	23	34	37
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	15	11	14	13
Construcción	2	4	7	10
Electricidad, gas y agua	0	7	0	1
Hoteles y restaurantes	2	2	2	2
Intermediación financiera	0	0	1	0
Minería	1	5	1	1
Pesquería	0	3	1	1
Transporte, almacenamiento y comunicación	4	8	9	9
Otros	47	11	18	12

¹⁵⁵ Ficha FS6 Ricardo Terukina.

¹⁵⁶ Incluye: Amazonas, Loreto, Madre de Dios, San Martín y Ucayali.

¹⁵⁷ Incluye: La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes.

¹⁵⁸ Incluye: Áncash, Ayacucho, Cajamarca, Cerro de Pasco, Huancavelica, Huánuco y Junín.

¹⁵⁹ Incluye: Apurímac, Arequipa, Cusco, Ica, Moquegua, Puno y Tacna.

7.1.2. Generación de valor

Transparencia en la Información

El BCP cumple las normas de transparencia en la información del Sistema de Relaciones del Consumidor que ASBANC emitió, a fin de ir más allá de las normas de la SBS. El objetivo es mejorar el acceso del usuario a la información y permitirle comparar entre las ofertas de los distintos bancos 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)¹⁶⁰(DMA PR)**

El Sistema de Relaciones con el Consumidor es una exigencia adicional a las normas existentes e incluye mecanismos para vigilar el cumplimiento de los Lineamientos de Publicidad por parte de los bancos adscritos voluntariamente, en el año 2012 no se ha realizado ningún incumplimiento a este sistema **(PR4)¹⁶¹**. El Sistema será verificado por el Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONAR), a partir de enero del 2013 en caso de que detecte el incumplimiento de las disposiciones de los Lineamientos de Publicidad. **(PR6)¹⁶²¹⁶³(DMA PR)**

En esa línea, el Banco cumple con las normas generales de publicidad de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, que en su artículo 18° Principio de Adecuación Social estipula que está prohibido incluir en la publicidad aspectos que vulneren los derechos humanos. Es importante precisar que el BCP no ha recibido ninguna carta o comunicación referida a infracción alguna. **(PR6)¹⁶⁴**

El BCP está firmemente comprometido con la transparencia, no solo desde el punto de vista normativo, sino como uno de los siete principios de la organización¹⁶⁵. Si bien se monitorea el número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal relativa a las comunicaciones comerciales, esta información no será reportada al ser confidencial para el BCP. **(PR7)¹⁶⁶ (PR4)**

¹⁶⁰ Ficha PR6 José Luis O'Connor.

¹⁶¹ Ficha PR4 José Luis O'Connor.

¹⁶² Ficha PR6 José Luis O'Connor.

¹⁶³ Los productos y servicios que ofrece el BCP no están prohibidos en ningún mercado peruano, es decir son socialmente aceptados. **(PR6)**

¹⁶⁴ Ficha PR6 José Luis O'Connor.

¹⁶⁵ 1. Satisfacción del cliente, 2. Pasión por las metas, 3. Eficiencia, 4. Gestión del riesgo, 5. Transparencia, 6. Disposición al cambio, y 7. Disciplina.

¹⁶⁶ Ficha PR7 Ivonne Ortega.

A pesar de los esfuerzos institucionales, el Banco recibió multas por infracciones a las normas de protección al consumidor por un valor de 665.72 UIT¹⁶⁷, equivalente a S/.2'429,878. **(EC1)** En el año 2013 se tomarán las acciones correctivas pertinentes para promover la protección del consumidor. **(PR9)**¹⁶⁸

El BCP no tiene acciones legales por comportamientos de competencia desleal ni prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas. Conforme al artículo 6° del Código de Ética de la corporación, todos los funcionarios y colaboradores del Grupo Credicorp y sus subsidiarias asumen el compromiso de trabajar bajo prácticas competitivas justas y cumplir con las leyes anti monopolísticas.¹⁶⁹**(SO7)**

Asimismo, durante el 2012 el Área de Gestión de Experiencia del Cliente siguió la tarea de reestructuración del tarifario ubicado en el módulo de tasas y tarifas de agencias y en la página web institucional (www.viabcp.com). Se revisó que las mejoras realizadas el 2011 funcionen de manera adecuada de cara al cliente. En dichas revisiones se plantearon algunas mejoras, y la más importante fue la necesidad de generar un proyecto de mejora del Administrador de Tasas y Tarifas, ya que no funcionaba de manera adecuada, complicaba la operatividad del usuario, e implicaba la posible desactualización de tasas y tarifas mostradas. **(FS15)**¹⁷⁰

Finalmente, es importante destacar que el BCP y todos sus productos están sujetos a la Ley Complementaria al Código de Protección y Defensa del Consumidor en Materia de Servicios Financieros, reglamentada mediante la Resolución SBS N°1765-2005 cuyo objetivo es promover la existencia de información en el mercado, con el objetivo de promocionar la competencia y mejorar el equilibrio de las relaciones entre los usuarios y las empresas del sistema financiero. **(PR3)**¹⁷¹**(DMA PR)**

Seguridad del Cliente (PR1)

El BCP, considera que unos de los aspectos más significativos en su relación con sus clientes y la sociedad es la seguridad. Por ello, viene desarrollando desde hace varios años diversas acciones para que sus clientes realicen transacciones con total seguridad, no sólo adoptando protocolos de seguridad cada vez más sofisticados, sino también educando a sus clientes en buenas prácticas que contribuyan a evitar posibles fraudes¹⁷². **(SO10)**

¹⁶⁷ El valor de 1 UIT en 2012 fue de S/. 3,650.

¹⁶⁸ Ficha PR9 Mariana Portillo.

¹⁶⁹ Ficha SO7 Mariana Portillo

¹⁷⁰ Ficha FS15 Melissa Chueca.

¹⁷¹ Ficha PR3 José Luis O'Connor.

¹⁷² Información del Reporte 2011

Se efectuaron dos campañas de recomendaciones de uso responsable de tarjeta de crédito en los meses de julio y diciembre, a través de *spots* de radio, con pauta en distintas emisoras a nivel nacional, avisos de prensa, un video en Canal BCP (circuito cerrado en nuestras oficinas) y un encarte que se repartió a todos los tarjetahabientes a través del estado de cuenta. **(FS16)**¹⁷³

Asimismo, en el año 2012 y por sexto 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 fraude¹⁷⁴ **(PR1) (SO9) (SO10)**

Entre las iniciativas más importantes del programa se encuentran: Afiches y folletos de la campaña en las oficinas del BCP, Pastillas y recomendaciones sobre seguridad en radio y página web, Charlas presenciales a clientes y prensa, y cheques de gerencia gratis.¹⁷⁵

Para conocer más acerca de la campaña y los consejos para prevenir la clonación, el marcaje, el cambiazo y el phishing puede visitar: www.juntosomosmasseguros

Durante el periodo 2012, personal del BCP formó parte de los comités técnicos de Seguridad Física, Prevención de Estafas y Defraudaciones (COPREDE), Seguridad de Información y Seguridad de Tarjetas (COMSETAR) de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC). **(DMA HR)**

Las instalaciones del Banco además cuentan con custodia policial y particular. Al cierre de 2012, el BCP tenía contratado los servicios de empresas de seguridad y personal policial (604 efectivos), los cuales se encargaron de la custodia¹⁷⁶ en 358 agencias y 15 sedes administrativas. El 62% de la vigilancia de las agencias y sedes administrativas fue realizada con personal de seguridad privada (AVP) y el 38% contó con personal de la Policía Nacional del Perú (PNP). **(PR3)(HR8)**¹⁷⁷

¹⁷³ Ficha FS15 Melissa Chueca.

¹⁷⁴ Se tomó la información del 2011 y se actualizó para el 2012, validar que es correcta.

¹⁷⁵ Se tomó la información del 2011 y se actualizó para el 2012, validar que es correcta.

¹⁷⁶ Según R.M. N°0689-2000-IN 1701, todas las agencias que efectúen transacciones en efectivo deberán estar protegidas por un servicio de vigilancia.

¹⁷⁷ Ficha HR8 Christian Paredes.



Los efectivos de la Policía Nacional reciben en su etapa de formación un Manual de Derechos Humanos, según Resolución Ministerial N°1452-2006-IN. La custodia a cargo de la empresa privada G4S capacita a su personal en temas relacionados a la Constitución, derechos humanos y ética laboral, según detalla el Plan General de Capacitación y Entrenamiento de la DICSCAMEC. Por lo tanto, el Banco está en condiciones de asegurar que el 100% del personal de vigilancia privada y policial recibe capacitación en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad **(HR8)**¹⁷⁸. Adicionalmente, la Gerencia de Seguridad se encuentra conformada por 52 colaboradores, de los cuales el 38% está cubierto por licenciados en ciencias militares; en esta gerencia se realizan funciones de seguridad física, electrónica, continuidad operativa, programas especiales de seguridad y respuestas ante desastres. **(DMA HR)**

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 sus requerimientos. **(SO9)**¹⁷⁹ **(SO10)**¹⁸⁰

Satisfacción del Cliente (PR5)¹⁸¹**(PR1)**

La Unidad de Gestión de Calidad gestiona una serie de estudios que permiten obtener información de los propios clientes, en cuanto a la calidad del servicio prestado y tipo de experiencia en los puntos críticos de satisfacción. También permite identificar posibles quiebres o vacíos en los procesos de atención, y en las caídas o mejoras en los indicadores internos.

¹⁷⁸ Ficha HR8 Christian Paredes.

¹⁷⁹ No se respondió la Ficha SO9 de Fernando Gutiérrez.

¹⁸⁰ No se respondió la Ficha SO10 de Fernando Gutiérrez.

¹⁸¹ Ficha PR5 Patricia Foster.

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 y mejorar la percepción del Banco ante los clientes¹⁸².

Los estudios de satisfacción que realiza el BCP son:

- Estudios de satisfacción con la atención de las Agencias BCP a nivel nacional, se reportan resultados mensuales y cuatrimestrales.
- Estudios de procesos de venta de los principales productos de la Banca Minorista, se reportan resultados mensuales.
- Estudios de satisfacción con el proceso de atención de reclamos, se evalúa durante cinco meses al año con reportes bimestrales.
- Estudios de satisfacción de la Banca por Teléfono y el servicio brindado por los agentes BCP, la frecuencia es anual

Estudios de satisfacción externos de la Banca Mayorista, la frecuencia es anual. Finalmente, el BCP cuenta con *clínicas de satisfacción del canal plataforma*, que son talleres presenciales que buscan mejorar los niveles de satisfacción de los clientes. En estos talleres participan los asesores de plataforma de las agencias que no han cumplido con alcanzar la meta de satisfacción (medida en el estudio de satisfacción de Agencias BCP descrito anteriormente). Estas clínicas se desarrollan cada cuatrimestre con talleres presenciales que incluyen las áreas de Lima 1, 2 y 3¹⁸³, que conforman todo el plano geográfico de Lima.

Plan de Continuidad del Servicio¹⁸⁴

El BCP en cumplimiento con su compromiso de garantiza la continuidad del servicio en sus Agencias BCP brinda a sus clientes un Plan de Continuidad del Negocio en el que considera las siguientes dificultades y brinda respuesta a ellas:

- **Pérdidas de Comunicación por algún incidente tecnológico:** el BCP cuenta con una ventana de atención por espacio de 2 días donde abarca trabajos en una capacidad aproximada de 70% del total de operaciones, cubriendo canales como el de Ventanilla y Asesores de Venta; el Banco está por implementar un plan para el Ejecutivo de Banca Exclusiva (BEX). Adicionalmente, el BCP cuenta con planes para cubrir herramientas específicas como

¹⁸² Por confidencialidad, el BCP no va a mostrar los resultados de sus estudios de satisfacción al cliente.

¹⁸³ 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.

¹⁸⁴ La información de indicador PR1 fue enviado vía correo electrónico por Gerardo Melchor La Torre.

Identifica y el Nuevo Módulo Integral de Crédito, que es un aplicativo para evaluar a un cliente en la venta o la colocación de un producto.

- **Sismos:** en el 2012 inicio el desarrollo del Plan de Respuestas Ante Desastres (PRAD) – Lima¹⁸⁵, en el que se establecen las acciones que se deben tomar en caso de ocurrir un sismo en las ciudades de Lima Metropolitana y Callao y puedan afectar los sistemas a nivel nacional, por el centralismo que tiene el BCP, pasando de ser un problema local a uno nacional. También se cuentan con el PRAD– Provincias desplegado en el 2012, en el que se establecen las acciones que se deben tomar en caso de ocurrir un sismo en alguna otra localidad del Perú. Por prevención el BCP cuenta con un respaldo de los aplicativos de ventanilla en Brasil, en caso de que se pierdan por completo los de Perú.
- **Pandemias:** en el BCP se tiene un esquema que establece como actuar en casos como estos. La última prueba se realizó en el año 2011 cuando surgió la gripe AH1N1, en el Banco se realizó para ello un trabajo en conjunto entre la División de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) y el área Administración de Riesgo Operativo.

Productos y Servicios Inclusivos (FS14)¹⁸⁶

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.

Nuevo MIVIVIENDA^{187 188} Crédito (FS14)	Este producto está orientado a facilitar el financiamiento de hasta 90% para la adquisición de viviendas por familias peruanas con menos recursos. Solo puede acceder a un crédito MIVIVIENDA una persona/familia que nunca haya tenido una vivienda antes y, además, el inmueble a adquirir debe ser nuevo con un valor máximo de 50UIT ¹⁸⁹ (S/.182,500)
Agentes BCP (FS14)¹⁹⁰	Atención de clientes y no clientes de los sectores C, D y E, con acceso limitado a los servicios bancarios. Las operaciones bancarias

¹⁸⁵ Indicar que significa PRAD.

¹⁸⁶ Se completó la información la ficha FS14 de Percy Urteaga. Con la de Fernando Gutiérrez.

¹⁸⁷

¹⁸⁸ Ficha FS7 María Isabel Canaval.

¹⁸⁹ El valor de 1 UIT varía constantemente. El valor de 1 UIT durante 2012 fue S/. 3,650.

¹⁹⁰ Ficha FS15 Dana Cacic.

	se realizan en locales comerciales, las que funcionan como una franquicia del BCP.
Agente BCP en Lago Titicaca (FS7)¹⁹¹ (FS14)	El BCP opera una embarcación que ofrece servicios financieros en las islas de Los Uros en el lago Titicaca, promoviendo la bancarización, formalización y el ahorro familiar de sus pobladores. Asimismo, esta embarcación brinda servicios turísticos en las islas del lago Titicaca, la cual transporta alrededor de 500 turistas semanalmente. El equipo del Agente BCP es inalámbrico y permite realizar las transacciones hasta por S/.500 desde el muelle de Puno hasta las islas de Los Uros.
Agente BCP en Requena (FS7)¹⁹² (FS14)	El Agente BCP en Requena, la tercera ciudad más importante de Loreto luego de Iquitos y Yurimaguas, busca mejorar la calidad de vida de la población, promover la formalización e impulsar las actividades comerciales de la zona, cubriendo las necesidades financieras de los más de 45 mil habitantes de Nauta y Requena.
Primera cuenta BCP	Este producto está dirigido a personas de nivel socioeconómico B y C que están por iniciar su relación con una entidad bancaria y que tienen a partir de 18 de edad. Se abre sin monto mínimo y no genera una comisión de mantenimiento.
Banca para Todos (FS14)¹⁹³ Adquisición de Financiera Edyficar	Brinda acceso crediticio a emprendedores de la micro y pequeña empresa. Con esta adquisición, el banco promueve la inclusión social, lo que la convierte en el mejor socio para el crecimiento de sus clientes.

Promoviendo la educación financiera

ABC de la Banca (FS16)¹⁹⁴(FS14)

Dado el compromiso del Banco con la promoción de una cultura financiera responsable, durante el año 2012 se continuó impulsando el ABC de la Banca en la comunidad. Los mensajes dados a través del ABC de la Banca combinan información sobre el buen uso de productos, servicios y canales financieros con consejos sobre el manejo responsable del dinero, para promover la buena

¹⁹¹ Ficha FS7 María Isabel Canaval.

¹⁹² Ficha FS7 María Isabel Canaval.

¹⁹³ Información insuficiente Ficha FS14 de Percy Urteaga.ok

¹⁹⁴ Ficha FS16 Melissa Chueca.

salud financiera del cliente.

En 2012, el ABC de la Banca tuvo dos grandes objetivos:

1. Realizar un conjunto de acciones integradas para incrementar la cultura financiera de sus clientes, a fin de que puedan tomar mejores decisiones en relación a sus productos en el Banco y hacer uso responsable de su dinero y finanzas personales.
2. Posicionar al BCP como un banco que se preocupa por sus clientes, brindándoles información clara y transparente acerca de sus productos y servicios.

El enfoque del programa consta de un esfuerzo integral que implica identificar las necesidades de información de los clientes del BCP y las oportunidades para ofrecerles contenidos educativos más adecuados y relevantes para ellos. En 2012 se relanzó la página web de contenidos de educación financiera enfocada en clientes (ABC de la Banca: <https://www.abcdelabanca.com/>).

De manera complementaria a la página web, en 2012 se trabajó en una mayor comunicación de contenidos educativos a través de la Campaña “*Always On*”, que involucra apariciones en internet, radio, Canal BCP y notas de prensa.

Asimismo, en el mes de septiembre se realizó el lanzamiento del libro “La familia y el dinero hecho fácil” por Elaine King. Se llevó a cabo una conferencia para colaboradores, relacionada a temas de finanzas personales, una conferencia de prensa y un evento en el Congreso.

Finalmente, a fines de 2012, se realizó una campaña sobre el uso responsable de la tarjeta de crédito bajo la premisa: “**Si usas bien tu tarjeta de crédito, puede ser tu mejor amiga**”. Esto se realizó mediante avisos en prensa, mensajes en radio, video en Canal BCP, banners de internet y un juego web relacionado al tema que fue puesto en la web del ABC de la Banca.

Productos y Servicios Responsables con el Medio Ambiente (FS2)¹⁹⁵ (EC2)

El Banco está orientado a identificar las oportunidades de mejora en el despliegue de sus actividades. En 2012 se implementó la Política Crediticia Ambiental, la cual fue aprobada por el Comité de Riesgos del Banco y alcanza a todos los segmentos de la actividad crediticia del BCP y sigue las directrices generales de los Principios del Ecuador y las guías de análisis sectorial de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Las herramientas de análisis buscan categorizar al cliente según el riesgo ambiental asociado. Las calificaciones categorizan los riesgos en tres niveles

¹⁹⁵ Ficha FS2 Sara Huamán.

(rojo, amarillo y verde, siendo el rojo el más crítico); y también sugieren planes de acción según cada categoría. **(DMA EN) (FS1)**

Desde mayo 2012 el Banco ha focalizado sus esfuerzos en categorizar a los clientes de Banca Corporativa y de Banca Empresa que requieran crédito de corto y mediano plazo mayores a US\$10 millones en los sectores económicos minería, petróleo y gas, electricidad y pesca. El universo involucrado está conformado por 83 clientes de los cuales se han calificado a 46 clientes y la calificación del resto debería culminarse en el primer semestre de 2013. **(FS1)**

De los clientes calificados, el 90% fueron categorizados como verdes y el 10% como amarillos. Ninguno de los clientes evaluados ha requerido mitigantes adicionales por los riesgos evaluados.

Inicialmente se desplegará una metodología de análisis del riesgo creditico ambiental sobre todos los clientes de la Banca Mayorista, en los sectores económicos minería, petróleo y gas, electricidad y pesca. **(FS3)¹⁹⁶**

Línea de Crédito Ambiental - Secretaria de Estado para Asuntos Económicos (SECO) (FS8)¹⁹⁷ (FS1)

La Línea de Crédito Ambiental es resultado de un esfuerzo llevado a cabo desde el año 2004. Tiene como objetivo proporcionar a los pequeños empresarios una herramienta sólida para hacer inversiones en maquinaria y equipos que replacen a los antiguos y que tengan, por tanto, un menor impacto ambiental, principalmente de aquellas de efecto invernadero.

La Línea ofrece una garantía comercial al 50% del valor de la inversión, sin costo para el cliente, a través de una *stand by letter of credit* (garantía internacional) emitida por un banco canadiense de primer nivel. Si es que el indicador de reducción de impacto ambiental se reduce en determinado porcentaje, la Línea ofrece un bono como premio, el cual debe ser 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 Secretaría 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 y la nueva fecha de expiración es el 2018, 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 la aceptación de maquinaria y equipo usado en ciertas condiciones. Otras características para que las

¹⁹⁶ Ficha FS4 Fernando Gutiérrez.

¹⁹⁷ Ficha FS8 Kathia Ilave.

empresas puedan postular 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.

Desde 2004 hasta 2012 se han financiado proyectos por un total de US\$ 4.3 millones. Estos han sido financiados vía arrendamiento o créditos a mediano plazo con plazo promedio de cinco años. El monto total de la Línea de Crédito medioambiental es de US\$ 5 millones, a fines del 2012 hay un único proyecto vigente con un saldo de US\$572,010.

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.¹⁹⁸

SECO nombró al Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social (CER) de la organización GEA como los evaluadores técnicos de los proyectos.

Monitoreo de la Implementación por parte de los Clientes de los Requisitos Sociales y medioambientales incluidos en Contratos de Financiamiento (FS3)¹⁹⁹

En los contratos de financiamiento se espera, dentro de las Obligaciones de Hacer, que el cliente cumpla con la normatividad vigente para el sector económico en el que opera. Como parte del proceso crediticio, el cliente informa al Banco anualmente el status de la empresa respecto a los temas socio-ambientales relevantes para su sector a través del llenado de un cuestionario ambiental. En caso de que se identifique algún riesgo alto, el Comité de Créditos evaluará las medidas a tomar.

La metodología de evaluación de riesgos desarrollada para la aplicación de esta Política Crediticia Ambiental considera tres aspectos claves: (i) cumplimiento de estándares y normativa ambiental, (ii) capacidad de gestión ambiental de la empresa y (iii) aplicación de iniciativas corporativas voluntarias de protección del ambiente.

Para el adecuado uso de la metodología de análisis del riesgo crediticio ambiental, se capacitó a 120 Funcionarios de Finanzas Corporativas, Banca Corporativa y Banca Empresa. La capacitación incluyó los siguientes temas: cambio climático y riesgos ambientales, legislación ambiental de cada sector, aplicación de la metodología y herramientas desarrolladas. **(FS4)²⁰⁰**

¹⁹⁸ Información validada por Kathia Ilave a repetirse el 2012 al igual que en 2011, pues sigue vigente.

¹⁹⁹ Ficha FS3 Sara Huamán.

²⁰⁰ Ficha FS4 Fernando Gutiérrez.

El BCP no financiará a empresas que tengan relación con las actividades excluidas de financiamiento, por sus impactos adversos al medio ambiente.

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 valor²⁰¹.

Para ser proveedor del BCP se exige que la empresa muestre una adecuada capacidad financiera, un comportamiento ético idóneo en relación a sus obligaciones crediticias, tributarias y laborales, mostrando respeto a las normas nacionales e internacionales vigentes. **(DMA HR)**²⁰²

Dentro de las Políticas de Gestión de Proveedores del Banco se detallan las consideraciones que debe tener el personal responsable de la contratación de proveedores. En relación a los temas de responsabilidad social se indica que debe exigirse que los proveedores cumplan con todas sus obligaciones como empleadores de acuerdo a la legislación laboral vigente y que respeten el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos, principalmente:

- Eliminar toda forma de trabajo infantil **(HR6)**²⁰³
- Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción **(HR7)**²⁰⁴²⁰⁵
- Evitar discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo **(HR4)**
- Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos **(HR7)**²⁰⁶
- Garantizar que sus empleados desarrollen el trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene requeridos
- Respetar los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción **(HR5)**²⁰⁷

También son exigibles otros derechos que estipulen las normas nacionales e internacionales sobre derechos humanos. En cuanto a la eliminación de toda forma de trabajo infantil los servicios que contrata el BCP no han dado lugar a que se produzcan incidentes de este tipo debido a que son especializados e imposibilitan la participación contractual de menores de edad; mientras que en

²⁰¹ Ficha EC6 Cecilia Chang.

²⁰² Ficha DMA HR Cecilia Chang.

²⁰³ Ficha HR6 y HR7 Cecilia Chang.

²⁰⁴ Ficha HR6 y HR7 Cecilia Chang.

²⁰⁵ Ficha HR7 Rocío Vignes.

²⁰⁶ Ficha HR6 y HR7 Cecilia Chang.

²⁰⁷ Ficha HR5 Cecilia Chang.

aquellos servicios que no requieren competencias técnicas, se exige que los trabajadores del proveedor tengan DNI como requisito para laborar en las instalaciones del BCP. **(HR6)**²⁰⁸.

Durante el año 2012, no se han presentado reclamos ni quejas en referencia a explotación infantil o trabajo forzado u obligatorio o no consentido por parte de trabajadores de los proveedores tercerizados, ni de los proveedores de intermediación laboral del BCP. **(HR6) (HR7)**²⁰⁹

Asimismo, durante ese año tampoco 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 desplazamiento²¹⁰, ni de los proveedores de intermediación laboral destacados al BCP **(HR5)**²¹¹.

Política de Contratación de Proveedores (HR2)²¹²

La política de contratación de proveedores del BCP se enmarca en los valores del Banco. Dentro de sus pilares fundamentales se destaca el impulsar entre sus proveedores principios de ética, responsabilidad social y derechos humanos. **(DMA HR)**²¹³

En el 2012, el Banco tuvo 199 proveedores significativos²¹⁴, y con el 40% de ellos contamos con contratos en los que se incluyen cláusulas que se rigen bajo las regulaciones de las leyes laborales y las condiciones de trabajo (Contrato Marco de Prestación de Servicios BCP)²¹⁵. En estas cláusulas se indican obligaciones del proveedor que minimizan el riesgo de vulneración de derechos humanos y se establece también que el proveedor deberá dar cumplimiento a las disposiciones que aseguren la seguridad y salud en el trabajo. **(HR1)** De esta manera: **(EC6)**²¹⁶

- El proveedor reconoce la vigencia y el pago de los derechos laborales, como remuneraciones, gratificaciones y contribuciones
- 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

²⁰⁸ Ficha HR6 y HR7 Cecilia Chang.

²⁰⁹ Ficha HR6 y HR7 Cecilia Chang.

²¹⁰ Ello ocurre cuando la tercerización es con desplazamiento de empleados de la empresa tercerizadora a la empresa principal, de acuerdo a la Ley N°29245 Ley de Tercerización.

²¹¹ Ficha HR5 Cecilia Chang.

²¹² Ficha HR2 Cecilia Chang.

²¹³ Ficha DMA HR Cecilia Chang.

²¹⁴ Tomando como criterio de segmentación la facturación anual mayor a US\$300 mil. Representan el 80% del volumen total de compras del BCP en el año 2012

²¹⁵ Cabe mencionar que para una gran proporción de proveedores significativos del BCP, estas cláusulas no aplican para el tipo de bien o servicio adquirido.

²¹⁶ Ficha EC6 Cecilia Chang.

En los contratos de prestación de servicios se indica que ambas partes deberán cumplir con todas las obligaciones previstas en las normas legales que regulan la tercerización de servicios **(HR1)**²¹⁷. Durante el 2012 no se han registrado contratos que se hayan tenido que rechazar como resultado de incumplimientos relacionados con los derechos humanos. **(HR2)**²¹⁸**(DMA HR)**²¹⁹

El BCP solicita a los proveedores que brindan servicios de procesos críticos²²⁰, además, que pasen por un proceso de homologación en el que se verifica que cumplan con los estándares requeridos por el Banco, lo que permite asegurar su idoneidad como empresa prestadora de servicios. **(DMA HR)**²²¹ Los temas de derechos humanos no han sido incorporados de forma explícita dentro del proceso de homologación, sin embargo, se incluirán en 2013.

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 2012 que fue de 23:1 correspondiente a proveedores locales respecto a proveedores extranjeros, captando el 96% del valor de los pagos del año. **(EC6)**²²²

Compras Responsables²²³

Se capacitó a los colaboradores del área de Compras en temas de responsabilidad social para incorporarlos en la gestión de la cadena de valor del BCP. Además, se elaboró el nuevo cuestionario de homologación, incluyendo aspectos sociales y ambientales, una política y un código de conducta para proveedores, con la finalidad de transmitir los valores y principios necesarios para mantener una relación sostenible. **(DMA HR)**

9. GESTIÓN RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD (EC8) (SO1)²²⁴

El BCP viene desarrollando iniciativas que tienen como propósito mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, promoviendo la buena ciudadanía corporativa, preservando el

²¹⁷ Ficha HR1 Cecilia Chang.

²¹⁸ Ficha HR1 Cecilia Chang.

²¹⁹ Ficha DMA HR Cecilia Chang.

²²⁰ **Proveedores de servicios críticos** son aquellos que, en caso de falla o suspensión del servicio, pueden poner en riesgo importante a la Empresa, al afectar sus ingresos, solvencia, seguridad de información, continuidad operativa o la calidad de los servicios, productos e imagen del BCP.

²²¹ Ficha DMA HR Cecilia Chang.

²²² Ficha EC6 Cecilia Chang.

²²³ Tomado de su Reporte Anual 2012 BCP página 89.

²²⁴ Ficha EC8 y SO1 Fernando Gutiérrez.

medio ambiente e impulsando la activa participación de sus colaboradores en programas de responsabilidad social.

Las intervenciones en materia de responsabilidad social buscan maximizar el impacto favorable sobre el bienestar de la comunidad, priorizando programas compatibles con los lineamientos del negocio. El BCP está convencido de que es posible conjugar el compromiso con la sostenibilidad y la implementación de un modelo de negocio que redunde en resultados positivos y duraderos para sus clientes, accionistas, colaboradores y la comunidad. **(DMA SO)**²²⁵

Los beneficiarios de los programas desarrollados el año 2012 pertenecen al 52%²²⁶ de los departamentos del Perú, son –en su mayoría– de la ciudad de Lima, sin embargo, un porcentaje menor pertenece al Programa Empresarios de Éxito en las ciudades de Chiclayo y Trujillo. **(SO1)** A continuación se presentan los programas implementados durante 2012:

a) Programa Voluntariado BCP

El Banco promueve en sus colaboradores el espíritu solidario con la finalidad de generar oportunidades de desarrollo para los más necesitados. La misión del Programa Voluntariado BCP 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. Ellos lideran y administran este Programa a través del Comité de Voluntariado, que funciona en Lima y en otras nueve ciudades del Perú: Arequipa, Chíncha, Chiclayo, Cusco, Huacho, Huancayo, Iquitos, Pucallpa y Trujillo. Cada comité tiene que estar ligado a una organización social de base y cuenta con la asesoría del BCP.

Indicador	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012
Voluntarios	1,922 ²²⁷	1,243	857
Horas hombre invertidas en eventos y actividades varias	17,249	12,492 ²²⁸	17,392

²²⁵ Ficha (DMA SO) Fernando Gutiérrez.

²²⁶ De un total de 25 departamentos (incluyendo la Provincia Constitucional del Callao) los 13 donde se dieron actividades con la comunidad fueron: Áncash, Arequipa, Cusco, Callao, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Pasco, Piura y Ucayali.

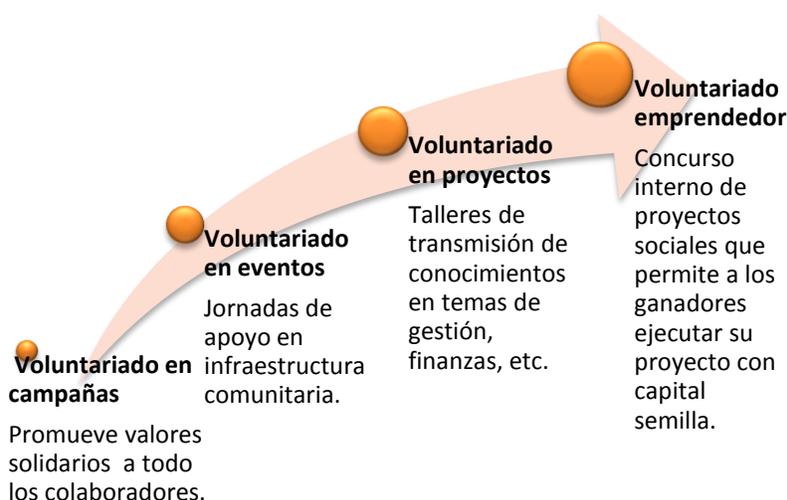
²²⁷ Sin considerar las participaciones de colaboradores como parte de su inducción al ingresar al *staff* BCP.

²²⁸ 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.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Población beneficiada	9,820 ²²⁹ personas	1,027 adultos 3,320 niños y niñas y 500 familias	5,251 ²³⁰
Número de eventos y actividades	25	26	28
Árboles plantados	1,558	100 ²³¹	-
Monto recaudado entre colaboradores	US\$32,645.57	US\$27,523.43	US\$32,529.71 ²³²

El programa Voluntariado BCP está conformado por las siguientes actividades:



Los resultados 2012 del Programa de Voluntariado BCP fueron:

Año 2012			
Tipo de actividad	Descripción	N° Voluntarios	Beneficiarios
Voluntariado en campañas	Recolección de víveres en beneficio de los damnificados por huayco en Chosica	21	97 familias de los pueblos jóvenes Mariscal Castilla, Santo Domingo y Rosario en Chosica

²²⁹ Sin considerar a los beneficiarios de la Campaña Navideña y la Campaña Pro-damnificados por Lluvias en Cusco.

²³⁰ Ficha EC8 y SO1 Fernando Gutiérrez

²³¹ Además de los árboles plantados, se sembraron 300m² de áreas verdes.

²³² Ficha EC8 y SO1 Fernando Gutiérrez

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Año 2012				
Tipo de actividad	Descripción	N° Voluntarios	Beneficiarios	
	Campaña navideña 2012 - Lima	27	1,082 niños y niñas	
	Campaña navideña 2012 - Iquitos	10	120 niños del Hospital de Apoyo de Iquitos	
	Desafío voluntario - Campaña navideña 2012 - Trujillo	20	150 niños y niñas de la comunidad de Pollo y Nuevo Amanecer	
	Desafío voluntario - Campaña navideña 2012 - Lima	7	150 niños invidentes de escasos recursos	
	Campaña navideña 2012 - Chincha	13	70 niños y niñas del albergue Paul Harris	
Voluntariado en eventos	Construcción de 5 viviendas de emergencia.	79	20 personas del AAHH 20 de Enero, San Juan de Lurigancho (SJL)	
	Construcción de 7 viviendas de emergencia	57	70 personas del AAHH W3, SJL	
	Construcción de 8 viviendas de emergencia	49	51 personas del AAHH W3, SJL	
	Desafío voluntario - Campaña navideña 2012 - Arequipa	35	35 niños y niñas de la Casa Hogar Aldea Sagrada Familia	
	Desafío voluntario - Mejorando las canchas de frontón de San Luis.	1	630 niños	
Voluntariado en proyectos	Talleres para microempresarios (Ciclo 1 y 2)	34	69 microempresarios	
	Talleres para microempresarios (Ciclo 3 y 4)	19	53 microempresarios	
	Semilleros de proyectos (Ciclo 1)	195	32 microempresarios	
	Semilleros de proyectos (Ciclo 2)	72	20 microempresarios	
Voluntariado Emprendedor	Ideas Voluntarias	175	Proyectos Ganadores	Descripción
			Generando vida en el desierto de Pachacútec - Lima	Promueve las buenas prácticas en el manejo del agua, vía talleres de uso eficiente del recurso hídrico
			Educa. Impacta. Crece-Lima	Desarrolla habilidades sociales y emocionales de niños entre los seis y ocho años de colegios de escasos recursos
			Mentores para el Futuro-Lima	Mejora la baja comprensión lectora y matemática de escolares de quinto y sexto

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Año 2012				
Tipo de actividad	Descripción	N° Voluntarios	Beneficiarios	
	el 2012 se presentaron 34 proyectos y 10 fueron ganadores entregándose S/.7,000 cada uno y la asesoría del Voluntariado BCP para su ejecución			grado de primaria con bajo rendimiento y de escasos recursos
			Edúcate y sálvate- Lima	Capacita a todos los miembros de la I.E. Víctor Raúl Haya de la Torre en temas de prevención de sismo e incendio y planificación y/o ejecución de simulacros-evacuación
			Pequeñas Sonrisas. Piura-Lima	Implementación de un gimnasio de psicomotricidad para niños diagnosticados con discapacidad intelectual
			Construyendo Proyectos de Vida- Lima	Brinda orientación a estudiantes a fin de que se reconozcan como personas con habilidades y aptitudes
			BCP Recicla- Lima	Campaña de concientización en el BCP respecto al reciclaje de papel
			Desarrollando Habilidades PYME en Sunampe –Ica	Logra que madres de familia puedan generar ingresos a través de la crianza de cuyes, así como producción de abono orgánico para implementar sus biohuertos
			Proyecto Social Semillero de Campeones de Paleta Frontón- Lima	Fomenta en niños y jóvenes la práctica sostenida del frontón como hábito de vida y forma de recreación
			Takiy Colcha (en quechua: Canta Colcha)-Cusco	Implementación de un taller de música que busca inculcar cultura artística en los niños en el CRFA-Colcha
Voluntariado Emprendedor	Ideas Exitosas	-	Proyectos Ganadores	Descripción
			Fondistas de Exportación - Segunda Etapa - Lima	Implementación de un modelo social que influya y genere en los adolescentes el interés de convertirse en deportistas de éxito y ciudadanos responsables y competitivos
			Ayúdanos a Ayudar-Lima	A través de una campaña de sensibilización y con el apoyo de una red de voluntarios, se recolectan tapas de plástico que se convierten en implementos necesarios para el desarrollo de niños con discapacidad

Año 2012				
Tipo de actividad	Descripción	N° Voluntarios	Beneficiarios	
			Recuperación y Relanzamiento Panadería Padre Iluminato - Huaraz	La propuesta busca incrementar la producción de la panadería y mejorar la capacitación de los jóvenes

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

El BCP es el patrocinador líder nacional de MPT, programa que cuenta con el soporte técnico del Instituto Apoyo. Este programa 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. La propuesta de MPT se basa en que todos los escolares tienen derecho a una educación de calidad, la misma que representa un requisito básico para su éxito personal y social futuro.

En el año 2012 el BCP patrocinó a 115 colegios, beneficiando a más de 57,000²³³ escolares y a más de 900²³⁴ docentes, aproximadamente.

Indicadores MPT – BCP	2010	2011	2012
Colegios beneficiados	116	117	115
Ejemplares donados	41,132	46,058	38,860 ²³⁵
Docentes capacitados	945	793	908 ²³⁶
Escolares beneficiados	74,196	64,319 ²³⁷	57,823 ²³⁸
Talleres	296	167	214

Para conocer más acerca de MPT visitar:

<http://www.responsabilidadsocialbcp.com/programas-programa.aspx?P=8cbc8a08-0364-4820-ac54-9c3e7e4affe6>

c) Programa de Créditos y Becas BCP

²³³ Ficha EC8 Y SO1 Fernando Gutiérrez

²³⁴ Ficha EC8 Y SO1 Fernando Gutiérrez

²³⁵ Ficha EC8 Y SO1 Fernando Gutiérrez

²³⁶ Ficha EC8 Y SO1 Fernando Gutiérrez

²³⁷ No incluye colegios Fe y Alegría 62, Fe y Alegría 69 y la red de colegios Fe y Alegría 48 en Tambo Grande.

²³⁸ Ficha EC8 Y SO1 Fernando Gutiérrez

Reafirmando el compromiso del BCP con la educación en el Perú, el Banco decidió crear en 2012 el Programa de Créditos y Becas BCP con la finalidad de beneficiar a miles de jóvenes con alto potencial académico y de liderazgo, y que cuenten con recursos económicos limitados para financiar sus estudios. Así, el Banco brinda a estos jóvenes la oportunidad de seguir una carrera profesional que les permita alcanzar su máximo potencial y así transformar sus vidas y contribuir al desarrollo del país.

Resultados 2012 – Programa Piloto
5 Becarios
10 Beneficiarios del crédito

Dados los buenos resultados del programa piloto, se decidió beneficiar en los próximos cinco años a 2,000 jóvenes talentosos que tengan dificultades para acceder y/o continuar sus estudios universitarios de pregrado, a través de becas integrales y créditos de estudio. La beca es integral y los créditos son otorgados a estudiantes que no puedan financiar sus estudios universitarios. Este número se alcanzará mediante la emisión de 450 créditos y 20 becas anuales.

Mayor información al respecto en: <http://www.responsabilidadsocialbcp.com/programas-programa.aspx?P=b2079fab-4960-405a-8679-813237a75769>

d) Ley N°29230 - Obras por Impuestos

En el año 2008, el Gobierno peruano promulgó la Ley N°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).

El BCP fue la primera entidad financiera que se acogió al mecanismo de la Ley Obras por Impuestos. El BCP sigue trabajando con diferentes gobiernos regionales y locales para la implementación de obras de infraestructura, habiendo comprometido un monto estimado de S/.170 millones, distribuidos entre los sectores saneamiento, transporte, seguridad ciudadana, educación y salud.

En el 2012, el BCP financió y entregó los proyectos de “Rehabilitación de pistas y veredas en la urbanización Angamos” y “Ampliación y Mejoramiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado en Centro Poblado La Encantada” ambos en Piura. Se invirtieron S/. 12 millones que beneficia a 4,000 personas.²³⁹

²³⁹ Tomado de su Reporte Anual 2012 BCP página 88.

A la fecha se han iniciado los trabajos en la ejecución de las obras en el proyecto “Instalación de los Sistemas de Agua Potable y Desagüe de Ciudad Majes – Arequipa”, obra que beneficiará a más de 22 mil personas, con una inversión de S/. 75 millones, y el proyecto “Mejoramiento de la Carretera Valle Yacus, tramos I, II y III, distrito de Jauja” que beneficiará a más de 32 mil personas con una inversión de S/. 32 millones; y se suscribió el convenio con el Gobierno Regional de Pasco para la “Instalación del sistema de agua potable y alcantarillado en Villa Rica” que beneficiará a más de 11 mil personas con una inversión de S/. 32 millones.

Así mismo está próxima la suscripción de convenios con el Gobierno Regional de La Libertad, para la construcción de la Escuela Superior de la PNP en Trujillo, con la Municipalidad Distrital de Chinchero, para la instalación de un sistema de alcantarillado en la Microcuenca de la laguna Piuray, con la Municipalidad de Ventanilla para la construcción de la institución educativa N° 5142 en el Asentamiento Humano Pachacutec y con el Gobierno Regional de Junín para el mejoramiento de la capacidad resolutive del Centro de Salud Libertad – Huancayo.

Finalmente, para los próximos dos años el BCP espera comprometer hasta S/. 160 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 las ONU.

Para conocer más acerca de estas acciones consultar:

<http://www.responsabilidadsocialbcp.com/programas-programa.aspx?P=5506a785-a025-422d-9eff-5793fe086321>

b) Empresarios de Éxito BCP (SO1)

El programa Empresarios de Éxito BCP busca fortalecer la competitividad y el desarrollo de las PYME, apoyando su crecimiento e impulsándolas al éxito. Durante 2012 el programa benefició a 500²⁴⁰ empresarios del sector textil-confección en Lima y del sector turismo en la Ruta Moche, capacitando y asesorando a 50 hospedajes y restaurantes para que obtengan el sello CALTUR del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo²⁴¹. Se realizaron las siguientes actividades:

Sector textil-confecciones
Jornada empresarial “Empresarios de Éxito BCP”.

²⁴⁰ En el Reporte Anual 2012 BCP página 89.

²⁴¹ En el Reporte Anual 2012 BCP página 89.

Sector turismo	
Capacitaciones, asistencia técnica personalizada y procesos de evaluación para obtener la certificación de Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.	“Emprende moda”, un seminario especializado sobre diseño y las últimas tendencias de la moda.
Pasantía en Lima, donde empresarios de Chiclayo y Trujillo se beneficiaron de charlas, seminarios y visitas guiadas a las instalaciones de importantes restaurantes y hoteles de la capital.	Programa de Certificación en Buenas Prácticas “Empresarios de Éxito BCP”.
	Pasantía en Medellín, Colombia, donde los participantes se beneficiaron de visitas a las ferias, seminarios y visitas a empresas.

Para más información al respecto, visitar:

<http://www.responsabilidadsocialbcp.com/programas-programa.aspx?P=b29e5400-986f-4769-8278-3c8f26d304ad>

c) Otras Iniciativas

Cabe resaltar que el BCP también apoya las siguientes iniciativas externas (**FS10**)²⁴²²⁴³:

²⁴² Ficha FS10 Lorena López.

²⁴³ El BCP no cuenta con el porcentaje y número de estas organizaciones dentro de su cartera, porque dichas organizaciones no son sus clientes sino que reciben apoyo por parte del Banco.

Fundación Peruana de Lucha Contra el Cáncer: Donación institucional de mobiliario	Hogar Clínica San Juan de Dios: Apoyo en la Teletón con agencias temporales y donación institucional	Asociación Emergencia Ayacucho: Instalación de agencias temporales en el evento benéfico "Bazar Navidad", donación institucional	Hogar de la Madre: Donación institucional en obra benéfica
Asociación Vida Perú: Donación institucional en obra benéfica	Fundación Cardioinfantil: Donación institucional en obra benéfica	Fundades: Instalación de agencia temporal en el evento benéfico "El Rastrillo", donación institucional	Ann Sullivan del Perú: Donación institucional
	Asociación Cultural Filarmonía: Donación institucional en obra benéfica	Fundación Anar: Donación institucional en obra benéfica	

10. GESTIÓN RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE²⁴⁴ (DMA EN)

Desde hace cuatro años el Banco trabaja en el manejo de la gestión ambiental, priorizando el cambio climático, la reducción de emisiones y el uso eficiente de los recursos naturales.

El compromiso asumido por el BCP es el cálculo de su Huella de Carbono para cuantificar las emisiones GEI (Gases de Efecto Invernadero) producto de sus actividades directas e indirectas. El BCP viene realizando este cálculo desde el año 2008, y a partir de 2012 se optó por incluir una serie de medidas que buscaron reducir la incertidumbre en el cálculo. Dichas medidas incluyeron: cambios en los factores de emisión y mejoras en la disponibilidad, calidad y cantidad de niveles de actividad. Para el cálculo de la Huella de Carbono 2012 se evaluaron en total seis sedes y 355 agencias, 6 sedes en Lima, incluyendo a la Sede Central, y 223 agencias. Para provincias se evaluaron un total de 132 agencias.

Durante el 2012 el BCP trabajó en la identificación de oportunidades de mejora y diseño de acciones sostenibles. Se tiene planificado que con los resultados de su Huella de Carbono 2012, al identificar las fuentes de mayor emisión se buscará diseñar alternativas de solución para su reducción en el corto y mediano plazo. La implementación de las acciones se realizará durante el año 2013 y los resultados de este trabajo se conocerán durante los próximos años. **(EN18)**²⁴⁵

²⁴⁴ Ficha DMA EN Fernando Gutiérrez.

²⁴⁵ Ficha EN18 Fernando Gutiérrez.

(EN26)²⁴⁶. Al 2012 no se recuperan los productos entregados por el Banco, como *token* y tarjetas, estas quedan a disposición de los clientes. (EN27)

Durante el año 2012 también se estableció la Política Crediticia Ambiental del BCP, la cual tiene como propósito establecer un proceso de identificación y análisis de los riesgos ambientales asociados a los proyectos de inversión y las operaciones de financiamiento de los clientes del Banco. Para desarrollar esta política, se ha elaborado una matriz legal ambiental de cuatro sectores económicos priorizados (Minería, Gas y Petróleo, Electricidad y Pesca) y se han considerado los alcances generales de los Principios del Ecuador²⁴⁷.

Asimismo, 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), la que se explicó anteriormente en **Nuestros Clientes**²⁴⁸.

Consumo de Recursos y Emisiones

a. Consumo de Agua (EN8)

En el BCP, sólo se adquiere agua potable no reciclada, la cual es consumida por las personas que trabajan en las agencias y edificios corporativos del Banco. (EN10)²⁴⁹ Esta agua es abastecida por la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de cada ciudad donde se ubican las distintas agencias del Banco, por lo cual no afecta directamente ninguna fuente de agua y no involucra grandes impactos en el medio ambiente.²⁵⁰ (EN9)²⁵¹

Consumo de agua (Metros cúbicos) ²⁵²	Consumo de agua por colaborador ²⁵³ (Metros cúbicos)
449,433	25.86

Fuente: Libélula

²⁴⁶ Ficha EN26 Fernando Gutiérrez.

²⁴⁷ Los Principios del Ecuador (www.equator-principles.com) son lineamientos reconocidos internacionalmente para el financiamiento de proyectos. Estos fijan estándares ambientales y sociales para el sector financiero. Asimismo, buscan que se otorguen préstamos solo a aquellos proyectos cuyos beneficiarios puedan demostrar su capacidad y disposición de cumplir con la normativa ambiental y social vigente. Los principios se aplican a proyectos mayores a US\$10 millones.

²⁴⁸ Ficha EC2 Fernando Gutiérrez.

²⁴⁹ Ficha EN10 Fernando Gutiérrez.

²⁵⁰ Ficha EN8 Fernando Gutiérrez.

²⁵¹ Ficha EN9 Fernando Gutiérrez.

²⁵² Información proporcionada por Jimena Mora de Libélula el día 13 de agosto del 2013.

²⁵³ Todos estos cálculos se realizan considerando el total de colaboradores del BCP 17,382.

Como se puede apreciar en la tabla siguiente, el mayor consumo de agua se realiza en Lima con un 79.80% del total de agua, esto se explica porque concentra el consumo de la Sede Central.

Consumo mensual (Metros cúbicos)	2012
Lima	358,668
Provincias	90,765
Total	449,433

Fuente: Libélula

b. Consumo de Papel (EN1)²⁵⁴

Durante el año 2012, hemos mejorado el sistema de medición de consumo de papel, obteniendo cifras que nos permitirán elaborar estrategias para reducir nuestro consumo.

Consumo de papel (Toneladas)	Consumo de papel por colaborador (Kilogramos)
1,338.19	76.99

Fuente: Libélula

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.²⁵⁵

c. Consumo de Energía

En el BCP se consume energía directa e indirecta de fuentes no renovables. Durante el año 2012, el Banco 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. Para el año 2013 se ha elaborado un plan que incluye una serie de acciones, que incluye el estudio de eficiencia energética en Agencias. (EN5)²⁵⁶ También se planifica desarrollar estudios en el 2013, que permitirán tomar medidas para reducir el consumo indirecto de energía y ofrecer productos

²⁵⁴ El BCP reporta solo su consumo anual de papel.

²⁵⁵ Información tomada de Reporte 2011 validar.

²⁵⁶ Ficha EN5 Fernando Gutiérrez.

eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables como, por ejemplo, el monitoreo del consumo de energía eléctrica en las Agencias. **(EN6)**²⁵⁷ **(EN7)**²⁵⁸

Consumo Directo de Energía (EN3)²⁵⁹

El principal elemento de consumo directo de energía es el combustible (gasolina y diésel). El BCP cuenta con una flota de vehículos para el traslado de directores o gerentes en visitas a clientes o a otras empresas, donde todas las unidades vehiculares del BCP han pasado todas las revisiones técnicas **(EN20)**. 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.

En la siguiente tabla se muestra en detalle, el consumo de combustible del Parque Automotor del BCP en el año 2012:

Año	Parque Automotor – Lima (Galones)		Parque Automotor – Provincias (Galones)		Total (Galones)		Total (GJ)	
	Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina	Diesel ²⁶⁰	Gasolina ²⁶¹
2012	2,537.00	24,072.00	10,593.00	9,617.00	13,130.00	33,689.00	1,902.6	4,411.65

Fuente: Libélula

Otra parte del consumo de diesel en el 2012 fue por el uso de grupos electrógenos; y consumo de GLP por las cocinas en Lima.

Año	Grupos electrógenos Lima (Galones)	Grupos electrógenos Provincia (Galones)	Cocinas Lima (Galones)	Total (Galones)	Total (GJ)

²⁵⁷ Ficha EN6 Fernando Gutiérrez.

²⁵⁸ Ficha EN7 Fernando Gutiérrez.

²⁵⁹ Información proporcionada por Jimena Mora de Libélula el día 13 y 14 de agosto del 2013.

²⁶⁰ Equivalencia usada por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN): 1 barril=42galones y barril de diesel = 6.1 GJ.

²⁶¹ Equivalencia usada por OSINERGMIN: barril de gasolina = 5.5 GJ.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

	Diesel	Diesel	GLP ²⁶²	Diesel	GLP	Diesel	GLP
2012	23,896.84	5,670.09	29,219.29	29,566.93	29,219.29	4,294.2	2,921.93

Consumo Indirecto de Energía (EN4)²⁶³

Durante el año 2012, el consumo indirecto de energía esta únicamente compuesto por la energía eléctrica del BCP y fue:

	Consumo de energía eléctrica (Megavatios-hora)	Gigajoules ²⁶⁴	Distribución del consumo (%)
Lima	47'424.75	170,729.09	80.57
Provincias	11'470.05	41,184.15	19.43
Total	58'864.80	211,913.24	100

Fuente: Libélula

d. Disposición de Residuos (EN22)²⁶⁵

Los residuos generados por el BCP son recogidos por la empresa INTER TRANS JIREH S.A.C., que está registrada en DIGESA como Empresa Prestadora de Servicios de Residuos Sólidos (EPS-RS) y como Empresa Comercializadora de Residuos Sólidos (EC-RS). Este proveedor garantiza el transporte y disposición final de los residuos del Banco respetando la normativa vigente. **(EN29)²⁶⁶**

Destino de los Residuos Gestionados	Kilogramos
Residuos reciclados y/o comercializados	379,646
Residuos dispuestos en Rellenos Sanitarios	181,135

Los residuos generados por el BCP en el 2012 se detallan a continuación:

Tipo de residuo	Kilogramos
Peligrosos	153,551.31

²⁶² Equivalencia usada por OSINERGMIN: 1 barril=42galones y barril de GLP = 4.2 GJ.

²⁶³ Informe de Huella de Carbono agosto del 2013.

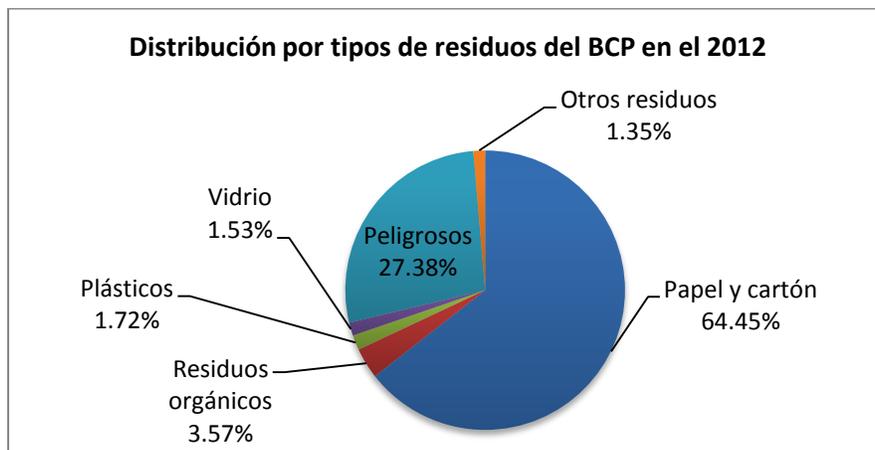
²⁶⁴ 1Mwh = 3.6 GJ

²⁶⁵ Ficha EN22 Fernando Gutiérrez.

²⁶⁶ Esta información se ha añadido del Resumen HC Corporativa 2012, corresponde a desplazamiento de personal y valijas.

Tipo de residuo	Kilogramos
No Peligrosos	
Papel y cartón	361,406.64
Residuos orgánicos	19,994.72
Plásticos	9,670.92
Vidrio	8,569.17
Otros residuos ²⁶⁷	7,589.83
Total	560,782.59

Fuente: Libélula



e. Emisiones de Gases de efecto invernadero y Cambio Climático

Conscientes de la importancia del rol del sector privado en la mitigación del cambio climático, desde el año 2008 el Banco realiza la medición de los GEI (Gases de Efecto Invernadero) 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.

La medición de la Huella de Carbono (HC) se realizó según los lineamientos dados por el protocolo internacional Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol), elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Según las distintas metodologías antes mencionadas, hay 3 alcances dentro del cálculo de la HC:

²⁶⁷ Incluye otros residuos como papeles sucios, servilletas usadas, entre otros.

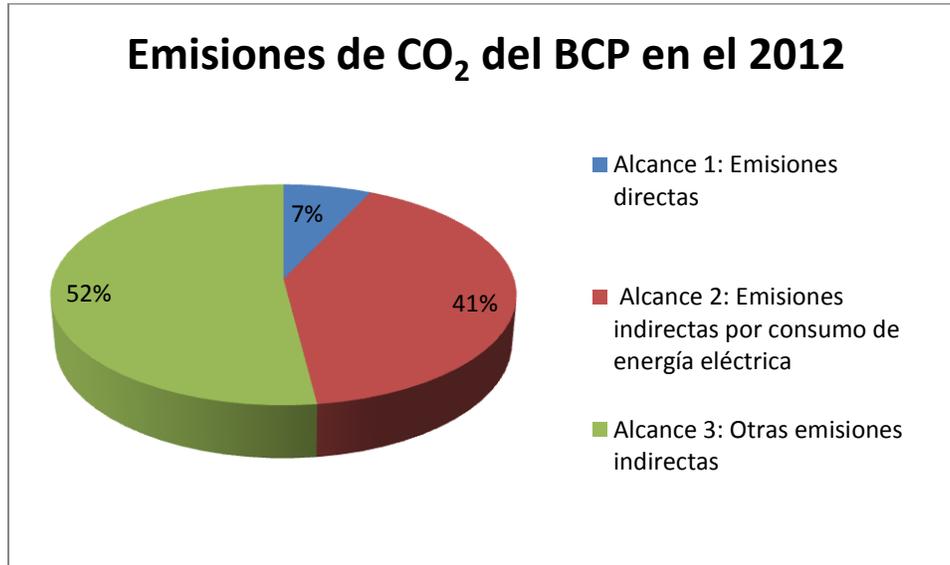
BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

- **Alcance 1: Emisiones directas:** gases efecto invernadero que le son controlados por el banco
- **Alcance 2: Emisiones indirectas de energía:** considera a las emisiones generadas por la electricidad adquirida y consumida por el BCP.

Alcance 3: Otras emisiones indirectas: esta categoría permite incluir el cálculo del resto de emisiones indirectas.

A continuación se detalla el total de toneladas de CO₂ equivalente emitidas por el BCP:

Alcance 1: Emisiones directas del BCP en el 2012 (EN16) (Toneladas de CO ₂ equivalente)		Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad (Toneladas de CO ₂ equivalentes) (EN16)		Alcance 3: Otras emisiones indirectas (Toneladas de CO ₂ equivalentes) (EN17)	
Vehículos del BCP	619.13	Electricidad	12,702.52	Servicios de taxi del BCP	39.26
GLP en cocina	178.91			Viajes terrestres nacionales	133.78
Grupos electrógenos	290.83			Desplazamiento del personal al BCP	7,263.78
Aire Acondicionado	1,013.54			Viajes en avión nacionales e internacionales	2,440.85
				Valijas	123.12
				Papel	4,616.98
				Transporte y generación de residuos (EN29)	1,258.09
TOTAL	2,102.41	TOTAL	12,702.52	TOTAL	15,875.86
TOTAL EMISIONES CO₂ equivalente (Alcance 1,2 y 3)	30,680.79				



Como se puede ver en el gráfico las emisiones directas en la Huella de Carbono representaron un 7% del total de emisiones; las emisiones indirectas generadas por la electricidad representaron el 41% del total; y las emisiones de alcance 3 (transporte y papel) generaron el 52% del total de emisiones.

A continuación se detalla el total de las emisiones de CO₂ del Banco en el año 2012 **EN16)**²⁶⁸:

Año	Emisiones totales ²⁶⁹ (Toneladas de CO ₂ equivalente)
2012	30,680.79

Fuente: Libélula

Por otro lado, el BCP como resultado del uso de los sistemas de aire acondicionado, que operan con gas R-22 y gas R410-A generó un total de 27.59 kilogramos de CFC11 equivalente. **(EN19)**

Consumo de Gas refrigerante en BCP 2012

²⁶⁸ Esta información se ha añadido del Resumen HC Corporativa 2012. Libélula explicó que al usar la metodología en acumulado podrían compararse pero no de forma desagregada.

²⁶⁹ Incluye los totales de los Alcances 1, 2 y 3.

Gas R22		Gas R410-A	
Kilogramos	kilogramos de CFC11 equivalente ²⁷⁰	Kilogramos	kilogramos de CFC11 equivalente ²⁷¹
551.89	27.59	7	0.00

f. Otros impactos

Es importante destacar que el BCP no genera impactos relevantes en la biodiversidad y no ha detectado especies en peligro de extinción amenazadas en ninguna de sus operaciones. **(EN15)**²⁷² Por este motivo, no se han diseñado estrategias ni acciones para gestionar estos impactos. **(EN11)**²⁷³ **(EN12)**²⁷⁴ **(EN13)**²⁷⁵ **(EN14)**²⁷⁶

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. **(EN23)** **(EN24)** **(EN25)**²⁷⁷.

11. RELACIONES RESPONSABLES CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD CIVIL

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, actuando de manera honesta e íntegra de acuerdo a lo descrito en el Manual de Cumplimiento Normativo, Código de Ética, Lineamientos de Conducta, Manual para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento al Terrorismo, las Políticas Anticorrupción y otros documentos internos relacionados. Durante el 2012 se desplegó el programa de Cumplimiento Normativo que involucra la identificación, monitoreo e implementación de las principales normas locales que

²⁷⁰ 1 Kg de Gas R22=0.05 kg CFC11 equivalente, fuente: <http://www.hourahan.com/wp/wp-content/uploads/2010/08/2007-Refrig-Update.pdf>.

²⁷¹ 1 Kg de Gas R410-A=0.00 kg CFC11 equivalente, fuente: <http://www.hourahan.com/wp/wp-content/uploads/2010/08/2007-Refrig-Update.pdf>.

²⁷² Ficha EN15 Fernando Gutiérrez.

²⁷³ Ficha EN11 Fernando Gutiérrez.

²⁷⁴ Ficha EN12 Fernando Gutiérrez.

²⁷⁵ Ficha EN13 Fernando Gutiérrez.

²⁷⁶ Ficha EN14 Fernando Gutiérrez.

²⁷⁷ Fichas EN21 EN23, EN24, y EN25 Fernando Gutiérrez.

contribuyen a incrementar la confianza y mantener la reputación y el reconocimiento del BCP entre sus grupos de interés.²⁷⁸ **(FS15)**

El BCP está en contra de cualquier acto que promueva la corrupción. Por ello, contamos con un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo que tiene alcance corporativo. 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. Cualquier actividad que se considera sospechosa es reportada a las autoridades gubernamentales, de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes en cada jurisdicción donde opera el BCP. **(DMA SO)**

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

Prácticas Anticorrupción (DMA SO) (SO2)

El BCP tiene un Programa Anticorrupción que se encuentra en línea con los requerimientos de la Ley Estadounidense contra las prácticas de corrupción en el extranjero (FCPA por sus siglas en inglés) y otras disposiciones como UK Bribery Act (Ley sobre Soborno del Reino Unido). En el 2012 se realizó la difusión de los lineamientos de conducta Credicorp y las políticas contra la corrupción y soborno a nivel corporativo.²⁷⁹

a. Evaluaciones Realizadas²⁸⁰

Durante el año 2012 se evaluaron 16,405 alertas de operaciones inusuales efectuadas por clientes, de las cuales se reportaron 774 operaciones sospechosas a la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú (UIF-Perú).

Estadística del Año 2012

Tipo de casos por origen	Evaluaciones	Casos reportados
Alertas automáticas	4,594	357
Reportes de Agencias BCP	1,176	127
Reportes de otras unidades	573	82
Reportes externos	74	23
Noticias periodísticas	2,830	72

²⁷⁸ Información tomada del Reporte Anual BCP 2012 página 83.

²⁷⁹ Información tomada del Reporte Anual BCP 2012 página 83.

²⁸⁰ Ficha SO2 Milena Rivas.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Levantamiento del secreto bancario	6,968	108
Otras evaluaciones	190	5
Total	16,405	774

Indicadores	2010	2011	2012
Casos evaluados	19,679	17,346	16,405
Casos reportados a la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú	466	616	774

b. Supervisión a Agencias BCP

Durante el año 2012 se realizó supervisión a 38 Agencias BCP de un total de 360 Agencias BCP a nivel nacional, a fin de controlar 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. Las agencias supervisadas son elegidas bajo un enfoque de riesgos, considerando su ubicación, número de transacciones en efectivo, calidad de información proporcionada por el cliente, operaciones con el exterior y rotación del personal.

Indicadores	2010	2011	2012
Número de visitas a Agencias BCP (Lima y provincias)	45	54	38
Porcentaje del total (%)	13.8	15.9	10.5

c. Sanciones al Personal (SO4)

Durante el año 2012 se aplicaron sanciones a 719 trabajadores de un total de 17,053 colaboradores del Banco por incumplimiento al Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT).

Indicadores	2010	2011	2012
Número de sanciones al personal por incumplimiento al SPLAFT	203	198	719
Porcentaje de colaboradores sancionados (%)	1.5	1.3	4.2

d. Implementación de Procedimientos Antilavado

Durante el año 2012 se implementaron ocho procedimientos destinados a la prevención y detección de operaciones inusuales y/o sospechosas.

Indicador	2010	2011	2012
Procedimientos antilavado implementados	7	4	8

e. Incidentes de Corrupción (SO4)²⁸¹ (SO2)

Durante el año 2012 se registraron 155 casos de corrupción cometidos por colaboradores. La medida tomada fue el cese de los mismos. Para evitar que se registren nuevas ocurrencias de corrupción, se ha iniciado una campaña a nivel corporativo denominada “Genética Credicorp”, la cual imparte mensajes con contenidos del Código de Ética, Lineamientos de Conducta y Políticas relacionadas con este asunto.

Por su parte, la Gerencia de Desarrollo Humano ha realizado talleres para los Gerentes de agencias sobre temas legales laborales y ha implementado una base de datos que permite tener estadísticas de las medidas disciplinarias y así poder identificar en qué zonas se están produciendo mayores casos, qué tipos son los más frecuentes, y poder dar alertas oportunamente.

Medidas en respuestas a incidentes de corrupción: Colaboradores	2011	2012
Incidentes de corrupción	90	155
Medidas adoptadas	Desvinculación del colaborador	Desvinculación del colaborador

Durante el año 2012, no se han registrado casos judiciales iniciados por BCP en contra de ex colaboradores por prácticas corruptas, ni iniciado acciones por terceros contra el Banco o alguno de sus colaboradores. Tampoco se registraron incidencias relacionadas con corrupción por las cuales no se hayan renovado contratos con socios empresariales.

f. Capacitación (SO3)²⁸²

Durante el año 2012 y de acuerdo a las normas de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) se realizaron 135 eventos de capacitación sobre Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, en los que participaron 17,411 colaboradores de un total de 17,486 colaboradores. De ellos, 399 eran personal en cargos directivos (gerentes y subgerentes), de un total de 415 que mantienen dicho cargo.

²⁸¹ Ficha SO4 Milena Rivas.

²⁸² Ficha SO3 Milena Rivas.

Indicadores	2010	2011	2012
Eventos de capacitación	100	225	135
N° de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado	12,708	12,053	17,411
Porcentaje de colaboradores formados en procedimientos y políticas antilavado (%)	96.2	78.9	99.6
N° de directivos capacitados en procedimientos y políticas antilavado	343	348	399
Porcentaje de directivos formados en procedimientos y políticas antilavado (%)	99.7	100.0	96.1

Finalmente, en el año 2012, al BCP le impusieron multas por 42 UIT²⁸³, ascendentes a S/.153,300 debido a infracciones frente a la SBS. **(EC1)** Durante ese mismo periodo, la Superintendencia del Mercado de Valores no impuso al BCP ninguna sanción. **(SO8)**²⁸⁴

Se ha reducido el monto de las multas impuestas en un 77%, respecto al 2011. Esto se debe a las acciones correctivas que se llevaron a cabo durante 2012. El Área de Cumplimiento Normativo inició planes piloto de seguimiento y posibles métodos de implementación de tales acciones para disminuir los procedimientos sancionadores y multas impuestas por la SBS. Estos planes serán formalizados en normas internas del Banco y se espera contar con ellas al finalizar el primer semestre del año 2013. **(SO8)**²⁸⁵ **(DMA SO)**

12. DECLARACIÓN DE NIVEL DE APLICACIÓN GRI, COMPROBACIÓN DE TERCERA PARTE Y DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO

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, la calificación de +A GRI Checked y la calificación +A Third Party Checked realizada por SASE, que revisó la calificación +A Self Declared 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.

²⁸³ El valor de 1 UIT en el momento del pago fue de S/. 3,650.

²⁸⁴ Ficha SO8 Mariana Portillo.

²⁸⁵ Ficha SO8 Mariana Portillo.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

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

A continuación, se reproduce el informe elaborado por RESPONDE:

COMPROBACIÓN POR TERCERA PARTE DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DE BCP



responde
sostenibilidad

Carta Third Party Checked – Reporte de Sostenibilidad 2012 del BCP

Lima, 15 de octubre de 2013

Sres.
Banco de Crédito del Perú
La Molina -

De nuestra consideración:

Mediante la presente, realizamos la Comprobación de Tercera Parte (*Third Party Checked*) con el objetivo de confirmar el cumplimiento del nivel de aplicación A+ del Reporte de Sostenibilidad 2012 del Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP), de acuerdo a los lineamientos del *Global Reporting Initiative* (GRI). En la consolidación de su compromiso con la sostenibilidad destacamos que el BCP ha logrado que la octava edición del reporte sea la primera en ser auditada.

Nuestra verificación externa se basó en una revisión analítica y detallada del Reporte conforme a los lineamientos de la "Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad" del GRI en su versión 3.1.

El análisis contempló los siguientes puntos:

- ✓ La revisión del cumplimiento de los principios de calidad y contenido requeridos por el GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad.
- ✓ La confirmación del nivel de aplicación A+, de acuerdo al cumplimiento de los requisitos e indicadores reportados necesarios para alcanzar dicho nivel.
- ✓ Sugerencias de oportunidades de mejora para futuros reportes, en función a la materialidad de la información según la organización y la industria.

A continuación desarrollamos nuestras conclusiones:

1. Aplicación de los principios de contenido y calidad de la Guía GRI

El Reporte de Sostenibilidad 2012 del BCP cumple con los principios del GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, tanto en los referidos a la definición del contenido como a los relacionados a la calidad del reporte.

1.1. Principios para la definición del contenido de la memoria

El Reporte cumple con el principio de materialidad al cubrir los temas económicos, ambientales y sociales identificados como relevantes para el BCP y sus grupos de interés. Esto mediante el desarrollo de las políticas y sistemas de gestión de la organización, en los cuales se destacan los temas más importantes como la transparencia de información y la seguridad de los clientes.

Con respecto a la participación de los grupos de interés, el BCP presenta los canales de comunicación y consulta que le permiten levantar las percepciones y expectativas de sus grupos, a su vez despliega los mecanismos adoptados para incorporar y dar respuesta en el reporte y su gestión a los temas recogidos.

En cuanto al contexto de sostenibilidad, a nivel global se describen las iniciativas de sostenibilidad a las que suscribe el BCP, asimismo enmarca sus acciones dentro de un enfoque de gestión sostenible, adaptado al contexto nacional y global, al describir los aspectos del relacionamiento con la comunidad, su responsabilidad ambiental, y adecuación del negocio a las necesidades del entorno.

www.responde.pe



Carta Third Party Checked – Reporte de Sostenibilidad 2012 del BCP

A manera de reflejar los impactos de su gestión, el BCP reporta los indicadores y aspectos que son materiales acompañándolos con el detalle de las iniciativas realizadas en el ejercicio 2012, lo cual cumple con el principio de exhaustividad.

1.2. Principios para la definición de la calidad de la memoria

El cumplimiento de los principios de precisión, claridad y fiabilidad se ven reflejados a lo largo de todo el Reporte de Sostenibilidad.

Sobre la periodicidad y comparabilidad, el BCP reporta de manera anual siendo este el quinto reporte realizado bajo los lineamientos del GRI. Asimismo cuenta con algunos indicadores comparables lo que permite evaluar los cambios en la gestión, sin embargo para cumplir a cabalidad con este principio es necesario que se amplíe la comparabilidad a todos los indicadores.

Finalmente, el documento denota un equilibrio de información ya que por un lado plasma los impactos y externalidades de su desempeño y por otro, señala cómo los gestiona y subraya los logros y retos de sostenibilidad en el corto plazo. Para consolidar el principio de equilibrio se recomienda detallar los tipos de riesgos de la gestión vinculados a las operaciones de la cadena de valor del BCP y los grupos de interés asociados.

2. Cumplimiento de los requisitos e indicadores reportados necesarios para confirmar la aplicación del nivel A+

El Reporte de Sostenibilidad 2012 del BCP cumple con los indicadores necesarios para obtener un nivel de aplicación A+.

Según los lineamientos de la versión GR3.1 para cumplir este nivel se debe reportar toda la información de perfil, la información correspondiente al enfoque de gestión de cada categoría de indicador, la totalidad de los indicadores principales de desempeño de la Guía así como todos los indicadores del suplemento sectorial que le corresponde, en este caso el suplemento para productos financieros, y la verificación externa de un auditor.

Tras el análisis, identificamos que el Reporte del BCP aborda todos los enfoques de gestión, desarrolla los 42 indicadores de perfil, 54 indicadores principales de desempeño y 10 del suplemento. Asimismo, el Reporte del BCP cuenta con un aseguramiento independiente de su contenido y de la data del 2012, el cual se demuestra con la "Declaración de Aseguramiento" de la empresa auditora SGS del Perú.

Esto confirma que el Reporte cumple con los requerimientos para ser calificado de nivel de aplicación A+.

3. Oportunidades de mejora para futuros informes

Como parte del análisis sugerimos algunos aspectos a mejorar para futuros reportes:

- ✓ Establecer un balance entre los compromisos de la gestión a corto y mediano plazo, y su nivel de cumplimiento. Esto se deberá realizar cada año con el objetivo de convertirlo en un balance comparativo que permita identificar los avances y retos de la gestión.
- ✓ Desarrollar las herramientas y procesos necesarios para consolidar el nivel de gestión y reporte de aquellos indicadores que no son reportados por falta de información pero que son materiales para el negocio y los grupos de interés.
- ✓ Para dar mayor valor a las iniciativas de inclusión financiera, explicar la visión que respalda la implementación de este tipo de proyectos, y de qué manera contribuye al proceso de bancarización del país. En esta línea, es importante que a lo largo del Reporte se contextualicen los programas y actividades para entender el porqué de estos así como sus aportes y/o impactos a nivel local.



Carta Third Party Checked – Reporte de Sostenibilidad 2012 del BCP

- ✓ Brindar mayor información sobre relacionamiento y enfoque de gestión con el grupo de interés "Agentes BCP", grupo que identificamos como estratégico por su cobertura geográfica y socioeconómica, su crecimiento en números y la importancia de su interacción directa con los clientes en un sector de servicios.
- ✓ Presentar la definición de educación financiera que aplica el BCP y evaluar su rol en la promoción de una cultura financiera más allá de sus clientes.

Responde es una consultora especializada en la promoción de la sostenibilidad y la gestión de la reputación, y no ha tenido participación en la elaboración del reporte revisado. Luego de los argumentos expuestos, podemos confirmar que el Reporte de Sostenibilidad 2012 del Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP) reúne las condiciones necesarias para cumplir con el nivel de aplicación:

A+: "THIRD PARTY CHECKED"

Atentamente,



Jorge Melo-Vega Castro
Gerente General



SGS

DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO

DECLARACIÓN DE SGS DEL PERÚ S.A.C. ACERCA DE LAS ACTIVIDADES DE SOSTENIBILIDAD EN EL “REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012” DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP)

NATURALEZA Y ALCANCE DEL ASEGURAMIENTO

SGS del Perú fue contratado por el BCP para llevar a cabo un aseguramiento independiente de su “Reporte de Sostenibilidad 2012”. El alcance del aseguramiento, basado en la metodología de Aseguramiento de Reportes de Sostenibilidad de SGS, incluye el texto y la data del 2012, contenida en este reporte.

La información en el “Reporte de Sostenibilidad 2012” del BCP y su presentación son la responsabilidad de los directores y la gerencia del BCP. SGS del Perú no ha participado en la preparación de ningún material incluido en el “Reporte de Sostenibilidad 2012”. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca del texto, data, gráficos y declaraciones dentro del alcance de verificación.

Este reporte ha sido asegurado usando nuestros protocolos para la evaluación de la veracidad del contenido y la evaluación del reporte contra la “Guía de Elaboración de Reportes de Sostenibilidad” Versión 3.1 de la GRI (Global Reporting Initiative). El aseguramiento comprendió una combinación de entrevistas con colaboradores estratégicos en la Sede Central en Lima; revisión de la documentación, registros y datos; y la evaluación del reporte para la alineación con los protocolos de la GRI.

Data financiera tomada del informe financiero previamente auditado de manera independiente, no ha sido revisada nuevamente a la fuente como parte de este proceso de aseguramiento.

DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA Y COMPETENCIA

El Grupo de compañías de SGS es el líder mundial en inspección, análisis y verificación, operando en más de 140 países y prestando servicios que incluyen la certificación de los sistemas de gestión; auditorías y capacitación en asuntos de calidad, ambiental, social y éticos; aseguramiento de reportes de sostenibilidad y verificación de gases de efecto invernadero. SGS del Perú afirma su independencia del BCP, estando libre de sesgo y conflictos de interés con la organización, sus subsidiarias y partes interesadas.

El equipo de aseguramiento fue montado con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para esta tarea; y estuvo compuesto por una auditora líder registrada en IRCA (International Register of Certificated

Auditors) en Sistema de Gestión Ambiental, Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional. También es Verificadora líder de Gases de Efecto Invernadero, auditora líder social y de integridad de negocios, así como Aseguradora líder de Reportes de Sostenibilidad.

OPINION DE ASEGURAMIENTO

Sobre la base de la metodología descrita y a la verificación realizada, no se tuvo evidencia que la información y data contenida en el “Reporte de Sostenibilidad 2012” verificado no es confiable y no provee una justa y equilibrada representación de las actividades de sostenibilidad del BCP en el 2012. Creemos que la organización ha elegido un nivel de aseguramiento apropiado para ésta etapa de sus reportes.

REPORTANDO CONTRA LA GUÍA “GLOBAL REPORTING INITIATIVE (2011)”

En nuestra opinión, “Reporte de Sostenibilidad 2012” del BCP cumple con el contenido y los requisitos de calidad de la GRI Versión 3.1 al Nivel de Aplicación Nivel A+.

Este Reporte también incluye indicadores del “Suplemento Sectorial para Servicios Financieros Versión 3.0”.

Materialidad – Se incluyeron en el reporte los asuntos materiales que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales que afectan significativamente la toma de decisiones de los grupos de interés, cumpliendo con los requisitos del principio de materialidad GRI. En nuestra opinión se podrían mejorar los reportes futuros si el BCP utilizara los resultados de su Estudio de Materialidad 2011 para dar prioridad en su “Gestión y Mejora”. Asimismo, el BCP podría responder a los asuntos materiales con metas de sostenibilidad a mediano y largo plazo, ya que actualmente sólo muestra la gestión actual y comparación con años pasados en algunos casos. La visión actual considera como máximo un horizonte temporal de cumplimiento a un año (2013).

Participación de los Grupos de Interés – El reporte da detalles sobre los Grupos de Interés clave para el BCP e incluye las necesidades de otros Grupos de Interés, cumpliendo así con los requisitos del principio de participación de los grupos de interés.

Contexto de Sostenibilidad – El reporte refleja sus impactos significativos económicos, ambientales y sociales. En nuestra opinión, los reportes futuros podrían mejorarse si se incluyeran algunos temas ambientales a profundidad. Este es el caso del consumo de papel que no incluye actualmente el papel impreso que utiliza BCP, tal como folletos, material de marketing, información de productos, entre otros. Asimismo, la fibra reciclada contenida en el papel y otros materiales que consume el BCP que no se han reportado. Los productos entregados por el BCP, tales como tarjetas plásticas y los *tokens* tienen disposición final a cargo del cliente. Sin embargo, el BCP podría dar indicaciones de métodos sugeridos de disposición, especialmente para los tokens electrónicos que tienen pilas.

Exhaustividad – El reporte está completo para el alcance y los límites definidos, y cualquier data que no estuvo disponible se ha explicado apropiadamente dentro del reporte. En nuestra opinión, se podrían mejorar los reportes futuros si se incluyeran los montos de salarios del personal. No se ha incluido la información de los ratios de las remuneraciones de la plana gerencial y directores. No se precisó si es salario base o remuneración total, tal como requiere la GRI.

Equilibrio – Se muestra un enfoque equilibrado a través del reporte.

Comparabilidad – Este reporte es comparable con el del año pasado, pero se han mejorado algunos puntos. Cualquier indicador que se desvíe ligeramente de la guía GRI, es explicado apropiadamente en el reporte. Cabe mencionar que los indicadores de seguridad y salud ocupacional se reportaron contra la ley peruana (Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo) que considera el factor 1'000,000 en lugar de 200,000 que sugiere la GRI.

Precisión – La información y data en el reporte fue evaluada y de ser necesario, actualizada pertinentemente, de este modo se cumplió con el principio de precisión de la GRI. En nuestra opinión los sistemas para recolectar y verificar internamente la data a ser reportada, pueden ser mejorados.

Periodicidad – BCP podría mejorar su plazo para emitir el reporte, ya que se emitió en Septiembre 2013.

Claridad – El contenido del reporte es claro y tiene el nivel de información requerido para las partes interesadas. El reporte es en español que es apropiado para los grupos de interés y lectores. Este reporte está disponible en versión electrónica.

Fiabilidad – La información y data en el reporte es confiable, y los registros fueron accesibles. En nuestra opinión, una auditoría interna de datos a nivel local mejoraría la fiabilidad y control de registros. No se enviaron algunos registros solicitados tales como: reportes de los 3 accidentes ocurridos (dos leves y uno incapacitante), matrices de riesgos de seguridad física de las unidades de proyecto, registros de capacitación en Derechos Humanos de la empresa de seguridad e informe de auditoría a proveedores de seguridad

Firmado, en nombre y representación de SGS del Perú S.A.C.



Ursula Antúnez de Mayolo Corzo

Lead Auditor – Aseguramiento de Reportes de Sostenibilidad

SGS del Perú S.A.C.

15 de Octubre del 2013

13. ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI (3.12)

1. Estrategia y Análisis

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas ²⁸⁶	Pacto Mundial
1.1 Declaración del Presidente del Directorio de la empresa.	Completo		
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo		

2. 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		
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 2012.	Completo		

²⁸⁶ Las páginas deberán basarse en los acápites marcados en amarillo a lo largo del texto cuando se diseñe el documento.

3. 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 reporte de sostenibilidad.	Completo		
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la re expresión 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		
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: - Estrategia y análisis. 1.1–1.2 - Perfil de la empresa. 2.1–2.8	Completo		

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 			
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del reporte de sostenibilidad.	Completo	Este reporte cuenta con una verificación externa y con una declaración "Third Party Checked".	

4. 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		

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
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 indicadores de diversidad.	Completo		
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		
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés	Completo		

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
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.			

5. 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 PR).	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).	Completo		
Enfoque de gestión Sociedad (DMA SO).	Completo		

6. 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 capital y a gobiernos.	Completo		
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo	Actualmente el BCP no ha realizado una estimación cuantitativa de	

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		los riesgos y oportunidades de las implicaciones financieras del cambio climático para el Banco.	
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 2012, el BCP no recibió ayudas financieras por parte del Gobierno peruano. ²⁸⁷	
EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo		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.	Completo		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		

²⁸⁷ Ficha EC4 Mariana Portillo.

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. ²⁸⁸	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.	Completo		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.	Completo		Principios 8 y 9
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completo		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.	Completo		Principios 8
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Completo		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

²⁸⁸ Ficha EN2 Fernando Gutiérrez.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

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	Los efluentes generados por el BCP son aguas residuales domésticas descartadas al servicio de saneamiento público.	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

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
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 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.	Completo		Principio 8
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 2012 no recibió multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentaciones relacionadas con la normativa ambiental vigente. ²⁸⁹	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.	Completo		Principio 8
EN30. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No reporta		Principios 7, 8 y 9

²⁸⁹ Ficha EN28 Mariana Portillo.

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.	Completo		
LA4. Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	No se cuenta con sindicato. La decisión de constituir un sindicato corresponde a los trabajadores, no tenemos compromiso explícito. ²⁹⁰	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 el Banco son comunicados por la Gerencia a todos los colaboradores vía correo electrónico mínimos con una o dos semanas de	Principio 3

²⁹⁰ Ficha LA4 Rocío Vignes.

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		antelación dependiendo de la importancia del cambio. Previo a este aviso la Gerencia les comunica los cambios a los jefes y colaboradores directamente involucrados, explicándole las razones de la decisión tomada. ²⁹¹	
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.	Completo		Principio 1
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Completo		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 relación con enfermedades graves.	Completo		Principio 1
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. ²⁹²	Principio 1

²⁹¹ Ficha LA5 Rocío Vignes.

²⁹² Ficha LA9 Lissete Vergaray.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
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.	Completo		
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.	Parcial		
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.	Completo		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		Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR3. Total de horas de formación de los	Completo		Principios

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.			1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo		Principios 1, 2 y 6
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.	Completo		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.	Completo		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.	Completo		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.	Completo		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. En este sentido, no se han presentado denuncias o	Principios 1 y 2

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		incidentes al respecto. ²⁹³	
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 hay un riesgo significativo de vulneración de los derechos humanos. Durante el año 2012, 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. ²⁹⁴	
HR11. Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Completo		

Dimensión Social

Indicadores del Desempeño de Sociedad

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
SO1. Porcentaje de operaciones donde se han	Completo		

²⁹³ Ficha HR9 Rocío Vignes.

²⁹⁴ Ficha HR10 Rocío Vignes.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.			
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo		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> . Tampoco 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, opina en instancias permitidas ²⁹⁵ .	
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo	Según Lineamientos de Conducta	

²⁹⁵ Ficha SO5 Fernando Gutiérrez.

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		Credicorp "Ningún colaborador podrá usar ni el nombre ni los recursos de la Corporación o subsidiaria en conexión con ninguna campaña política, con la excepción que pueden decir que son colaboradores".	
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo		
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.	Parcial		Principio 1
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los 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.	Completo	Los productos y servicios ofrecidos por el Banco no poseen componentes que afecten la salud de los clientes y no clientes.	Principio 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.	Completo		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.	Completo		Principio 8
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo		
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	Completo		

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			
PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	Si bien este indicador se monitorea, no se reportará debido a que es información confidencial para el BCP. ²⁹⁶	Principio 1
Cumplimiento normativo			
PR9. Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos de la organización.	Completo		

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.	Completo		

²⁹⁶ Ficha PR8 Silvana Pianola.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
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 2012 no hemos llevado a cabo acciones para influir en el comportamiento de los clientes, sociedades participadas y proveedores en relación a los riesgos y oportunidades medio ambientales y sociales. ²⁹⁷	
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 2012 no hemos realizado ninguna actividad de control en las líneas de negocio ni con prácticas de aplicación de filtros o auditorías medioambientales y sociales específicas, debido a que	

²⁹⁷ Ficha FS5 Fernando Gutiérrez.

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012

Contenido Básico del GRI	Nivel de Reporte	Páginas	Pacto Mundial
		nuestra Política Crediticia Ambiental viene implementándose. ²⁹⁸	
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 2012, el BCP no aplicó filtros medioambientales y sociales relativos al total de fondos o activos bajo gestión. ²⁹⁹	
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. ³⁰⁰	
FS13. Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas.	Completo		
FS14. Iniciativas para promover el acceso de personas desfavorecidas a servicios financieros.	Parcial		
FS15. Políticas para el diseño y comercio justo de productos y servicios financieros.	Completo		
FS16. Iniciativas para promover la educación financiera.	Completo		

²⁹⁸ Ficha FS9 Fernando Gutiérrez.

²⁹⁹ Ficha FS11 Fernando Gutiérrez.

³⁰⁰ Ficha FS12 Fernando Gutiérrez.



PERÚ²⁰₂₁

EMPRESARIOS SOCIALMENTE
COMPROMETIDOS

BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012
