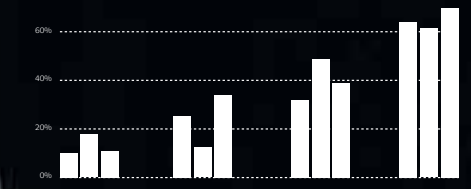


Banco de Crédito **»BCP»**

Reporte de Sostenibilidad 2009

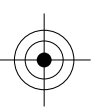
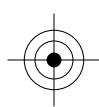
Impulsando el sano desarrollo



Reporte de Sostenibilidad 2009 // Impulsando el sano desarrollo

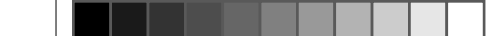
Banco de Crédito **»BCP»**

Banco de Crédito **»BCP»**





Con este sello, Global Reporting Initiative (GRI) confirma que ha cotejado los parámetros de la Guía G3 del GRI con el Reporte de Sostenibilidad 2009 del BCP y lo ha calificado satisfactoriamente como de nivel C.



En el BCP consideramos que la sostenibilidad del negocio se logra mediante la satisfacción de las expectativas económicas, sociales y ambientales de nuestros grupos de interés. Sin embargo, en el 2009 decidimos hacer un alto en la carrera de crecimiento —decisión que fue clave para enfrentar con éxito la crisis económica que afectó al mundo entero— y optamos por analizar nuestra posición, replantear estrategias y corregir nuestras debilidades, para mantener nuestro liderazgo en el mercado financiero peruano, en el que estamos presentes desde hace 120 años.

Basados en dicho análisis, establecimos tres pilares estratégicos

hola, otra vez

para nuestra gestión integral que fundamentan la sostenibilidad del negocio: 1) eficiencia, que busca un manejo responsable de los recursos y ofrecer servicios financieros sostenibles; 2) riesgos, que cuenta con la administración de las exposiciones crediticias y de los riesgos operacionales, para asegurar una participación adecuada en los mercados,



una mejor percepción de nuestra reputación y la continuidad operativa de nuestro negocio; y 3) crecimiento, pues buscamos aprovechar las oportunidades que pueda ofrecer una nueva aceleración de la economía global, entre ellas la de atender a un mayor número de segmentos socioeconómicos del país para seguir apoyando el desarrollo del microempresariado en el Perú, tarea iniciada con la adquisición del 99.3% de las acciones de Financiera Edyficar S.A.

El área de Responsabilidad Social, creada en el 2008 en la División de Asuntos Corporativos, se concentró en cinco objetivos alineados con nuestros tres pilares estratégicos del 2009:

- comprender las expectativas e inquietudes de nuestros grupos de interés;
- fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores tanto con el negocio como con las actividades de Responsabilidad Social;
- promover la inclusión financiera en las poblaciones menos favorecidas del Perú;
- fomentar el desarrollo de la niñez y juventud a través de iniciativas en educación y deporte; y
- ser un banco ambientalmente responsable.

En línea con el primer objetivo, el BCP realizó un estudio de reputación dirigido a nuestros colaboradores, líderes de opinión y público en general. Este estudio nos permitió desarrollar iniciativas que respondieron a las expectativas de los grupos de interés que se relacionan con el Banco.

Para fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores, promovimos iniciativas en bienestar y calidad de vida, a la vez que trabajamos en el fomento de los programas de Voluntariado Corporativo.

Con respecto a la inclusión financiera, el Banco concretó la adquisición de Financiera Edyficar, además de impulsar servicios financieros enfocados en los sectores socioeconómicos C y D, e implementar los programas Aula Empresa y ABC de la Banca.

Con relación a las iniciativas en educación y deporte, en el 2009 seguimos apoyando los programas Matemáticas para Todos, Piloto 20 y los semilleros de Vóley y Atletismo.

En concordancia con nuestra política de cuidado del medio ambiente, medimos, por segunda vez, la huella de carbono que generan las operaciones del BCP, cuyos resultados esperamos mejorar gracias a la participación de los ejecutivos en el análisis y toma de decisiones respecto a los cambios en instalaciones y equipos que nos permitan obtener una mayor eficiencia energética, y a la creación de conciencia en los patrones de consumo de nuestros colaboradores, a través de campañas de reciclaje. Además, con el apoyo de la Secretaría de Asuntos Económicos del Gobierno Suizo, continuamos impulsando el Fondo de Garantía Ambiental, que tiene como objetivo incrementar el atractivo de las inversiones industriales que incorporen tecnologías nuevas y limpias.

Para reforzar nuestras prácticas de Responsabilidad Social, suscribimos, en mayo del 2009, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lo que reafirma nuestro compromiso de seguir trabajando en el marco de sus 10 principios, que incluyen derechos laborales, derechos humanos, protección del medio ambiente y políticas anticorrupción. El presente Reporte contiene nuestros resultados en el cumplimiento de estos principios, los que continuamos implementando a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Asimismo, buscamos, con este Reporte, reflejar nuestra gestión de responsabilidad social y publicar un mayor número de indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) con relación a los publicados en el 2008.

Finalmente, para continuar con el crecimiento sostenible del BCP y seguir siendo los líderes del mercado, buscaremos mejorar y estandarizar nuestros procesos, priorizar las acciones que generen mayor valor para nuestros clientes y nuestro negocio, reforzar el tema comercial, mejorar nuestras cuotas de mercado, y adecuar los productos y servicios a las necesidades de nuestro público objetivo de manera eficiente, alineándonos cada vez más con los estándares internacionales de responsabilidad social.

Muchas gracias,



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio



pág. 2 Carta del Presidente *pág. 8 Capítulo 1. Perfil de la organización* *pág. 10 Acerca del BCP*

pág. 12 Visión, misión, principios y valores *pág. 14 Pilares estratégicos del BCP* *pág. 16 Gobierno Corporativo*

pág. 20 Comportamiento ético *pág. 26 Compromisos externos* *pág. 30 Administración interna*

pág. 32 Cumplimiento legal y normativo *pág. 34 Capítulo 2. Alcance del Reporte* *pág. 36 Capítulo 3. Banca responsable*

pág. 38 Responsabilidad Social en el BCP *pág. 40 Relación con nuestros grupos de interés* *pág. 42 Reputación del BCP*

pág. 46 Nuestros clientes *pág. 58 Nuestra gente* *pág. 76 Comunidades* *pág. 102 Medio ambiente*

pág. 108 Capítulo 4. Actividades institucionales *pág. 114 Premios y reconocimientos*

pág. 118 Capítulo 5. Índice de contenidos básicos del GRI y Comunicación de Progreso del Pacto Mundial

pág. 128 Máquina del tiempo



Capítulo 1
Perfil de la organización

B

El Banco de Crédito del Perú (BCP) es el banco comercial de operaciones más antiguo del Perú, y ha sido el mayor banco en el sistema desde la década de 1920.

Acerca del BCP

El BCP es una sociedad anónima abierta, constituida con aportes privados, y, desde 1995, forma parte del Grupo Credicorp¹, el *holding* financiero más importante del Perú.

El BCP provee servicios especialmente diseñados para clientes corporativos a través de sus divisiones de Banca Corporativa y Banca Empresa, mientras que su división de Banca Minorista se encarga de las pequeñas empresas y clientes individuales.

A su vez, el BCP cuenta con una serie de empresas subsidiarias que le permiten ofrecer productos específicos:

- Credibolsa SAB: sociedad agente de bolsa que opera en la Bolsa de Valores de Lima, y presta asesoramiento en operaciones bursátiles.
- Credifondo: administradora de fondos mutuos.
- Creditítulos Sociedad Tituladora S.A.: compra activos y los convierte en productos financieros negociables (titulización).
- Inmobiliaria BCP S.A.
- Inversiones BCP Ltda.
- Banco de Crédito de Bolivia y sus subsidiarias.

Asociaciones a las que pertenece el BCP

- **Gremios**
Asociación de Bancos (ASBANC), Cámara de Comercio de Lima (CCL), Asociación de Exportadores (ADEX) y Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE).
- **Cámaras de Comercio de provincias**
Alto Amazonas, Arequipa, Cajamarca, Chepén, Chíncha, Cusco, Huancayo, Huánuco, Huaraz, Ilo, Juliaca, La Libertad, Lambayeque, Moyobamba, Piura, Quillabamba, Tacna, Tarma, Tarapoto, Ucayali y Yurimaguas.
- **Otros**
Cámara de Comercio Peruano-Alemana, Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM), Cámara de Comercio Peruano Italiana y Cámara de Comercio Peruano Argentina.

(1) Credicorp Ltd. cuenta con el 97.41% de las acciones del BCP, mientras que el 2.59% restante pertenece a otros accionistas.



BCP en cifras

	2009	2008
Empleados		
Número total de empleados	13,915	14,258
Canales de atención		
Número total de canales de atención	4,131	3,071
Oficinas BCP	334	330
Cajeros automáticos	996	890
Agentes BCP	2,801	1,851
Productos y servicios ofrecidos		
Tarjetas de crédito	142,776	154,382
Créditos (hipotecarios, personales y Pyme)	165,418	176,022
Cuentas Sueldo y CTS	1'389,038	1'702,136
Productos y servicios inclusivos		
Primera Cuenta	242,000	36,000
Créditos hipotecarios Nuevo Mi Vivienda	1,697	916
Tarjetas de crédito para consumo (Visa Exacta y Visa Plaza San Miguel)	56,277	44,504
Participación en el mercado (%)		
Préstamos	30.8	31.6
Depósitos	35.7	38.5
Proveedores		
Número total de proveedores	7,401	7,675

Impacto económico

Valor económico directo	Valor económico directo generado y distribuido (en millones de US\$)		
	2009	2008	2007
Ingresos	1,623.25	1,618.05	1,175.07
Valor económico distribuido			
Costos operativos (pago a proveedores)	694.06	497.00	340.00
Retribución a empleados	262.57	246.00	191.00
Beneficios sociales ²	7.73	5.01	4.34
Dividendos pagos a todo tipo de accionistas	205.87	196.00	124.00
Pago de intereses a proveedores de fondos (gastos financieros)	316.54	491.00	331.00
Pagos al Gobierno ³	99.12	79.00	88.00
Valor económico retenido			
Valor económico generado menos valor económico distribuido	343.26	104.04	96.73

(2) Solo corresponde a beneficios de salud.
(3) Solo incluye impuesto a la renta.

vmpv

Visión, misión, principios y valores

Nuestra visión

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

Nuestra misión

Servir al cliente.

Nuestros principios

Dedicación
Accesibilidad
Flexibilidad

Nuestros valores

La ética: somos una institución con integridad, con gente honesta y responsable.

El cliente: nos debemos a nuestros clientes.

Nuestra gente: contamos con los mejores profesionales, e incentivamos su desarrollo y potencial emprendedor.

La innovación: innovamos continuamente para responder a los requerimientos del mercado.

Pilares estratégicos del BCP

Con el objetivo de asegurar nuestro liderazgo en todos los segmentos del sistema financiero peruano, en el BCP hemos definido tres pilares que son la base de nuestra gestión, y que nos permiten alinear las operaciones en todas las áreas.

Gracias a los pilares que soportan nuestras operaciones, estas se perfilan con una perspectiva sostenible de crecimiento sano y a largo plazo, que afianza y expande la confianza que tienen los grupos de interés en nosotros.

Estos pilares son:

Crecimiento

Impulsar nuestra posición de liderazgo a través del continuo desarrollo de una posición competitiva a nivel global.

Eficiencia

Ser más eficientes en las operaciones y uso de los recursos.

Gestión de riesgos

Incluir las medidas más adecuadas, a nivel global, de la gestión de riesgos crediticios, operativos y reputacionales.

Gobierno Corporativo

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

El Directorio del BCP está conformado por 13 miembros titulares. En el 2009, se llevó a cabo la elección del nuevo Directorio en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas. Los miembros del Directorio, a su vez, eligieron a los integrantes del Comité Ejecutivo, del Comité de Auditoría y del Comité de Administración de Riesgos.

Directores

Dionísio Romero Paoletti

Bachiller en Economía y Relaciones Internacionales de Brown University, con Maestría en Administración de Empresas de Stanford University. Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú S. A. - BCP y de Credicorp Ltd., desde el 1 de abril del 2009. Desde el 2001, Presidente del Directorio de ALICORP S.A.A., Ransa Comercial y otras empresas del sector industrial, comercio y de servicios que conforman el Grupo Romero. Vicepresidente de Inversiones Centenario S. A., Director de Cementos Pacasmayo S. A. A. y de Hermes Transportes Blindados S. A. *Director dependiente.*

Raimundo Morales Dasso

Graduado en Economía y Administración en la Universidad del Pacífico, Lima, Perú, y Máster en Administración de Negocios en Wharton Graduate School of Finance de la Universidad de Pensilvania. Entre 1970 y 1980 desempeñó varios cargos en el Bank of America y en el Wells Fargo Bank. Ingresó al Banco de Crédito del Perú, donde desempeñó cargos de alta gerencia. Fue Gerente General del BCP desde octubre de 1990 hasta abril del 2008. Actualmente, ocupa el cargo de Presidente del Directorio del Instituto Peruano de Economía, y es Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú, Banco de Crédito de Bolivia, Atlantic Security Bank y Pacífico Cía. de Seguros y Reaseguros. Asimismo, es miembro del Directorio de Pacífico Vida, Cementos Pacasmayo, Alicorp y Grupo Romero. También es Primer Vicepresidente de la CONFIEP. *Director independiente.*

Fernando Fort Marié

Abogado, socio principal y Director del Estudio Fort, Bertorini, Godoy & Pollari Abogados S.A. Ha sido Director del Banco de Crédito del Perú de marzo de 1979 a octubre de 1987, y de marzo de 1990 hasta la fecha. Es Director de las subsidiarias del BCP y del Banco de Crédito de Bolivia. Director de Credicorp Ltd. desde marzo de 1999 y de Atlantic Security Bank. Es miembro del Directorio de Inversiones Centenario S.A., Presidente del Directorio de Hermes Transportes Blindados S.A. y miembro del Directorio de Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A. (EDELNOR) y de Motores Diesel Andinos S.A. (MODASA). *Director independiente.*

Reynaldo Llosa Barber

Empresario. Director del Banco de Crédito del Perú de marzo de 1980 a octubre de 1987, y de marzo de 1990 a la fecha. Es Director de las subsidiarias del BCP, del Banco de Crédito de Bolivia, de Credicorp Ltd. (desde agosto de 1995) y de Atlantic Security Bank. Presidente del Directorio de EDELNOR, Director de Pacífico Cía de Seguros, Distrilima, EDEGEL y otras empresas. Es socio principal y Gerente General de F.N. Jones S.R. Ltda. *Director independiente.*

Juan Carlos Verme Giannoni

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

Luis Enrique Yarus Rey

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

Juan Bautista Isola Cambana

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

Eduardo Hochschild Beeck

Ingeniero Mecánico y Físico de Tufts University, Boston, Estados Unidos. Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc, de Cementos Pacasmayo S.A.A. y de Asociación Promotora TECSUP. Vicepresidente del Patronato de Plata del Perú. Director de COMEX Perú y de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía. Director de Pacífico Cía. de Seguros y Reaseguros, y Director del Banco de Crédito del Perú desde el 2003. *Director independiente.*

Benedicto Cigüeñas Guevara

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

Felipe Ortiz de Zevallos Madueño

Ingeniero Industrial y Máster en Administración y Sistemas de la Universidad de Rochester. Estudios de posgrado en la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard. Fundador de Grupo APOYO en 1977, del que es Presidente desde entonces. Ha sido Embajador del Perú en los Estados Unidos (2006-2009) y Rector de la Universidad del Pacífico (2004-2006). Director del BCP desde el 3 de marzo del 2006 y de diversas compañías, entre ellas Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. y Sociedad Minera El Brocal S.A.A. *Director independiente.*

Germán Suárez Chávez

Máster en Economía de Columbia University, Nueva York, y economista de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Presidente del Directorio del Banco Central de Reserva del Perú de abril de 1992 a septiembre del 2001, institución donde realizó la mayor parte de su carrera profesional. Presidente del Banco de la Nación de setiembre de 1990 a abril de 1992. Fue Gobernador del FMI y Presidente del G-24 (grupo intergubernamental de países en desarrollo para asuntos monetarios internacionales). Fue Viceministro de Economía y trabajó en el Fondo Monetario Internacional. Ha sido Director del Fondo Latinoamericano de Reservas, Bladex, Extebandes, Arlabank y la Refinería La Pampilla S.A. Es Director de Compañía de Minas Buenaventura S.A.A., así como de Credicorp Ltd. y del Banco de Crédito del Perú desde abril del 2005 y 2006, respectivamente. *Director independiente.*

Roque Benavides Ganoza

Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Máster en Administración de Negocios de Henley, Universidad de Reading (Reino Unido). Completó el Programa de Desarrollo Gerencial en Harvard Business School (Estados Unidos) y el Programa Avanzado de Gerencia de Templeton College, Universidad de Oxford (Reino Unido). Director Gerente General de la Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. Director de nueve empresas subsidiarias de esta compañía. Ha sido Presidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) y de la CONFIEP. *Director independiente.*

Luis Enrique Romero Belismelis

Bachiller en Economía de la Universidad de Boston. Director Alterno de Alicorp S.A.A. desde el 2001 hasta el 1 de agosto del 2006, y Vicepresidente de la Compañía desde el 2 de agosto del 2006. Asimismo, es Director de diversas empresas de los sectores Industria, Comercio y Servicios que conforman el Grupo Romero. *Director independiente.*

A través de los Comités, el Directorio cumple con sus atribuciones y responsabilidades en el gobierno de la organización.

Comité de Auditoría

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

Comité Ejecutivo

Lleva a cabo reuniones con los gerentes del Banco, en las que abordan los asuntos más relevantes de las divisiones a su cargo.

Comité de Administración de Riesgos

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

Comité de Remuneraciones

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



En el BCP buscamos promover una cultura de comportamiento ético en todas las personas que forman parte de la organización. Por ello, se exige a los colaboradores el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y las regulaciones legales en aspectos de seguridad y fraude.

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

- honestidad, sinceridad y cumplimiento de leyes y reglamentos;
- trato justo y equitativo a todos los clientes, proveedores, competidores y empleados;
- la no utilización de información privilegiada para realizar transacciones en beneficio personal;
- conductas éticas frente a la competencia;
- relaciones con los reguladores, auditores y asesores legales;
- confidencialidad de la información;
- uso de los activos de la Corporación;
- límites de autoridad;
- utilización de archivos e informes de la Corporación; y
- relaciones justas con los proveedores.

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

Por último, el Código incluye el requerimiento específico de que todos los empleados reporten riesgos ambientales o posibles daños al medio ambiente que puedan surgir como resultado de las operaciones.

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

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



Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo

Desde 1998, el BCP cuenta con un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, diseñado según las exigencias de las normas legales vigentes, que se adecúa a las mejores prácticas internacionales. Su objetivo es prevenir que los productos y servicios que ofrece nuestra institución sean indebidamente utilizados para encubrir dinero mal habido, producto de actividades ilícitas. Este Sistema ratifica el compromiso del BCP con la prevención de la corrupción, tal como lo establecen los principios del Pacto Mundial.

El Sistema está conformado por políticas institucionales, mecanismos de prevención y procedimientos de control específicos. Entre los principales elementos del Sistema figuran las políticas institucionales "Conozca a su cliente", "Conozca su mercado", "Conozca a su empleado" y "Conozca a su banco corresponsal", así como los controles internos para la detección de operaciones inusuales y sospechosas, los sistemas de información, la capacitación del personal y los reportes a la Unidad de Inteligencia Financiera, entre otros. Los responsables de su aplicación son el Directorio, el Gerente General y el Oficial de Cumplimiento, quien desempeña su labor a nivel corporativo y tiene a su cargo la Gerencia del Área de Cumplimiento.

De acuerdo con el Plan Anual de Trabajo 2009, aprobado en sesión de Directorio, se realizaron 6,195 investigaciones⁴ sobre asuntos provenientes de diferentes fuentes, tales como el Sistema de Alertas Automáticas (SAS-AML), evaluaciones programadas, reporte de diferentes unidades del Banco, noticias periodísticas y unidades del exterior. De ese total, resultaron 379 reportes de operaciones sospechosas.

(4) Estas evaluaciones consideran al BCP Perú, BCP Panamá, BCP Miami y las subsidiarias locales Credifondo, Credibolsa, Creditítulos, Inmobiliaria BCP y Solución Financiera de Crédito del Perú.



	2009	2008
Investigaciones realizadas	6,195	7,684
Reportes enviados a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF)	379	286



Adicionalmente, se puso en marcha la primera fase de los modelos de comportamiento, que están destinados a la construcción de modelos analíticos de *datamining* para el descubrimiento de conductas transaccionales relacionadas con el lavado de activos. En esta primera fase del proyecto, se estableció la metodología de implementación de los modelos y de estructuración en Banca de Consumo, cuyo resultado obtuvo un valor predictivo positivo de 23%.

Además, se avanzó con la segunda fase de implementación del Sistema de Alertas Automáticas (SAS-AML), proyecto que incluye la implementación de nuevos escenarios (retiros, cheques de gerencia, estructuración, clientes sensibles y clientes de alto riesgo), la creación de nuevos perfiles (*cash* y transferencias del exterior), la inclusión de nuevos parámetros y la disponibilidad de más información para el análisis (segmento, nivel de riesgo cliente, actividad económica, marca de cliente sensible), entre otros.

Capacitación

Se realizaron 127 eventos de capacitación presencial, con la asistencia de 3,820 colaboradores, especialmente de las áreas de mayor riesgo: Banca Institucional, Banca Privada, Banca de Negocios y Canales de Atención. En el 2009, se incrementó el alcance de estas capacitaciones a través de la modalidad a distancia, que fueron dos y que contaron con la participación de 13,668 colaboradores en el primer curso, y 10,257 colaboradores en el segundo.

	2009	2008
Eventos de capacitación presencial	127	212
Número de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado (capacitación presencial)	3,820	6,107
Porcentaje de colaboradores formados en los procedimientos y políticas antilavado (capacitación presencial)	27%	43%
Número de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado (capacitación a distancia)	13,668	11,228
Porcentaje de colaboradores formados en los procedimientos y políticas antilavado (capacitación a distancia)	98%	79%

Visitas preventivas

Fueron 19 visitas a oficinas en Lima y 29 visitas a oficinas en provincias, con el propósito de supervisar el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención antilavado. Del mismo modo, tres empresas remesadoras de dinero del exterior fueron visitadas por representantes del Área de Cumplimiento del BCP, a fin de verificar que cuenten con adecuados procedimientos de control antilavado.

Visitas a oficinas

	2009		2008	
		Porcentaje del Total		Porcentaje del Total
Lima	19	5.7%	15	4.5%
Provincias	29	8.7%	24	7.3%
TOTAL	48	14.4%	39	11.8%

Desarrollo de capacidades

Se implementaron dos actualizaciones al Manual para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, con la finalidad de mejorar la efectividad de los procedimientos operativos de control antilavado.

A young girl in a white dress is helping another girl in a brown dress climb a rock in a cornfield. The girl in white is standing on the rock and holding the hand of the girl in brown, who is sitting on the rock. The background is a lush green cornfield under a blue sky.

ce

Compromisos externos

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

El BCP basa su gestión de la Responsabilidad Social en estándares internacionales. Los compromisos que suscribimos como organización aseguran que nuestras actividades estén alineadas con acuerdos establecidos globalmente. Así, suscribimos el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** el 13 de mayo del 2009. Esta iniciativa nos impulsa a incorporar, en la práctica diaria, un conjunto de valores fundamentales vinculados con los derechos humanos, las normas laborales, la preservación del medio ambiente y la lucha contra la corrupción en todas sus formas. La adhesión a esta iniciativa pone de manifiesto el compromiso del BCP con el cumplimiento de los derechos y libertades de las personas descritos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Principios del Pacto Mundial

Derechos humanos

 Principio **1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales a nivel internacional dentro de su esfera de influencia.

 Principio **2** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de actos que vulneren los derechos humanos.

Trabajo

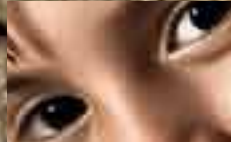
 Principio **3** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y sindical, y reconocer efectivamente el derecho a la negociación colectiva.

 Principio **4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

 Principio **5** Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.

 Principio **6** Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio ambiente

 Principio **7** Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales.

 Principio **8** Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

 Principio **9** Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción

 Principio **10** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, tales como el soborno y la extorsión.



Para el BCP, la firma del Pacto Mundial significa una oportunidad para reafirmar los principios que nos inspiran a trabajar a diario, afianzarnos como ciudadanos corporativos éticos, responsables y transparentes, y continuar nuestro crecimiento como organización.

De esta manera, nuestro Banco es coherente con los lineamientos de Buen Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social, y se suma al compromiso ético adoptado por miles de empresas a nivel internacional de trabajar, conjuntamente, para la construcción de un mercado global más justo y equitativo, además de fomentar el bienestar de las sociedades.

Asimismo, continuamos formando parte de la **Asociación de Buenos Empleadores**, una organización sin fines de lucro patrocinada por la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM), de la que somos socios fundadores (2006). Ser parte de ella nos compromete con el cumplimiento de prácticas responsables en la gestión de nuestros recursos humanos, y con la promoción de estas prácticas en las empresas que forman parte de nuestra cadena de abastecimiento.

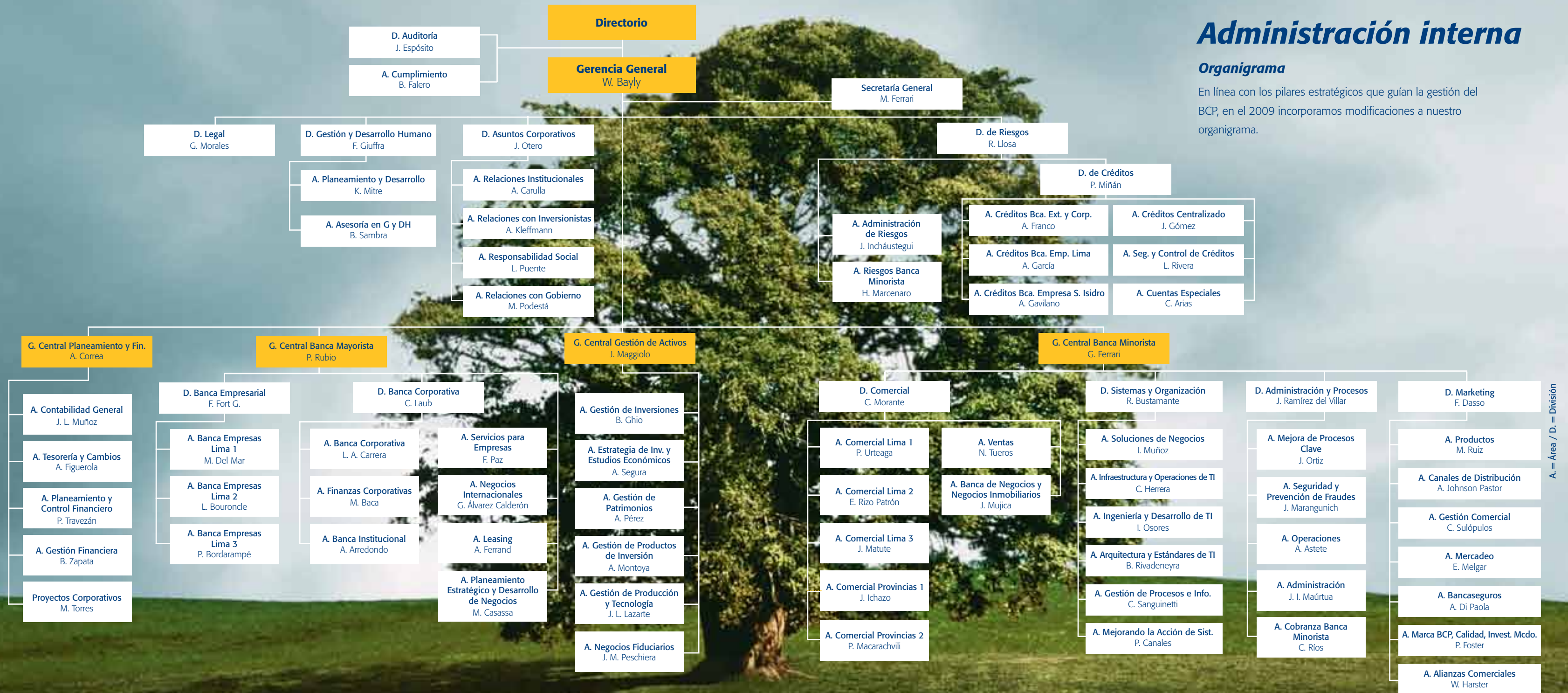
Prácticas responsables de recursos humanos (Asociación de Buenos Empleadores)

- Pago puntual de salario y beneficios
- Pago puntual de seguro médico
- Evaluación del desempeño
- Recompensas de acuerdo con la evaluación
- Capacitación y entrenamiento
- Reconocimiento
- Condiciones de trabajo saludables

Administración interna

Organigrama

En línea con los pilares estratégicos que guían la gestión del BCP, en el 2009 incorporamos modificaciones a nuestro organigrama.



A fin de mejorar nuestra gestión de riesgos, dentro de la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas creamos el Área de Planeamiento y Control Financiero, así como el Área de Gestión Financiera. Adicionalmente, con el objetivo de incrementar la eficiencia de nuestras operaciones, dentro de la División de Administración y Procesos incorporamos el Área de Mejora de Procesos Clave, y eliminamos una de las áreas comerciales dentro de la División Comercial. Por último, con relación al pilar de crecimiento de la estrategia del BCP y en el marco de la Gerencia Central Banca Mayorista, creamos, dentro de la División de Marketing, el Área de Planeamiento Estratégico y Desarrollo de Negocios, y el Área de Alianzas Comerciales.

Comités de Gestión

El BCP cuenta con Comités de Gestión que velan por el óptimo funcionamiento de la administración interna. Estos son: Consejo de Gerencia, Comité de Gestión, Comité de Créditos, Comité de Riesgos de Operación, Comité de Administración de Activos y Pasivos (ALCO), Comité de Productividad, Comité de IT Governance, Comité de Lavado de Activos, Comité de Inspectorado, Comité de Calidad y Comité de Sistemas.

Estos Comités se reúnen periódicamente para tomar decisiones relacionadas con la implementación de la estrategia y los planes de trabajo establecidos por el Directorio para las cuestiones operativas y la administración diaria del BCP. En este sentido, constituyen un nexo entre las áreas de operaciones y el Directorio del BCP.



Cumplimiento legal y normativo

Como parte del sistema financiero peruano, y dado que su actividad principal es la intermediación financiera, el BCP se rige bajo las leyes de la República del Perú y está sujeto a la regulación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) respecto al tipo de actividades que puede desarrollar, el ámbito geográfico en el que puede operar, los requerimientos mínimos de capitalización y provisiones, los límites de exposición, los requerimientos de información que deben ser proporcionados, los mecanismos para un efectivo control interno y la administración de riesgos, entre otros.

Además, entre otras reglamentaciones pertinentes a su actividad, el BCP cumple con las leyes y normas del régimen laboral de la actividad privada, que abarcan aspectos de contratación y beneficios laborales, así como normas sobre seguridad y salud en el trabajo. De igual manera, el BCP está sujeto a la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud (Ley 26790), al otorgar servicios de salud a sus colaboradores a través de la Entidad Prestadora de Salud (EPS-Pacífico) y ESSALUD. Asimismo, el Banco, conforme a ley, brinda a sus colaboradores la opción de afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones-ONP (D.L. 19990) o al Sistema Privado de Pensiones-AFP (D.L. 25897).

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



El Reporte de Sostenibilidad del BCP presenta el desempeño obtenido por la entidad durante el año 2009 en los ámbitos económico, social y medioambiental, así como en todas sus operaciones a lo largo del Perú.

Al igual que la Memoria de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social del 2008, los contenidos de este Reporte consideran los requerimientos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, y las inquietudes y expectativas de información de nuestros grupos de interés.

En el caso de nuestro Reporte 2009, y con el objetivo de sumarle transparencia, trabajamos en la profundización de nuestro cumplimiento de los indicadores propuestos por Global Reporting Initiative. En este sentido, si bien el Reporte alcanza un Nivel C en el cumplimiento del GRI, en el BCP nos esforzamos por difundir toda la información disponible que pueda relacionarse con los indicadores de esta Guía, además de señalar, para cada indicador, el grado de información presentada.

Adicionalmente, el Reporte contiene la información sobre la implementación de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que el BCP se suscribió en el 2009. Con ello, este Reporte conforma la primera Comunicación de Progreso (COP) del BCP.

ar

Capítulo 2 Alcance del Reporte

Para consultas o sugerencias sobre el contenido de este Reporte de Sostenibilidad, contáctese con: Gerencia de Responsabilidad Social, Banco de Crédito del Perú. Calle Centenario 156, La Molina, Perú, y responsabilidadsocial@bcp.com.pe



br

Capítulo 3
Banca responsable

Las prácticas de Responsabilidad Social del BCP están en
sintonía con nuestra línea de negocios.

Responsabilidad Social en el BCP



En el BCP, concebimos la responsabilidad social como la forma de satisfacer las expectativas económicas, ambientales y sociales de los grupos de interés que están relacionados con los objetivos y funciones del Banco.

El área de Responsabilidad Social (RS) se creó en el año 2008 en la División de Asuntos Corporativos, con el fin de gestionar las expectativas de nuestros grupos de interés a través de acciones éticas y responsables que promuevan la sostenibilidad económica del negocio, e incorporen aspectos sociales y ambientales a nuestra gestión.

Es así que, en el 2009, Responsabilidad Social concentró sus acciones en cinco objetivos estratégicos:

Objetivo	Grupos de interés involucrados	Acciones emprendidas en el 2009	Pilares estratégicos
Comprender las expectativas e inquietudes de nuestros grupos de interés.	Todos	Estudio de Reputación	Gestión de riesgos
Fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores tanto con nuestro negocio como con nuestras actividades de Responsabilidad Social.	Accionistas Colaboradores Comunidad	Iniciativas de bienestar y calidad de vida Programa de Voluntariado Corporativo	Crecimiento Eficiencia
Promover la inclusión financiera en las poblaciones menos favorecidas del Perú.	Accionistas Clientes Comunidad Líderes de opinión	Edyficar y servicios financieros para NSE C y D Programas Aula Empresa y ABC de la Banca	Crecimiento
Fomentar el desarrollo de la niñez y la juventud a través de iniciativas de educación y deporte.	Accionistas Comunidad Líderes de opinión	Programas Matemáticas para Todos y Piloto 20 Semilleros de Vóley y Atletismo	Crecimiento
Ser un banco ambientalmente responsable.	Accionistas Clientes Comunidad Líderes de opinión	Campaña de reciclaje Medición de huella de carbono Programas de ahorro de papel Fondo de Garantía Ambiental	Eficiencia Gestión de riesgos

Relación con nuestros grupos de interés

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

Una vez identificados estos grupos, el BCP trabaja en la comprensión de sus necesidades, en base a diversos estudios y al diálogo sistemático con ellos.

	Accionistas e inversionistas	Colaboradores	Clientes
¿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 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 progreso del Perú Compensación justa 	<ul style="list-style-type: none"> Productos de alta calidad a buenos precios Apertura y transparencia en las operaciones Comportamiento ético Profesionalismo Satisfacción de las necesidades de los clientes, acompañada de un trato amable y cordial Buena organización a nivel de la empresa
¿Cuál es nuestro objetivo?	<ul style="list-style-type: none"> Tener una gestión eficiente que genere mayor rentabilidad y consolide nuestra fortaleza financiera Brindar información y recibir retroalimentación directa Generar confianza y transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una cultura organizacional que fomente la identificación de los colaboradores con el BCP Brindar información sobre temas corporativos y recibir consultas de los colaboradores Fomentar la retroalimentación sobre la base de la construcción de confianza 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer productos y servicios de calidad que sean social y ambientalmente sostenibles Proporcionar información de manera clara y transparente sobre nuestros productos, servicios y canales de atención Recibir retroalimentación acerca de la calidad de los productos y servicios ofrecidos
¿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 Programa de Voluntariado Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> Código de Ética Productos y servicios de Banca Mayorista y Banca Minorista Fondo de Garantía Ambiental Apoyo a Pymes Orientación a la satisfacción de clientes
¿Cómo dialogamos?	<ul style="list-style-type: none"> Asamblea General Anual de Accionistas Conferencias de prensa Publicaciones especializadas Memoria de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Memoria Anual de Estados Financieros Encuesta a inversionistas, accionistas y analistas 	<ul style="list-style-type: none"> Comités con empleados Portal "Mis datos y gestiones" Boletín de desempeño corporativo Paneles informativos en sedes Web para promotores de servicios Radio BCP Portal de Internet día@día Revista "Soy BCP" Mensajes institucionales Correos electrónicos de la Alta Dirección Desayunos con la Gerencia Sistema de denuncias Credicorp Línea de teléfono interna Estudio de reputación 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas con funcionarios de negocios y asesores de ventas y servicios Banca por teléfono Telemarketing Banca por Internet (víaBCP, correo electrónico) Atención de reclamos Comunicaciones escritas Encuestas de satisfacción Desayunos con clientes Estudio de reputación

Comunidad	Proveedores	Líderes de opinión y medios de comunicación
<ul style="list-style-type: none"> Contribución al desarrollo local Oportunidades de bancarización Apertura y transparencia en las operaciones Comportamiento ético Profesionalismo 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos transparentes Trato igualitario Continuidad en la relación Cumplimiento de compromisos 	<ul style="list-style-type: none"> Buenos resultados Innovación Contribución al desarrollo del Perú Empresa peruana
<ul style="list-style-type: none"> 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 la banca, para promover una cultura financiera responsable Comunicar sobre temas de impacto social y económico Ampliar el acceso a sectores previamente no atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar a los proveedores locales como parte de nuestro compromiso con el desarrollo del Perú Fomentar la participación a través de licitaciones abiertas Brindar información sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos Recibir retroalimentación directa 	<ul style="list-style-type: none"> Brindar información sobre asuntos corporativos de interés público
<ul style="list-style-type: none"> Productos y servicios inclusivos Educación: Matemáticas para Todos y Piloto 20 Cultura e inclusión financiera: Programas ABC de la Banca y Aula Empresa Deporte: Semilleros Medio ambiente: Ecoeficiencia, medición de huella de carbono 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de homologación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer productos y servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú Estar a la vanguardia en el desarrollo de productos y servicios que contribuyan con el crecimiento de todos los peruanos
<ul style="list-style-type: none"> Avisos de prensa Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión) Eventos presenciales (charlas) Estudio de reputación Buzón Responsabilidad Social 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS) Reuniones y encuestas de retroalimentación Correos electrónicos de las áreas que contratan el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Conferencias de prensa Entrevistas Foros de discusión Ferías Eventos empresariales Estudio de reputación

Reputación del BCP

A través del Estudio de Reputación⁵ se puede apreciar que el BCP es una de las empresas nacionales más respetadas de todos los sectores económicos, y uno de los bancos con mejor reputación en la comparativa internacional⁶.

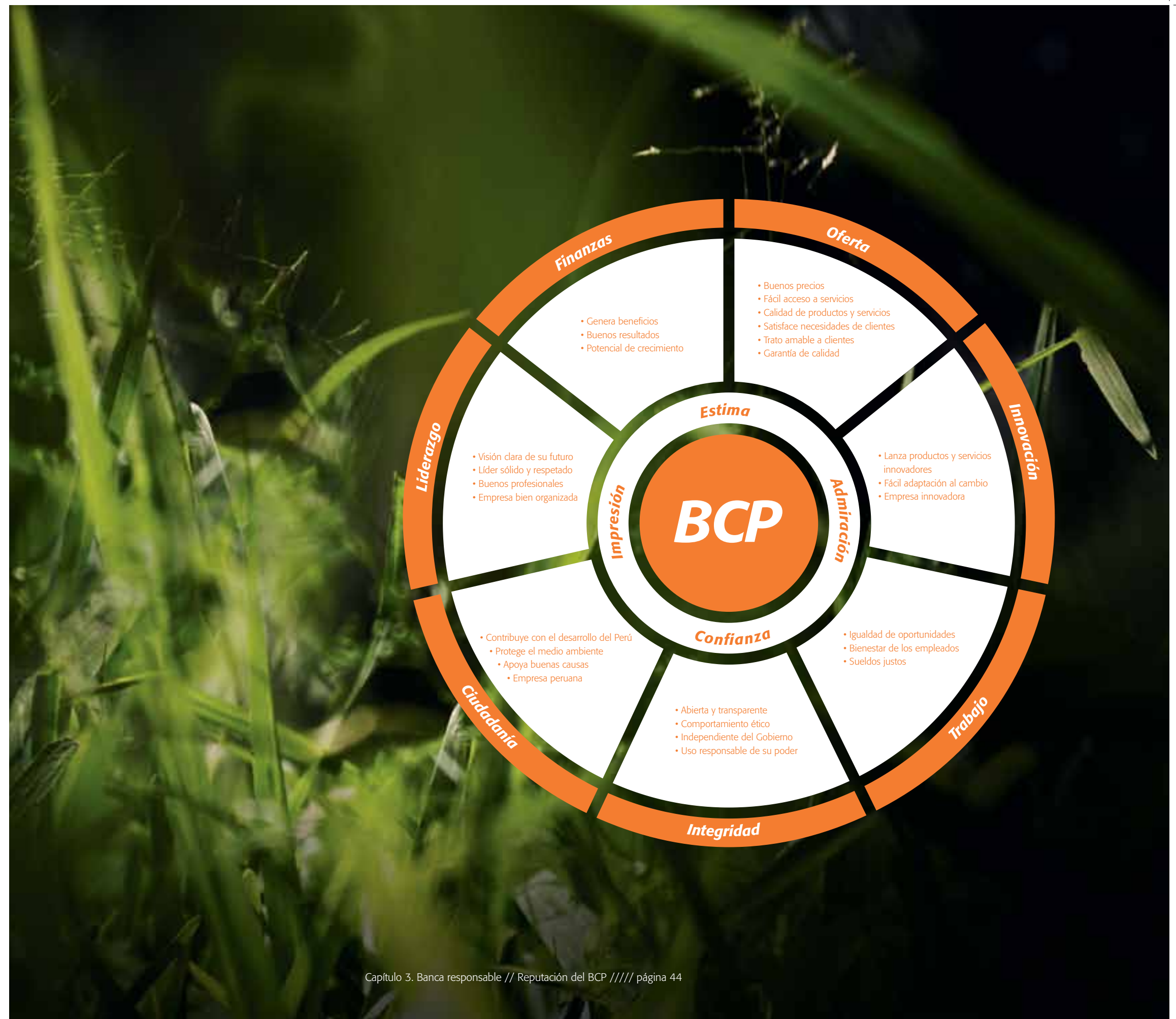
El resultado de este Estudio se obtuvo a través de entrevistas a 1,144 empleados del BCP y a 274 personas del público en general, que incluyeron clientes y no clientes, y de una muestra significativa de líderes de opinión que consideró periodistas, miembros de organismos reguladores, congresistas y representantes de gobiernos locales.

Según el parecer de los líderes de opinión, uno de los atributos que nos otorgan una posición ventajosa es el ser una entidad de larga trayectoria. Asimismo, todos los grupos de interés incluidos en el Estudio coincidieron en que otros atributos destacables son nuestra preocupación por el desarrollo del país y nuestro marcado carácter peruano.

Cabe precisar que el resultado corresponde a la evaluación que los grupos de interés efectuaron al BCP y a distintas empresas sobre los siete atributos que se exponen a continuación:

(5) Fuente: Global Pulse 2009. Reputation Institute.

(6) El estudio fue realizado por Grupo Inmark y Reputation Institute en el mes de octubre del 2009.



Principales resultados del Estudio de Reputación

Líderes de opinión

Apoyaría la expansión del BCP:



Público en general

Si tuviera la oportunidad, compraría los productos y servicios del BCP:



Recomendaría los productos y servicios del BCP:



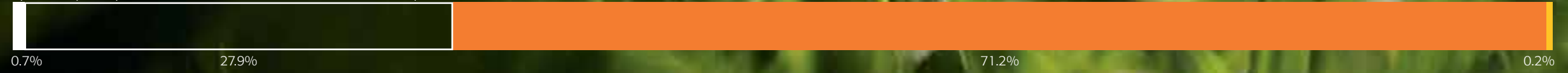
Confiaría en que el BCP haría lo correcto para solucionar algún problema con un producto o servicio:



Recomendaría al BCP como un buen lugar para trabajar:



Apreciaría que empresas como el BCP informen sobre su nivel de compromiso social con el desarrollo del Perú:

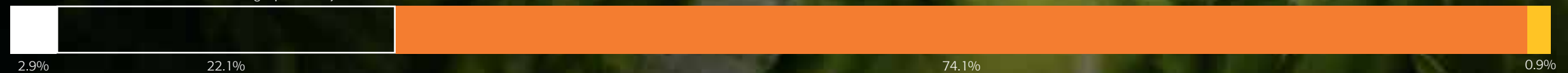


Empleados

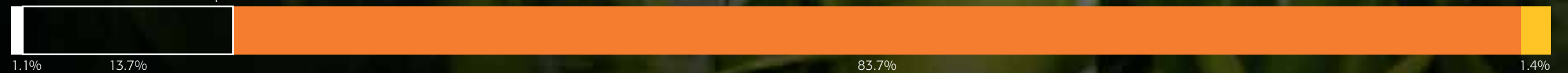
Apreciaría que empresas como el BCP informen sobre su nivel de compromiso social con el desarrollo del país:



Recomendaría la entidad como un buen lugar para trabajar:



Invertiría en la entidad si tuviera la oportunidad:



- Negativo
- Neutral
- Positivo
- No estoy seguro

Nuestros clientes

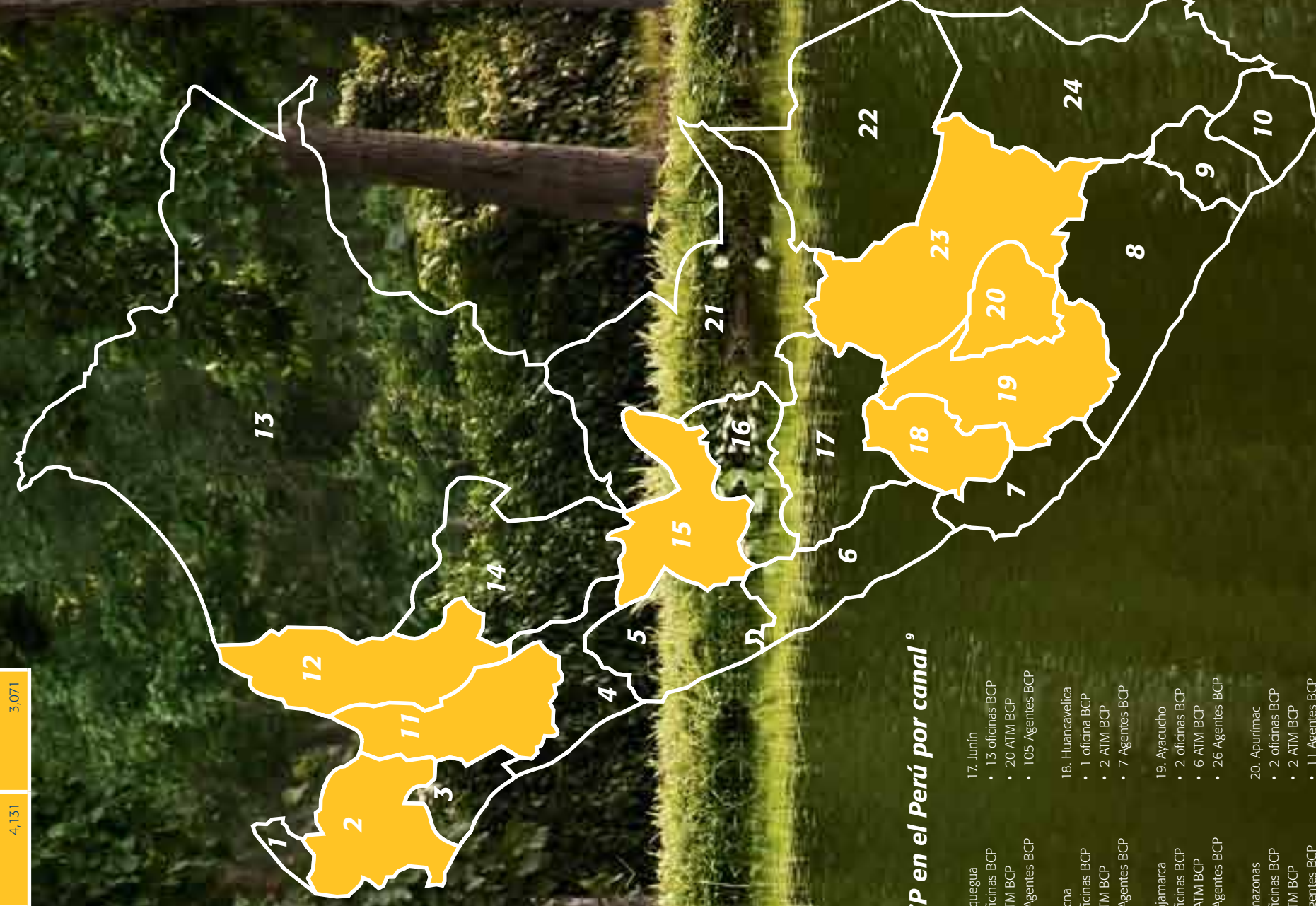
El acceso a los servicios financieros es una herramienta fundamental para la inclusión social y el crecimiento del país. Por eso, en el BCP nos preocupamos por ofrecer productos y servicios adecuados a las necesidades de los distintos segmentos para, así, llegar a todos los peruanos.

Alcance geográfico de nuestra actividad

A raíz de este esfuerzo por apoyar la bancarización de todos los sectores, tenemos presencia en los 24 departamentos del Perú a través de una diversidad de canales de atención.

En el 2009, continuamos con la fuerte expansión de nuestro canal Agentes BCP, cuya presencia se incrementó en 51% con relación al 2008. Implementado a partir de alianzas entre el BCP y diferentes establecimientos comerciales (bodegas, farmacias, ferreterías), este canal alternativo y versátil, que opera como franquicia, nos permitió ofrecer mayor cobertura a nivel nacional y brindar servicios financieros en todo el Perú.

	2009	2008
Oficinas BCP	3,347	3,308
ATM BCP	996	890
Agentes BCP	2,801	1,851
Total canales de atención	4,131	3,071



Departamentos con población del NSE E en una proporción mayor al 50%

Presencia del BCP en el Perú por canal ⁹

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Tumbes • 2 oficinas BCP • 3 ATM BCP • 20 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 9. Moquegua • 4 oficinas BCP • 5 ATM BCP • 20 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 17. Junín • 13 oficinas BCP • 20 ATM BCP • 105 Agentes BCP |
| <ul style="list-style-type: none"> 2. Piura • 9 oficinas BCP • 22 ATM BCP • 123 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 10. Tacna • 4 oficinas BCP • 7 ATM BCP • 37 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 18. Huancavelica • 1 oficina BCP • 2 ATM BCP • 7 Agentes BCP |
| <ul style="list-style-type: none"> 3. Lambayeque • 8 oficinas BCP • 21 ATM BCP • 103 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 11. Cajamarca • 4 oficinas BCP • 10 ATM BCP • 60 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 19. Ayacucho • 2 oficinas BCP • 6 ATM BCP • 26 Agentes BCP |
| <ul style="list-style-type: none"> 4. La Libertad • 12 oficinas BCP • 39 ATM BCP • 129 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 12. Amazonas • 2 oficinas BCP • 2 ATM BCP • 9 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 20. Apurímac • 2 oficinas BCP • 2 ATM BCP • 11 Agentes BCP |
| <ul style="list-style-type: none"> 5. Ancash • 7 oficinas BCP • 15 ATM BCP • 48 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 13. Loreto • 4 oficinas BCP • 7 ATM BCP • 18 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 21. Ucayali • 2 oficinas BCP • 5 ATM BCP • 30 Agentes BCP |
| <ul style="list-style-type: none"> 6. Lima • 216 oficinas BCP • 720 ATM BCP • 1,566 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 14. San Martín • 5 oficinas BCP • 6 ATM BCP • 42 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 22. Madre de Dios • 1 oficina BCP • 2 ATM BCP • 6 Agentes BCP |
| <ul style="list-style-type: none"> 7. Ica • 9 oficinas BCP • 23 ATM BCP • 72 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 15. Huánuco • 3 oficinas BCP • 4 ATM BCP • 12 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 23. Cusco • 7 oficinas BCP • 26 ATM BCP • 55 Agentes BCP |
| <ul style="list-style-type: none"> 8. Arequipa • 11 oficinas BCP • 38 ATM BCP • 274 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 16. Pasco • 3 oficinas BCP • 4 ATM BCP • 12 Agentes BCP | <ul style="list-style-type: none"> 24. Puno • 3 oficinas BCP • 7 ATM BCP • 16 Agentes BCP |

(7) Incluye oficinas del BCP en el Perú.
 (8) En la Memoria de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social 2008 se indicó que el valor informado incluye las oficinas del BCP en Miami y Panamá, cuando solo incluyó oficinas del BCP en el Perú.
 (9) Fuente: APOYO - www.apoyo.com

Productos y servicios

En el 2009, atendimos a más de 3'000,000 de clientes con nuestros productos y servicios, agrupados en segmentos según sus características y necesidades.

Productos ofrecidos por la Banca Minorista

A través de nuestra **Banca Minorista**, que se subdivide en Segmento Exclusiva, Segmento Consumo, Segmento Negocios y Segmento Pequeña Empresa, alcanzamos a 3'090,000 clientes, que abarcan individuos y pequeñas empresas con ventas menores o iguales a US\$ 500,000.

Banca Minorista	Cantidad de productos y servicios otorgados	
	2009	2008
Tarjetas de crédito	142,776	154,382
Crédito hipotecario	8,044	9,323
Créditos personales	122,460	132,668
Créditos Pymes (tarjeta Pyme)	34,914	34,031
Cuentas de ahorro y CTS	1'389,038	1'702,136

Productos ofrecidos por la Banca Mayorista

Por medio de la **Banca Mayorista**, que se subdivide en Banca Corporativa (que incluye Banca Institucional) y Banca Empresarial, ofrecimos productos y servicios para cubrir las necesidades de 9,531 clientes, entre ellos empresas con ventas mayores a U\$S 1'500,000.

Banca Mayorista	Volumen de operaciones (saldos promedio mensuales en miles de US\$)		Volumen de operaciones (saldos promedio mensuales en miles de S./)	
	2009	2008	2009	2008
Creditos comerciales (letras y pagarés de corto plazo)	753,311.34	680,950.21	2'424,945.89	1'986,030.24
Creditos de mediano plazo, finanzas, contingentes, cobranzas de comercio exterior	4'191,083.88	3'692,645.94	3'654,577.07	2'583,795.76

Servicios para empresas

Banca Mayorista	Cantidad de productos y servicios (número de empresas recaudadoras)		Volumen de operaciones (número de operaciones)	
	2009	2008	2009	2008
Servicio de recaudación	827	749	20'102,307	15'745,514

Adicionalmente, en nuestra **Banca Privada** atendimos a clientes con patrimonios importantes a través de un servicio especializado, para lo cual contamos con un área de supervisión corporativa llamada **Gestión de Activos**, donde se concentran los esfuerzos de administración y asesoría de productos de inversión para clientes con excedentes de capital.

Dado que el año 2009 fue difícil para el sistema financiero a nivel internacional, el BCP registró una menor cantidad de productos y servicios otorgados a los clientes. De todas maneras, dado el compromiso del BCP con el desarrollo del Perú, se amplió la oferta de nuestros productos y servicios inclusivos como "Primera Cuenta", los créditos hipotecarios para los niveles C y D, y las tarjetas de crédito para consumo, que registraron un crecimiento en sus resultados.

Productos y servicios inclusivos

En línea con nuestro compromiso con la bancarización de todos los segmentos socioeconómicos, en el BCP desarrollamos y ofrecemos productos y servicios adecuados a las necesidades de sectores que antes no tenían acceso a los servicios financieros.

Banca para todos

Microfinanzas - Adquisición de Financiera Edyficar

"Estoy convencido de que, con el apoyo de capital, fondeo y tecnología del Banco de Crédito del Perú y la trayectoria de Edyficar en este sector del mercado, lograremos apalancar nuestro crecimiento de manera importante. Con nuestro apoyo, Edyficar seguirá dando acceso al crédito a más empresarios de la pequeña y microempresa, y seguiremos contribuyendo, juntos, al desarrollo del país".

Walter Bayly – Gerente General del BCP

En el 2009, el BCP adquirió el 99.78% de las acciones de **Financiera Edyficar S.A.**, entidad creada en 1997 con la misión de brindar acceso a los servicios financieros a personas de escasos recursos económicos, en especial a los empresarios de la micro y pequeña empresa. De esta manera, Edyficar promueve la inclusión social y lidera el acceso a los servicios financieros, lo que la convierte en el mejor socio para el crecimiento de sus clientes.

En su corta historia, Edyficar logró un notable posicionamiento en el mercado financiero peruano, y en 11 años ha crecido hasta convertirse en la segunda mayor institución en microfinanzas del país por número de clientes, al brindar servicios a más de 195,000 emprendedores.

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

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

Primera Cuenta

Acceso a cuentas de ahorros

Continuamos ofreciendo Primera Cuenta, un producto desarrollado por el BCP para satisfacer las necesidades de ahorro de los segmentos socioeconómicos C y D¹⁰.

	2009	2008 ¹¹
Número de cuentas abiertas	242,000	36,000
Saldo de depósitos (US\$ millones)	53	8

En el 2009, se efectuó el primer estudio del índice de satisfacción de este producto, cuyos resultados arrojaron que el 50%¹² de nuestros clientes presentan una alta satisfacción con Primera Cuenta.

Además, entre los meses de mayo y setiembre se llevó a cabo un estudio sobre el desempeño de este producto en su objetivo bancarizador. Los resultados muestran que el 57% de los usuarios son clientes que recién ingresan al sistema financiero (nuevos bancarizados), y que la cuarta parte son clientes que se desvincularon del sistema y reingresaron a este con Primera Cuenta. Se observa una mayor aceptación del producto en los jóvenes y en los niveles socioeconómicos más bajos, los que, justamente, tienen mayor potencial de bancarización.

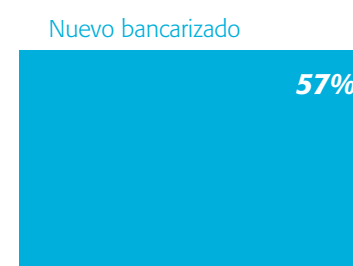
(10) Para más información sobre esta categorización: www.apoyo.com

(11) Información correspondiente al periodo comprendido entre setiembre y diciembre del 2008, dado que el producto fue lanzado en el mes de setiembre.

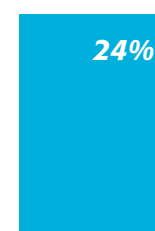
(12) Se refiere a los clientes que respondieron "Totalmente satisfecho" o "Muy satisfecho" con el producto Primera Cuenta.

Tipo de relación con el sistema bancario

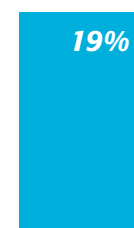
Total



Rebancarizado



Bancarizado

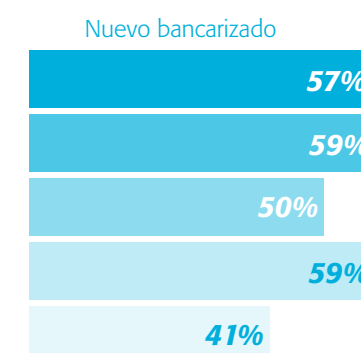


Nuevo bancarizado = Primera Cuenta es el **primer producto** financiero que posee.

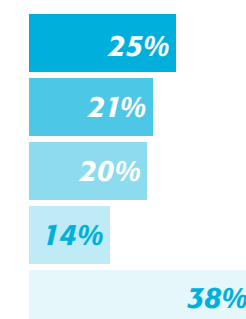
Rebancarizado = Primera Cuenta es el **producto a partir del cual ha vuelto a trabajar con las entidades financieras.**

Bancarizado = Ya cuenta con al menos un producto en **entidades financieras** antes de Primera Cuenta.

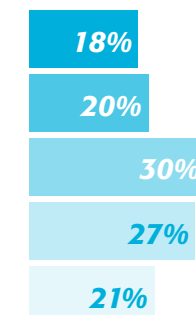
Zona



Rebancarizado



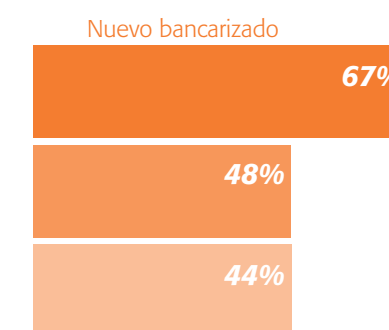
Bancarizado



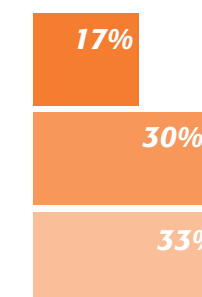
Base:

Lima	190
Norte	40
Centro	30
Sur	30
Oriente	30
Total	320

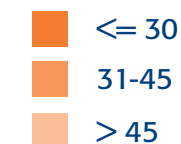
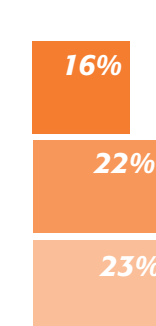
Edad



Rebancarizado



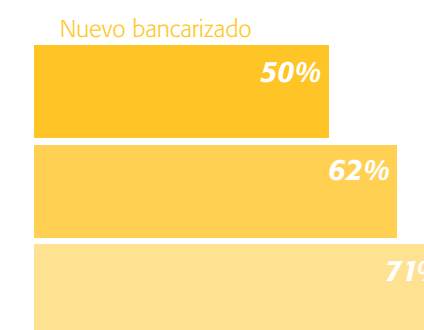
Bancarizado



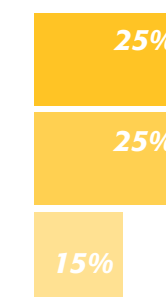
Base:

<=30	(182)
31-45	(91)
>45	(47)

NSE



Rebancarizado



Bancarizado





Nuevo Mi Vivienda	2009	2008
Número de beneficiarios	1,697	916
Monto de colocación (US\$ millones)	34.36	17.52

Nuevo Mi Vivienda

Créditos hipotecarios para NSE C y D

Dadas sus características y públicos objetivos similares, a partir del 2009 nuestros créditos Mi Hogar y Fondo Mi Vivienda¹³ fueron consolidados en el producto Nuevo Mi Vivienda, nuestra oferta de créditos hipotecarios orientados a individuos de los niveles socioeconómicos C y D. Esto nos permitió favorecer la situación habitacional de 1,697 clientes y sus familias.

Visa Exacta y Visa Plaza San Miguel

Tarjetas de crédito para NSE C y D

A través de estos productos, en el 2009 favorecimos el acceso al crédito para consumo a 56,277 personas de los segmentos socioeconómicos C y D.

Visa Exacta y Visa Plaza San Miguel	2009	2008
Beneficiarios en todo el país	56,277	44,504

(13) Mi Hogar estaba orientado a personas con ingresos iguales o mayores a S/. 1,200; y Mi Vivienda, a personas con ingresos iguales o mayores a S/. 1,400. Ambos estaban orientados a la compra de viviendas de primera venta (por un monto máximo de entre 14 y 25 UIT en el primer caso, y de entre 25 y 50 UIT en el segundo caso).

Satisfacción de clientes y calidad

Mantener una alta calidad de productos y servicios, establecer sólidos canales de comunicación y lograr altos niveles de satisfacción por parte de nuestros clientes son factores claves en la sostenibilidad de nuestro negocio.

Canales de comunicación

En el BCP nos preocupamos por conocer las inquietudes de nuestros clientes para mejorar nuestra gestión diaria. Por ello, nos ponemos a su disposición a través de nuestras oficinas a nivel nacional, banca por teléfono, banca por internet y las unidades de atención al cliente.

Cualquier reclamo o consulta que recibe el BCP vía el Sistema de Reclamos y Solicitudes de Clientes (SRSC), es canalizado por los equipos de Atención de Reclamos. Una vez resuelta la consulta, el cliente es notificado inmediatamente por el medio que él indique (correo electrónico, teléfono, SMS).





Transparencia de la información

El BCP cumple las normas gubernamentales en cuanto a la transparencia de la información¹⁴, cuyo principal objetivo es mejorar el acceso del usuario a la información sobre productos y servicios financieros, para que cuente con todos los elementos necesarios para tomar decisiones informadas sobre aquellos que desee contratar.

En el 2009, se realizaron 1,636 visitas preventivas a las oficinas del BCP para verificar el cumplimiento de los aspectos contenidos en el Reglamento de Transparencia de la Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, y detectar oportunidades de mejora. En dichas visitas, se evaluó la existencia y vigencia de algunos elementos, tales como afiches y folletos de nuestros productos, así como la capacidad del personal de atención al cliente para responder las consultas de los usuarios, los procedimientos de ventas de productos activos y pasivos, el conocimiento sobre manejo de reclamos y los elementos físicos que garanticen al cliente el acceso a la información acerca de las tasas, tarifas y características de nuestros productos y servicios.

	2009	2008
Visitas preventivas realizadas a nivel nacional	1,636	1,424
Aspectos verificados	17,819	16,679
Aspectos cumplidos	17,087	16,041
Nivel de cumplimiento total	95.9%	96.2%

(14) Se refiere a la Ley N° 28587, o Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, que establece disposiciones específicas y adicionales a las contenidas en la Ley de Protección al Consumidor, destinadas a dar una mayor protección a los consumidores de servicios financieros; y al Reglamento de Transparencia de la Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, puesto en vigencia por la Resolución N° 1765-2005 de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones.

Con el mismo objetivo, en el 2009 recibimos 16 inspecciones especiales por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en diversas oficinas a nivel nacional, durante las cuales se verificaron 817 puntos y se realizaron 17 observaciones. El nivel de cumplimiento otorgado por este organismo fue de **98%**, y las observaciones fueron menores, la mayoría de las cuales ya fueron solucionadas.

Adicionalmente, efectuamos **revisiones integrales** de los documentos de los productos de **Banca Minorista y Banca Mayorista**, con el objetivo de evaluar elementos relacionados con la venta de productos, a fin de verificar la información que se ofrece al usuario. El nivel de cumplimiento promedio obtenido en los productos de la Banca Minorista fue de 97%; y en los de Banca Mayorista, de 96%.

Finalmente, con el propósito de continuar fortaleciendo las capacidades de nuestro personal para cumplir con la norma referida a la protección del consumidor y transparencia de la información, en el 2009 desarrollamos capacitaciones en diversas modalidades:

Personas capacitadas	2009	2008
Capacitación remota (curso virtual)	9,026	8,434
Presenciales (inducciones y formativos)	701	1,767
Capacitación en visitas a oficina	705	580
Capacitaciones presenciales adicionales	859	943

Aumento en niveles de calidad percibida

La calidad percibida es una evaluación general que los clientes realizan sobre la propuesta de valor que el BCP les ofrece. Para medir nuestro desempeño en este aspecto, impulsamos el desarrollo de estudios anuales de lealtad de clientes por banca.

En estos estudios, recolectamos gran cantidad de información valiosa de parte de nuestros clientes, donde la calidad percibida es un indicador¹⁵ que nos ayuda a conocer el estado general de la relación con ellos:

Evaluación de calidad general BCP (Top Two Box)	
	2009
BdC: Banca de Consumo	48%
BEX: Banca Exclusiva	61%
PdH: Pago de Haberes	44%
BPE: Banca Pequeña Empresa	41%
BdN: Banca de Negocios	32%

Los datos reflejan que las actividades puestas en marcha para mejorar la calidad general entre los clientes BEX, BdC y BPE, tuvieron un impacto positivo en la percepción de calidad.

(15) La calidad percibida (T2B) indica el porcentaje de clientes que, sobre el total de la muestra evaluada, responden que el desempeño global del BCP (en productos, servicios, canales y atención) es "excelente" o "muy bueno" (top two box).



Seguridad y prevención de fraudes

A través del Área de Seguridad y Prevención de Fraudes, el BCP protege los activos ante eventos de alta criticidad, mediante la implementación de políticas, estrategias y una cultura de prevención que contribuyan a una adecuada gestión del riesgo. Con este objetivo, en el 2009 impulsamos un nuevo modelo de seguridad integral para lograr la sinergia y toma de acciones inmediatas entre las unidades del área, que contribuya a un manejo eficiente de la administración del Sistema de Prevención de Fraudes.

Por su parte, la Gerencia de Investigaciones Especiales, que integra el Área de Seguridad y Prevención de Fraudes, evaluó 381 casos especiales relacionados con dolo, negligencia o inconducta funcional. Asimismo, la Gerencia de Prevención de Fraudes, integrante del Área de Seguridad y Prevención de Fraudes, revisó 6,900 casos de fraude con tarjetas de débito y de crédito. Las modalidades de fraude que presentaron recurrencia fueron las siguientes: solicitudes de crédito con documentos e ingresos falsos, apropiación de fondos, robo de información, robo de identidad y delitos informáticos.

Por otro lado, con el propósito de consolidar una cultura de prevención y seguridad, en el 2009 la Subgerencia de Soporte y Capacitación Preventiva realizó 131 sesiones para 2,410 colaboradores (17% del total de empleados activos del BCP). Además, fue puesto en marcha un curso virtual destinado al 100% de las oficinas de todo el país que alcanzó a los diferentes niveles supervisoriales y jefaturas de procesos operativos.

	2009	2008
Sesiones de capacitación en seguridad y prevención de fraudes	131	87
Empleados capacitados en seguridad y prevención de fraudes	2,410	4,129

La diferencia en el número de colaboradores capacitados se debe a que en el 2009 se programaron menos capacitaciones de inducción, ya que se proyectó la apertura de menos oficinas. Por su parte, la diferencia en las sesiones se debe a que en el 2008 hubo una mayor cantidad de asistentes por sesión.

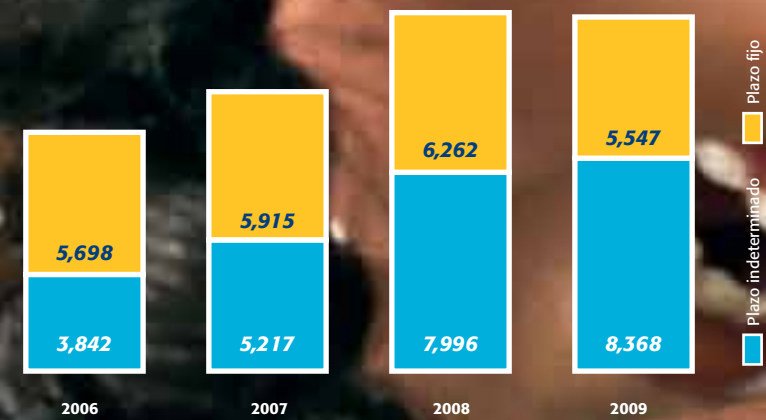
Nuestra gente

En el BCP, apreciamos a cada uno de nuestros 13,915 colaboradores como el activo más importante de la organización. Por ello, enfocamos constantemente nuestros esfuerzos en su desarrollo profesional y personal.

Para lograrlo, nos preocupamos por mantener un óptimo clima laboral dentro de la organización, desarrollar y explotar al máximo el talento de nuestros colaboradores, realizar efectivos seguimientos a su desempeño y brindar facilidades para que disfruten una mejor calidad de vida.

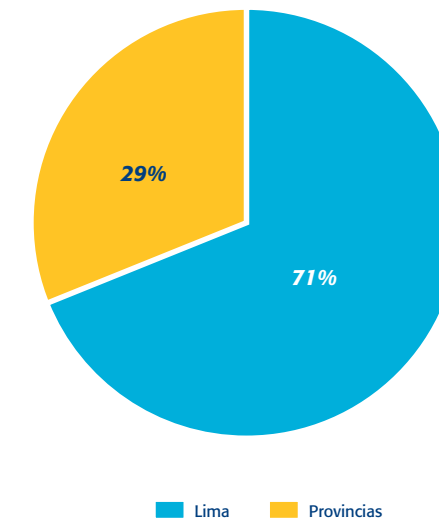
Asimismo, dado que el profesionalismo de nuestros colaboradores es un atributo valorado por nuestros grupos de interés, procuramos contar con profesionales sólidos, capaces de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes. Conforme a los compromisos inherentes al Pacto Mundial que asumimos, el BCP no considera distinciones de raza, color, sexo o religión en su política de reclutamiento, lo que nos permite contar con una planta de profesionales diversificada.

Evolución del número de colaboradores

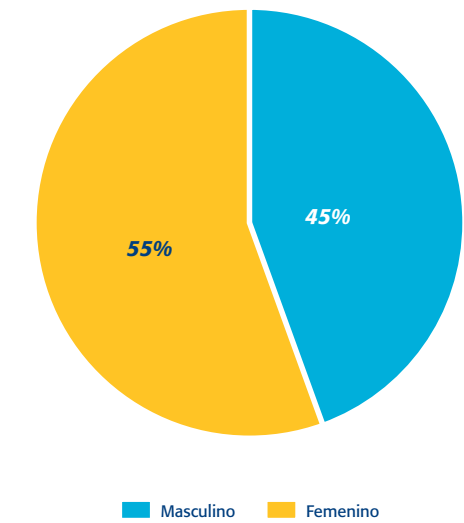


En el 2009, el número de colaboradores disminuyó con respecto al último año reportado. Además de la coyuntura económica, que produjo cierta merma en las actividades de nuestra industria, la reducción en la cantidad de empleados se debió a procesos de mejora en la eficiencia implementados en las oficinas del BCP.

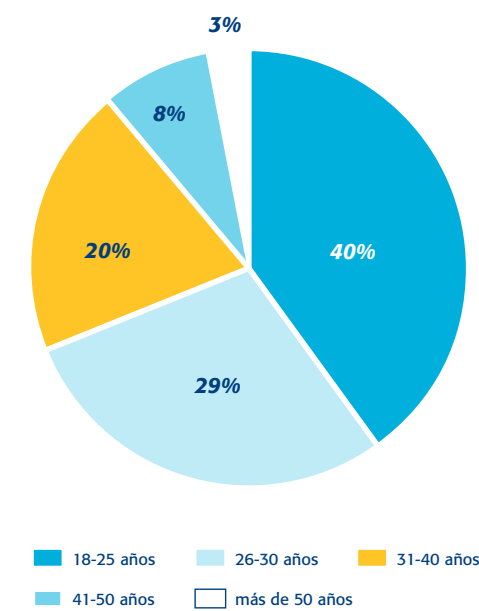
Distribución de colaboradores por ubicación geográfica



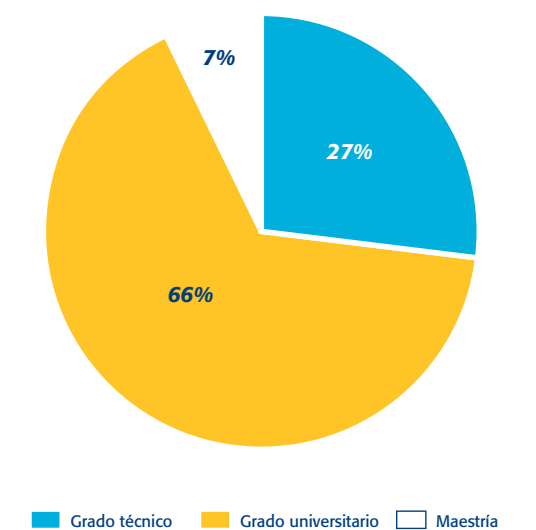
Distribución de colaboradores por sexo



Distribución de colaboradores por rango de edades



Distribución de colaboradores por nivel de educación



Rotación

En cuanto a la rotación de personal, la meta para el 2009 era no exceder el 12%, sin embargo, logramos una tasa de rotación de 8.3%¹⁶, la más baja que el BCP ha tenido en los últimos tres años. Los datos obtenidos reflejan que la tasa de rotación presentó una tendencia ligeramente mayor en los colaboradores de sexo masculino y en las oficinas del BCP en provincias, mientras que es homogénea en los rangos etarios de los colaboradores del BCP.

Rotación de personal

2009	2008
8.3%	13.8%

Tasa de rotación 2009

Sexo	
Femenino	7.6%
Masculino	9.0%
Región	
Lima	7.9%
Provincias	9.0%
Edad	
Entre 18 y 25	8.6%
Entre 26 y 30	8.4%
Entre 31 y 40	8.4%
Entre 41 y 50	5.8%
Más de 50	7.2%

(16) El indicador de rotación para el primer semestre del 2009 se calculó de la siguiente manera: total de ceses con reemplazo/promedio de colaboradores activos. Sin embargo, a partir del segundo semestre, fue conveniente ajustar el número total de ceses, debido al despliegue de la estrategia de transformación de oficinas, que supuso muchos cambios (eliminación de puestos, creación de nuevas posiciones, etc.), los que se reflejaron en un aumento de posiciones de jornada completa y en una disminución de posiciones de jornada reducida en las oficinas (lo que se tradujo en un menor número total de PDS y AVS), e incrementó el número de ceses en la División Comercial por decisión del Banco. Para aislar este efecto, el indicador de rotación fue calculado sin incluir los ceses de PDS y AVS en Lima desde junio, y en provincias desde julio.

Empleo inclusivo

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo del Perú, el BCP contrató a 14 colaboradores que estudian en Ann Sullivan, colegio especializado en personas con habilidades especiales.

Los estudiantes se integran como colaboradores del BCP en puestos acordes a sus capacidades, cuentan con las mismas condiciones de contratación que sus pares, y reciben los mismos beneficios que el resto de nuestros empleados. Adicionalmente, algunos colaboradores son asistidos por un acompañante terapéutico que los ayuda a integrarse y cumplir sus tareas con éxito.

Prevención del trabajo infantil y forzoso

Conforme a los principios del Pacto Mundial suscrito por el BCP, nuestro Reglamento Interno de Trabajo, desarrollado por la División de Gestión y Desarrollo Humano, establece la prohibición de contratar a menores de edad, incluso bajo la modalidad de practicantes. Para asegurar el cumplimiento de este requerimiento, el BCP exige a todas las personas que ingresan a trabajar a la organización la presentación de un documento nacional de identidad que permita verificar su mayoría de edad.

A su vez, en cuanto a la prevención del trabajo forzoso, el Reglamento Interno de Trabajo del BCP establece la voluntariedad de las horas extras¹⁷, y subraya la necesidad de que las mismas sean aceptadas por el colaborador involucrado, y que, en caso de hacerse efectivas, su retribución se efectúe conforme a lo establecido por la ley.

(17) Se define como horas extras o sobretiempo al trabajo realizado en exceso de la jornada ordinaria establecida, y que fue autorizado previamente y por escrito por la jefatura competente. Estas horas serán remuneradas de acuerdo con la tasa fijada por el Banco en el marco de las disposiciones legales vigentes.



Seguridad y salud

El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST) del BCP establece los lineamientos, normas y políticas orientadas a prevenir y reducir el riesgo físico y de salud mental de nuestros colaboradores. Dicho Reglamento, alineado con los principios vigentes del Pacto Mundial, establece los procedimientos y actividades para velar por la seguridad y la salud de nuestros empleados.

Estas actividades consisten en:

- realizar visitas de inspección periódicas en todas las áreas, instalaciones y equipos;
- contar con un mapa que señale los riesgos en las distintas instalaciones;
- programar anualmente exámenes médicos ocupacionales a los colaboradores, en los casos que correspondan;
- contar con un botiquín con todos los medicamentos de emergencia, además de programar, previa cita, la visita de un médico a la sede principal que atienda las consultas de los colaboradores; y
- programar anualmente un cronograma de simulacros de participación obligatoria, a fin de que los colaboradores estén preparados ante una contingencia.

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo es el órgano encargado de velar por el cumplimiento integral del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Su rol fundamental

es el de promotor, consultor y controlador de las actividades que adopte el Banco en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). El Comité está integrado por igual número de representantes del Banco y de los colaboradores. Cada mes, el Comité se reúne en forma ordinaria para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos en el Programa Anual de Seguridad y Salud, y, cuando las circunstancias lo exijan, en forma extraordinaria para analizar los accidentes graves.

La Subgerencia de Soporte y Capacitación Preventiva tiene como objetivo trabajar en la consolidación de una cultura de prevención y seguridad, para lo cual en el 2009 desarrolló capacitaciones presenciales y a distancia, además de entrenamientos en estos aspectos. En este período se realizaron 131 sesiones de capacitación, que alcanzaron a 2,410 colaboradores.

En el BCP, hacemos extensivo el RISST al personal de las empresas de intermediación laboral, contratistas y proveedores en general, cuando se encuentran prestando servicios en nuestras instalaciones.

Ergonomía

En el 2005, el Gobierno emitió el Decreto Supremo N° 009-2005-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para cumplir

con este Reglamento, elaboramos una estrategia para llevar a cabo acciones que contrarresten los riesgos de seguridad y salud que puedan surgir. En el 2009, continuamos optimizando la interacción entre el colaborador, los equipos y el ambiente laboral. También seguimos adecuando los puestos, ambientes y la organización del trabajo a las capacidades y limitaciones de quienes se desenvuelven en ellos, con el fin de minimizar su estrés y fatiga, y, con ello, incrementar su seguridad y rendimiento.

Estudios realizados en el año 2006 identificaron que el riesgo ergonómico es el de mayor incidencia en los colaboradores del BCP¹⁸, por lo que se estableció, ese mismo año, el Comité de Ergonomía, Seguridad y Salud Ocupacional, con la finalidad de identificar y monitorear las acciones en este rubro.

En el 2009, se realizaron las siguientes actividades:

- capacitaciones individuales a puestos críticos;
- se implementaron 105 reposapiés y 97 soportes de pantallas para los puestos críticos detectados;
- se implementaron 40 carritos para el traslado de monedas; y
- se elaboró el manual de especificaciones y recomendaciones prácticas de ergonomía.

(18) 37% de los colaboradores del BCP están expuestos al riesgo ergonómico.



Clima laboral

Con el objetivo de estar al tanto de las necesidades y opiniones de nuestros colaboradores y alcanzar un clima laboral favorable, cada dos años realizamos una evaluación del clima interno. A través del Índice de Satisfacción de Empleados, medimos la percepción colectiva que tienen los colaboradores del BCP de la organización.

En el análisis efectuado en el 2008 en base al modelo de Hay Group, se comprobó un índice de satisfacción de nuestros colaboradores de 72 (100 puntos es el valor máximo). En el BCP, comparamos nuestro resultado con el de la norma *Spanish Speaking Countries*, establecida por Hay Group. En el 2008, la norma tuvo un promedio general de 64% de favorabilidad, del que el BCP estuvo 8 puntos por encima. Esta norma calcula el promedio de los resultados de clima laboral de 184 empresas, que también realizan su medición de clima organizacional con Hay Group. Se trata de empresas latinoamericanas de distintos tamaños y rubros.

En el caso del BCP, 72% de favorabilidad indica que nuestra gestión, en promedio, es considerada como una moderada fortaleza. Solo estamos a 3 puntos porcentuales de pasar de moderada a clara fortaleza.

Para este estudio fueron convocados 11,347 colaboradores, y la adhesión a la encuesta fue de 69%.

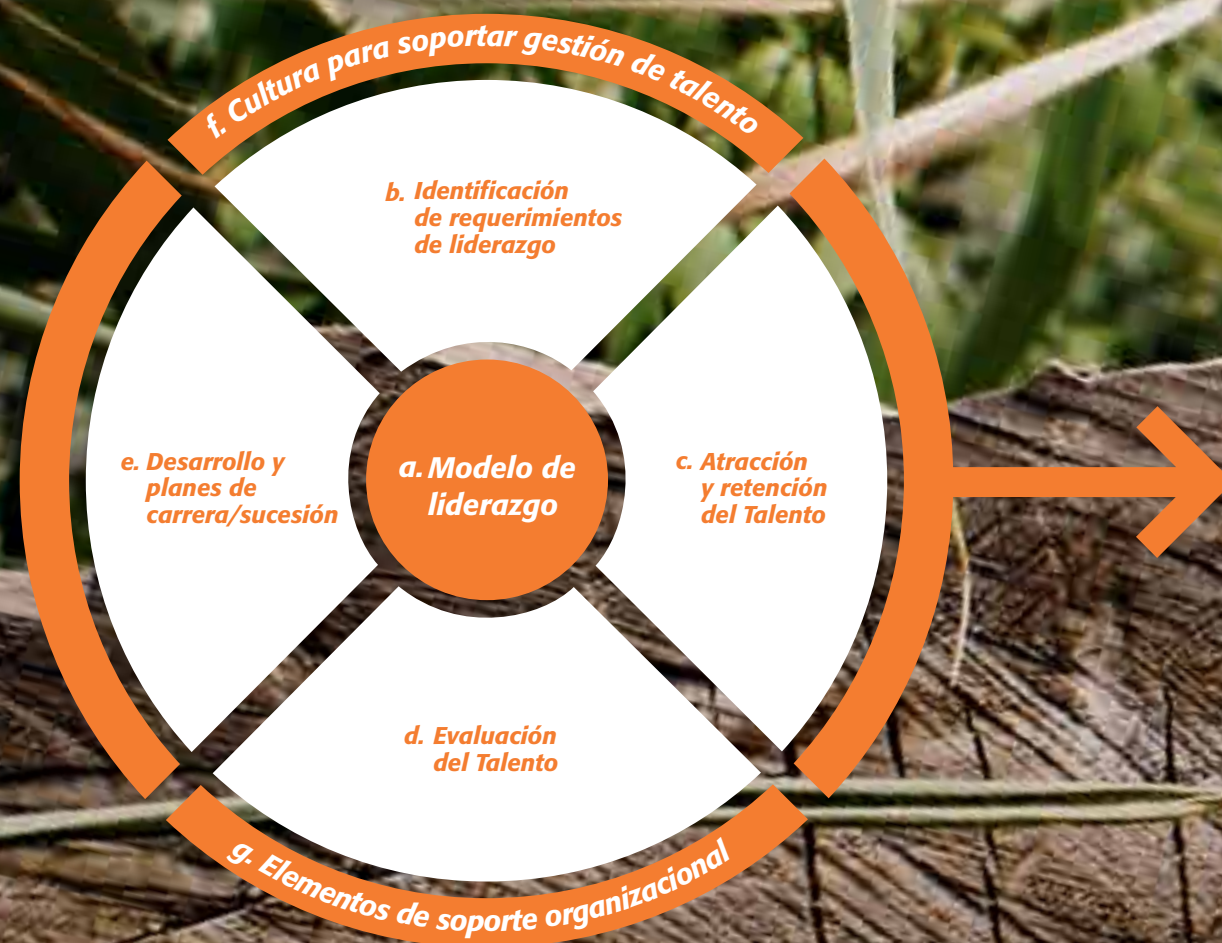


Gestión del Talento

En este ámbito, la misión es administrar, de manera global, el proceso de Gestión del Talento del BCP, para lo cual ejecutamos las siguientes actividades:

1. Identificación del Talento
2. Evaluación del Talento
3. Definición de planes de desarrollo del liderazgo
4. Gestión de planes de sucesión
5. Atracción y reclutamiento interno/externo
6. Gestión de mecanismos de retención

El trabajo de GdT está enmarcado en el Sistema de Gestión del Talento, que fue elaborado luego de una consultoría efectuada por McKinsey en el 2009:



Componentes claves

- I Modelo de liderazgo
- II Propuesta de valor
- III Procesos de apoyo
- IV Cultura de apoyo

El modelo de liderazgo que da soporte al sistema fue desarrollado junto a CCL (*Center for Creative Leadership*)¹⁹, para lo cual se consideraron las competencias de liderazgo ya definidas por el estudio de Hay Group.

En base a este modelo, en el año 2009 se pusieron en marcha los talleres de desarrollo de liderazgo, dirigidos a los diferentes niveles de Talento en el BCP. Los talleres se dividieron en dos tipos de programas:

1. Fundamentos de liderazgo para colaboradores de alto potencial, que contó con 33 participantes.
2. Desarrollo de liderazgo, dirigido a los gerentes de área, en el que participaron 57 personas.

Estos programas consistieron en talleres de tres días de duración, sesiones de *coaching* individual y un seguimiento constante al desarrollo de los planes de acción.

Identificar Talento

Por otro lado, manejamos un modelo de Gestión del Talento que identifica y clasifica el Talento interno en tres categorías: *High Potential*, *Core Team I* y *Top*. Asimismo, este modelo cuenta con un programa de retención de Talento.

Reclutar Talento

Con relación al reclutamiento, este procede de distintas fuentes como nuestros propios colaboradores, que recomiendan

profesionales, y los departamentos de *career services* de las universidades del exterior, en los que identificamos a los profesionales peruanos que culminaron sus maestrías en estas instituciones y están interesados en retomar al Perú.

Cada fin de año, llevamos a cabo un evento en el que reunimos a estos profesionales, y presentamos las Gerencias Generales de las diferentes empresas de Credicorp y de las áreas del BCP.

Asimismo, contamos con un número de ingresos anuales que se calcula en base al número de profesionales peruanos que han hecho un MBA fuera del país y a las 50 instituciones educativas *top* de acuerdo al Financial Times. Así, en el 2009 reclutamos a 19 colaboradores con las características antes descritas.

Retener Talento

Para cada categoría de Talento, tenemos un programa de retención que abarca desde revisiones salariales anuales y programas de desarrollo, hasta participación en fondos de ahorro.

Desarrollar Talento

Con el objetivo de desarrollar el Talento identificado, actualmente manejamos programas de desarrollo de liderazgo con CCL y sesiones individuales de *coaching*.

(19) CCL logró el puesto número seis de la encuesta relacionada a educación ejecutiva de la edición 2009 del Financial Times a nivel mundial. Para mayor información sobre CCL, su página web oficial es <http://www.centerforcreativeleadership.com>

Además de los programas elaborados por el Área de Gestión del Talento, que están orientados a un público reducido, en el BCP también se realizan capacitaciones que alcanzan a todos nuestros colaboradores. Así, el Servicio de Gestión del Aprendizaje maneja los siguientes programas:

Programas formativos

Dirigidos al personal del BCP que se desempeñará en puestos específicos (PdS, AVyS, Ejecutivos Pyme, etc.). Los programas son diseñados según las competencias requeridas para el puesto. Comprenden cursos, talleres, experiencias en campo, laboratorios, asignación a unidades, investigación y sustentación de propuestas. En el BCP, la gestión del conocimiento es un aspecto muy importante. Más del 50% de los cursos internos de los programas formativos fueron desarrollados por funcionarios y gerentes, lo que asegura una adecuada transferencia de conocimientos.

Programas de calidad

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

Programas de desarrollo

En el 2009, los programas de desarrollo se articularon en proyectos de aprendizaje vinculados a los objetivos estratégicos del BCP,

y en la manera como las Gerencias Centrales aplicaban estos objetivos en sus respectivas unidades. Estos programas de desarrollo abarcan capacitaciones en el país y en el exterior, y están diseñados para potenciar las competencias de la persona, con el fin de que alcance el perfil deseado para el puesto que desempeña.

Programas de actualización

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

Programa de desarrollo de liderazgo

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



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

Categoría	Horas de capacitación	Número total de empleados	Promedio de horas de capacitación al año por empleado
Nivel 1 ²⁰	20,891	11,559	1.81
Nivel 2 ²¹	10,582	2,060	5.14
Nivel 3 ²²	1,575	236	6.67
Nivel 4 ²³	92	60	1.53
Total	33,140	13,915	2.38

En el 2009, nuestros colaboradores participaron en 112 programas internos, 141 cursos externos y 50 cursos en el exterior:

	2009	2008	2007
Participantes	13,914	9,193	16,668
Horas de capacitación	33,175	40,142	21,976

Fondo de Alta Especialización (FAE)

El BCP cuenta con un Fondo de Alta Especialización (FAE), que tiene como objetivo financiar los estudios de posgrado de los colaboradores en el Perú o en el extranjero, en universidades de primer orden y en especialidades de interés para el negocio del BCP. En el 2009, 20 colaboradores iniciaron sus estudios en el marco de este programa.

(20) Nivel 1 representa a: Empleado/Auxiliar, PdS, Promotor Principal, Tiempo Parcial, Comisionista A, Comisionista B, Profesional/Analista, Trainee, Comisionista DI, Profesional/Analista DI, Supervisor.
 (21) Nivel 2 representa a: Jefe de Departamento y Subjefe de Departamento.
 (22) Nivel 3 representa a: Subgerente y Subgerente Adjunto.
 (23) Nivel 4 representa a: Gerente y Gerente Adjunto.

El Sistema de Gestión del Desempeño consta de tres componentes:



Lograr el resultado propuesto y superar las expectativas trazadas son parte del reto diario que asumimos con decisión y compromiso.

Sistema de Gestión del Desempeño

El Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) del BCP fue diseñado con la finalidad de lograr que cada colaborador de la organización sepa claramente qué es lo que se espera de su trabajo, cuáles son sus metas y responsabilidades y, al mismo tiempo, conozca recurrente y oportunamente cómo está siendo evaluado su desempeño.

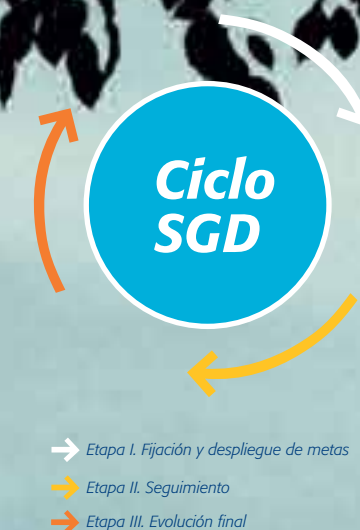
Para la definición de indicadores y metas, el SGD toma en cuenta tres niveles:

- a) Organizacional y/o corporativo
- b) Equipo
- c) Individual

La interacción y consistencia en cada uno de estos tres niveles permite a la organización asegurar el logro de las metas, y, sobre todo, obtener consistencia en el establecimiento de metas y alineamiento de las estrategias de cada unidad.

La Alta Gerencia define y comunica anualmente los objetivos corporativos, los indicadores y las metas esperadas en un proceso "Top-Down" (arriba hacia abajo) para cada una de las gerencias centrales y unidades que reportan a la Gerencia General. A partir de esta definición, cada Gerencia Central o de División define, a su vez, los indicadores y metas de sus reportes directos, en un proceso que se repite sucesivamente con todos los colaboradores. De esta manera, se asegura el alineamiento necesario en la organización y se compromete a los colaboradores con el logro de las metas establecidas, lo que garantiza la comunicación de la estrategia del Banco y de sus respectivas unidades.

Con respecto al desempeño de equipo, cada unidad establece los indicadores relevantes que expresen, de manera clara, los logros que debe alcanzar como equipo. Es fundamental que estos indicadores estén alineados con los indicadores corporativos, dado que el logro de estos resultados depende de los obtenidos en cada una de las divisiones, áreas, servicios o departamentos del Banco.



En el BCP, consideramos fundamental que cada colaborador tenga claramente establecida la relación entre las metas individuales y la estrategia organizacional, lo que le permite comprender, de manera efectiva, lo que debe hacer para llevar a cabo la estrategia del negocio y alcanzar los resultados corporativos. Asimismo, es importante que se efectúe un permanente seguimiento a su desempeño, un procedimiento que ayude al colaborador a conocer sus fortalezas y oportunidades de mejora y desarrollo. Este proceso de crecimiento profesional es representado en el ciclo SGD.

El ciclo SGD consta de una etapa inicial donde se definen las expectativas de desempeño de cada colaborador, se establecen los indicadores y metas de desempeño por cada puesto, y se comunica a cada colaborador las expectativas definidas, lo que fija la periodicidad de las reuniones de seguimiento al desempeño. La segunda etapa se basa en un seguimiento constante a través de reuniones entre jefe y colaborador, a efectos de orientar su desempeño, superar dificultades y generar compromisos de mejora. En la última etapa, al término del año, cada jefatura evalúa el desempeño sobre los resultados obtenidos, y se realiza una retroalimentación similar a la de la etapa anterior.

En el 2009, el 100% del personal del BCP fue evaluado bajo este sistema.

Bienestar y Calidad de Vida BCP

El BCP impulsa el Programa de Bienestar y Calidad de Vida con el propósito de promover la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores, a través de acciones para su beneficio y el de sus familias.

Las iniciativas que se desarrollan en el marco de este programa se basan en tres pilares: salud y seguridad, desarrollo patrimonial e integración y esparcimiento.

Salud y seguridad

Beneficios de salud / Seguros

Desarrollo patrimonial

Beneficios financieros / Beneficios de educación

Integración y esparcimiento

Beneficios de recreación y eventos

Programa de beneficios

Beneficios financieros

Exoneración de cuentas: nuestros empleados están exonerados del pago de gastos de mantenimiento, exceso de operaciones, mantenimiento de Credimás, portes, retiro en otras plazas (ya sea en ventanillas o Cajeros Automáticos del BCP) y traslación de fondos (a nivel nacional) si es a través de la banca por Internet.

Préstamo administrativo: consiste en una ayuda económica sin intereses para solucionar casos fortuitos, imprevistos o emergencias que atenten contra la salud o la integridad del colaborador o de su familia.

Créditos comerciales con tasas preferenciales: el BCP ofrece la misma tasa preferencial de sus mejores clientes a sus colaboradores, con el objetivo de que estos accedan a créditos para consumo (crédito efectivo o tarjeta de crédito), compra de automóviles y adquisición de vivienda, o para financiar sus estudios, o los de sus hijos o cónyuge.

Beneficios de salud/seguros

Los beneficios del BCP en materia de salud permiten que nuestros colaboradores accedan a la más completa cobertura:

Plan de Salud EPS: desde el momento en que ingresan al BCP, todos nuestros colaboradores y su familia directa son afiliados automáticamente a este plan de salud, que, a través de una importante red de clínicas, ofrece atención ambulatoria y hospitalaria, maternidad, emergencia, oncología, oftalmología, odontología, sepelio, consultas a domicilio, atenciones de enfermedades crónicas (hipertensión arterial, asma, diabetes), segunda opinión nacional e internacional, etc.

Además, los colaboradores cuentan con cobertura en caso de enfermedades oncológicas (a través de Oncomedic) y con un seguro de continuidad para acceder a una cobertura médica que cubre las enfermedades que se hayan presentado mientras la persona estaba afiliada, aun cuando esta ya no trabaje en el BCP.

Tanto el colaborador como sus familiares directos pueden participar en el Programa Preventivo de Salud EPS sin costo alguno, y obtener una póliza de asistencia para padres o suegros, así como acceso al programa preventivo para padres.

Otros planes de salud: el BCP ofrece planes de salud especiales orientados a proteger, ante cualquier eventualidad médica, a:

→ Jubilados → Practicantes → Cesados

Beneficios para la protección del hogar y el auto, y para viajes: por medio del Seguro Multihogar, ofrecemos a nuestros colaboradores la posibilidad de proteger su vivienda contra todo riesgo. Asimismo, a través del Seguro de Autos de Pacífico Seguros, nuestros colaboradores obtienen cobertura para sus vehículos; y, por medio del Seguro Multiviajes, acceden a cobertura ante cualquier imprevisto o emergencia durante sus viajes.

Alimentación: en el BCP contamos con profesionales que controlan la calidad nutricional de los alimentos en los comedores ubicados en la oficina principal de Lima, y en las oficinas de La Molina, San Isidro, Santa Raquel, Melgarejo, Camelias, Miraflores y en el club Garzas Reales de Villa, para brindar a los colaboradores una alimentación balanceada con menús variados y a precios módicos.

Asistencia social: a través de una amplia red de asistentes sociales, el BCP brinda asesoría personalizada sobre diversos temas relacionados con el bienestar de sus colaboradores y sus familiares directos (cónyuge, hijos y padres). Los asistentes sociales visitan a las personas que sufren problemas de salud, con el fin de facilitarles cualquier trámite administrativo y brindarles el apoyo que requieran.

Beneficios de recreación y eventos

Ofrecemos a nuestros empleados y sus familias espacios de esparcimiento, y los acompañamos en la celebración de fechas especiales.

Club Garzas Reales de Villa: cuenta con una moderna infraestructura que incluye áreas de deporte, recreación y eventos; área de juegos infantiles, área para parrilladas, servicios y mobiliario, tribunas, baños, camerinos, y amplias áreas verdes para los colaboradores y sus familiares. El club ofrece la posibilidad de celebrar cumpleaños y un servicio de vacaciones útiles para los hijos de nuestros empleados de entre 7 y 12 años.

Celebraciones y eventos en días especiales: acompañamos a nuestros colaboradores en fechas especiales como aniversarios por tiempo de servicios, Día de la Mujer, Día de la Madre, Día de la Secretaria y Día del Niño.

Convenios con gimnasios: descuentos y ventajas en Gold's Gym (Lima), Sport Life y Gimnasio Planet (Trujillo).

Beneficios en educación

Programas de profesionalización: descuentos y tarifas corporativas para que nuestros colaboradores completen su carrera universitaria y se especialicen mientras trabajan. Los beneficios se aplican a:

- Estudios universitarios
- Maestrías
- Programas de formación ejecutiva y cursos de extensión
- Institutos (informática e idiomas)

Beneficios Adicionales

Beneficios en transporte: otorgamos a nuestros colaboradores facilidades de transporte para el traslado a nuestras oficinas desde sus hogares.

Programa de horario flexible para madres²⁴: brindamos a nuestras colaboradoras madres la posibilidad de realizar parte del trabajo fuera de las oficinas del BCP hasta que su bebé cumpla un año de edad.

Programa de asistencia para enfermedades graves:

tenemos convenios con diversas instituciones que brindan asesoría profesional en padecimientos específicos como Alzheimer, ludopatía y trastornos de la alimentación. Los convenios permiten que nuestros colaboradores, sus parejas, padres, hijos adolescentes y, en general, todos los miembros de su familia, puedan encontrar apoyo y contención profesional.

- **Terapias Integradas SAC ABINT:** brinda charlas a la familia sobre patologías alimentarias, así como evaluación y tratamiento.
- **Asociación de Jugadores Peruanos en Rehabilitación (AJUPER):** charlas y terapias a la familia sobre prevención de la ludopatía.
- **Asociación Peruana de Enfermedades de Alzheimer y otras Demencias (APEAD):** charlas a la familia sobre las características del Alzheimer, además de consultas médicas.
- **Sociedad Peruana de Síndrome de Down (SPSD):** charlas a la familia sobre las características del síndrome de Down.
- **Talent Consulting:** talleres y charlas a la familia, además de consultas psicológicas.
- **Instituto Familiar Sistémico de Lima (IFASIL):** atención y talleres dirigidos a parejas que requieren ayuda terapéutica.

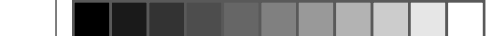
Subsidios: asistimos económicamente a nuestros colaboradores cuando los trasladamos a otra plaza²⁵:

- **Traslados, subsidios de alquiler y vivienda:** se brinda a los colaboradores asignados a una plaza diferente a su zona de origen un subsidio que considera gastos de traslado, transporte de muebles y enseres, y gastos de instalación del colaborador y sus dependientes. Además, se les otorga el subsidio de alquiler.

(24) El programa de horario flexible para madres puede ser solicitado por una colaboradora siempre y cuando la naturaleza de su trabajo lo permita, y requiere la autorización del jefe inmediato. Este beneficio no se aplica a puestos de alta interacción con clientes, o puestos sujetos a cuotas mensuales.

(25) Es importante mencionar que ha habido casos en los que el BCP no ha cubierto estos traslados.





Comunidades

Estamos convencidos de que el crecimiento del BCP está directamente relacionado con el desarrollo sostenible del Perú, lo que implica la participación de la comunidad, y se apoya en la existencia de ciudadanos comprometidos.



En el BCP, enfocamos gran parte de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social en el desarrollo integral de las comunidades en las que estamos presentes, y acompañamos a sus miembros en las distintas etapas de su vida: niñez, juventud y adultez.

Promovemos la formación de los niños, tanto en competencias como en valores, a través de nuestros programas de educación y deporte. Dado que la familia es el primer núcleo social de niños y jóvenes, nuestras actividades fomentan la participación familiar como un elemento esencial para el éxito.

Para los jóvenes y adultos, brindamos programas que fomentan el uso responsable de los productos bancarios, y que apoyan la generación y el desarrollo de microempresarios.

Asimismo, contamos con el programa de Voluntariado BCP, para apoyar a la comunidad a través de la colaboración de nuestros empleados.



Cultura e inclusión financiera

ABC de la Banca

Dado nuestro compromiso con la promoción de una cultura financiera responsable, en el 2009 continuamos impulsando en nuestra comunidad el ABC de la Banca, programa que fomenta la bancarización a través de iniciativas que combinan la información sobre productos financieros con consejos que promueven el ahorro y la buena administración de los ingresos de la población.

De esta forma, al tener como base una cultura de ahorro y un buen manejo del presupuesto personal, los conocimientos difundidos por el programa pueden trasladarse tanto al plano familiar como al de los negocios. Asimismo, pueden ser aplicados en la interacción con instituciones financieras.

La información del ABC de la Banca fue difundida en el 2009 a través de diversos medios, con el propósito de cubrir las necesidades de información de distintos segmentos de la población:

Medio	Alcance 2009
Radio Difusión de consejos acerca de ahorro y pequeños negocios, y de información sobre los productos y términos bancarios más comunes, en un formato "pregunta-respuesta", a través de estaciones radiales de alto nivel de audiencia y cobertura nacional.	Se transmitieron 23 mensajes que llegaron al 53.2% de los oyentes en el ámbito nacional, sobre un universo de 7'697,900 personas.
Canal BCP Adaptación de los contenidos difundidos por radio al formato de video, que son transmitidos por circuito cerrado en nuestra red de oficinas a nivel nacional.	En el 2009, se emitieron 23 videos con consejos a través de las 334 oficinas del BCP a nivel nacional. Cada uno de los 23 videos fue emitido 88 veces en cada una de las oficinas del BCP.
Página web www.abcdelabanca.com La página web ofrece una variedad de consejos sobre el manejo de las finanzas personales y de un negocio, así como información sobre productos y términos bancarios, a los que los visitantes pueden acceder directamente y de manera más detallada. A su vez, el sitio ofrece una aplicación interactiva con la que los usuarios pueden organizar sus finanzas personales.	La página web recibió 43,378 visitas. Las secciones más visitadas fueron: • Consejos , con 37,340 visitas en el año, y • Arma tu presupuesto , con 21,423 visitas en el año.
Eventos presenciales A través de talleres educativos, los funcionarios del BCP orientan directamente a los asistentes acerca de la importancia del ahorro y del buen manejo del presupuesto a nivel personal y en el negocio, y brindan información sobre temas financieros de utilidad.	Se llevaron a cabo seis eventos que contaron con una concurrencia de 2,035 personas. Estos se realizaron en Comas, Villa María del Triunfo, El Agustino, Chincha, Chiclayo y Arequipa. Estas localidades fueron seleccionadas por contar con mayor potencial de bancarización.
Manuales Los manuales permiten concentrar los contenidos del programa en un solo documento, con lenguaje sencillo y amigable, que puede ser consultado por el usuario cuando lo requiera.	Se repartieron 2,035 manuales dentro del kit de bienvenida a los asistentes de los eventos presenciales. También se distribuyeron 173,873 manuales en dos medios escritos de la región de Lima, en los días de mayor lectoría: los diarios Ojo (33% de los ejemplares) y Trome (67% de los ejemplares).

Mensajes difundidos por radio y Canal BCP

A través de la radio y el canal BCP, el ABC de la Banca ofreció formación en diversos temas relacionados con productos y servicios bancarios y con la economía personal y familiar:

Ahorros

- La importancia del ahorro
- Depósitos a plazo fijo
- ¿Qué es la CTS?
- Utilidad de la tarjeta de débito

Préstamos personales

- ¿Qué es un préstamo personal?
- Tipos de préstamos bancarios
- Prepago de un préstamo
- Endeudarse conscientemente

Tarjeta de Crédito

- ¿Qué es la tarjeta de crédito?
- Buen uso de la tarjeta de crédito
- Disposición de efectivo de la tarjeta de crédito
- Modalidades de pago de la tarjeta de crédito

Medios remotos

- Agentes bancarios
- Cajeros automáticos
- Operaciones por Internet

Préstamos para negocios

- Tipos de préstamos para negocios
- Requisitos para pedir préstamos para negocios
- Momento para pedir un préstamo
- ¿Qué es la línea de crédito?

Otros

- La importancia de leer contratos
- ¿Qué es el ITF?
- Giros nacionales
- Organiza tus gastos con el presupuesto familiar

Aula Empresa

Durante el año 2009, el BCP continuó impulsando el programa Aula Empresa, el cual fomenta el emprendimiento y desarrolla competencias en gestión de negocios en los escolares peruanos de tercero a quinto de secundaria provenientes de centros educativos ubicados en zonas económicamente vulnerables que cuentan con “Educación para el Trabajo”, asignatura que se inserta en el diseño curricular nacional y que ofrece una formación técnica inicial mediante talleres productivos.

Al mismo tiempo que mejora el equipamiento escolar y colabora con la provisión de insumos para la producción en los talleres, Aula Empresa complementa el curso de “Educación para el Trabajo” a través de una completa metodología enfocada en instalar mecanismos de gestión y herramientas de aprendizaje que transforman la visión de los escolares y sus docentes, para desarrollar en ellos las competencias que les permitan desenvolverse exitosamente en el ámbito productivo-empresarial de su localidad.

Los componentes de Aula Empresa son:

Capacitación a docentes

Principal componente del programa, ya que la mayoría de los docentes que enseñan “Educación para el Trabajo” carece de una formación básica en temas de gestión empresarial. Para asegurar la eficiencia y eficacia del programa, Aula Empresa propone un mínimo de actividades con los profesores, cuyo formato varía según las características de las regiones. Este plan mínimo de capacitación anual consiste en talleres de contenidos, tanto presenciales como a distancia; un taller de inducción y un encuentro anual en Lima.

Libros de texto

Los libros de texto se utilizan con el propósito de ayudar a los escolares a articular la teoría con la práctica en los talleres productivos. Son impresos por el BCP y entregados a los escolares participantes en el programa bajo la modalidad de banco de libros.

En el 2009, se entregaron 3,940 libros a los nuevos colegios participantes.

Página web

A través de la página web, escolares y maestros disponen de un conjunto de componentes diseñados para ampliar sus conocimientos en gestión empresarial y complementar lo desarrollado por el programa Aula Empresa. Entre los principales componentes de la página web se encuentran: videos complementarios, trivia sobre conocimientos empresariales, boletín informativo, blog, videoconferencias para realizar clases a distancia y asesoría en línea.

En el 2009, la página web de Aula Empresa recibió 241,587 visitas.

Concurso Ideas de Negocios

El concurso Ideas de Negocios de Aula Empresa busca incentivar entre los escolares, el desarrollo y la puesta en marcha de planes de negocio enfocados en sus regiones. El participante debe ser capaz de interactuar con el mercado y proponer productos que satisfagan una necesidad latente. Los escolares reciben como premio un capital semilla que les permite llevar a cabo sus proyectos empresariales.

Con esta actividad voluntaria, los escolares validan sus habilidades empresariales y ponen en práctica los conocimientos y las competencias desarrollados en Aula Empresa.

En el 2009, 511 alumnos de 10 colegios participaron en el concurso y presentaron un total de 167 ideas de negocios.

Ganadores del concurso Ideas de Negocios 2009

Tercero de secundaria

Puesto	Colegio	Equipo	Idea de negocio	Inversión en insumos (S/.)
1	Fe y Alegría 50 – Ayacucho	Eris	Correas tejidas con hilo procesado de oveja	466
2	Fe y Alegría 38 – Bagua Grande	Las populares	Cajitas de madera para cosméticos	980
3	Fe y Alegría 40 – Tacna	Reticuli	Cojines con bordados y motivos regionales	553
Mención especial	Fe y Alegría 15 – Piura	Nereida	Aretes, collares y pulseras de arcilla	150

Cuarto de secundaria

Puesto	Colegio	Equipo	Idea de negocio	Inversión en insumos (S/.)
1	Fe y Alegría 20 – Cusco	Q'osqo Huarmi	Muñeca–alfiletero	688
2	Fe y Alegría 20 – Cusco	Cetus	Cuadros étnicos: trípticos	570
3	Fe y Alegría 15 – Piura	Marte	Sortijas de plata con engaste	546
Mención especial	Fe y Alegría 43 – Zapallal	Sagittarius	Polos de verano para varones	256

Quinto de secundaria

Puesto	Colegio	Equipo	Idea de negocio	Inversión en insumos (S/.)
1	Fe y Alegría 50 - Ayacucho	Bootis	Blusas típicas de Huamanga	632
2	Fe y Alegría 43 - Zapallal	Ara	Bombones de chocolate	140
3	Fe y Alegría 38 – Bagua Grande	Abanto/Barrios/ Pérez	Bebecrece	992
Mención especial	Fe y Alegría 38 – Bagua Grande	Confecciones de alta moda	Polos de algodón para damas	970

Total	S/. 6,943
--------------	------------------

Además del componente educativo, el programa Aula Empresa también contempla el equipamiento de los talleres productivos (maquinaria, herramientas e insumos) y la implementación de un aula empresarial en los colegios.

Voluntariado Corporativo

A través de la actividad de Voluntariado, colaboradores de las diferentes áreas del BCP diseñan y dictan talleres de capacitación en los colegios de Aula Empresa. El objetivo es aprovechar el capital humano especializado del Banco, para que aporte su conocimiento y experiencia profesional sobre los diferentes conceptos que los alumnos revisan en clases (marketing y costeo y finanzas, entre otros).

En el 2009, 60 colaboradores del BCP participaron en Aula Empresa y diseñaron un total de 18 módulos de capacitación, los que fueron desarrollados en 216 horas de clase y beneficiaron a 495 escolares.

Resultados Aula Empresa 2009

	2009	2008
Datos generales del programa Aula Empresa (cifras no acumuladas)		
Escolares beneficiados	7,185	3,395
Docentes capacitados	137	42
Colegios participantes	20	10
Cobertura (departamentos)	12	8
Libros de texto		
Libros de texto distribuidos	3,940	4,332
Página web		
Número de visitas	241,587	95,416
Páginas vistas	677,636	291,830
Ciudades visitantes (dentro del Perú)	53	45
Países visitantes	81	62
Concurso Ideas de Negocios		
Proyectos presentados	167	94
Alumnos participantes	511	360
Colegios participantes	10	6
Proyectos premiados	12	11
Premios S/.	6,943	9,850
Beneficios en infraestructura		
Talleres equipados	4	1
Aulas empresariales instaladas	5	2
Voluntariado Corporativo		
Horas de clase diseñadas por voluntarios	216	-
Voluntarios participantes	60	-
Alumnos beneficiados directamente	495	-
Docentes beneficiados directamente	18	-
Colegios participantes	3	-



Beneficios Aula Empresa

Para los jóvenes

El programa Aula Empresa proporciona valiosos conocimientos para que los escolares se desenvuelvan competitivamente en el mundo empresarial de su localidad.

Asimismo, brinda a los docentes la oportunidad de complementar su visión técnica con la empresarial.

Para la familia y la comunidad

Los alumnos de Aula Empresa encuentran en el negocio familiar un espacio para aplicar sus conocimientos empresariales. De manera indirecta, las familias pueden beneficiarse con la formación de sus hijos cuando apliquen lo aprendido en las operaciones del negocio familiar.

Para las escuelas

La inversión en infraestructura en los colegios resulta importante porque permite que el alumno disponga de las condiciones necesarias para que desarrolle sus competencias técnicas y empresariales.

Para los Voluntarios BCP

Se logra desarrollar la sensibilidad social de los colaboradores, se genera aprendizaje a través del intercambio de experiencias con los escolares, y se desarrolla en ellos habilidades de liderazgo.

Testimonios

• Sobre los libros de Aula Empresa

“Excelentes. Son tan nuevos como los alumnos. Desde el inicio, les dije que vamos a aprender juntos. Los estoy revisando con mucho interés, y también me preocupo por aprender los temas, como ellos, para llevarles un mejor conocimiento al aula”.

Edith Jiménez

Profesora del Taller Industria del Vestido, Fe y Alegría 38 - Bagua Grande

“En el libro nos enseñan cómo realizar presupuestos, y en los talleres necesitamos eso para poder proyectar los ingresos de nuestros productos. Además, aprendemos a organizar el proceso de producción y a vender los productos”.

Ángela Gutiérrez

Tercer año de secundaria, Fe y Alegría 15 - Piura

• Sobre la página web

“La página web de Aula Empresa nos cuenta los casos de personas que lucharon bastante para lograr todo lo que tienen, y nos muestra cómo surgieron a pesar de tener pocos recursos y salieron adelante por el empeño que pusieron”.

Ana Aguilar

Tercer año de secundaria, Fe y Alegría 15 - Piura

• Sobre el encuentro anual de docentes

“Ha sido muy interesante porque nos ha permitido actualizar los conocimientos que ya estamos llevando desde hace un año”.

Lucía Núñez

Taller de Ofimática, Fe y Alegría 45 - Arequipa

Sobre el Voluntariado

“Nosotros vivimos en un zona con pocos recursos, y esta actividad nos ayuda bastante porque muchos de nosotros no tenemos facilidades para ingresar a una universidad. De esta forma, podemos aprender cómo crear nuestra propia empresa. Estamos dedicando nuestro tiempo a cosas que realmente valen la pena”.

Liliana Cayo Muñoz

Quinto de secundaria, Fe y Alegría 43 - Zapallal, Callao

“Esta actividad es un trabajo efectivo coordinado con Fe y Alegría. Los voluntarios expositores son muy buenos, lo que ofrecen es una dinámica participativa. Nos ayudan a replicar lo aprendido con todos nuestros alumnos. Nos ayudan a hacer empresa”.

Dumas Fernández Ponce

Profesor del Taller de Carpintería, Fe y Alegría 10 - Collique, Comas

“Esta experiencia me sirvió para mejorar mis cualidades y habilidades personales. Me di cuenta de que es importante y necesario compartir con los demás los conocimientos que uno tiene, e invito a otros compañeros a participar”.

Erick Figueroa

Voluntario BCP



Educación

En línea con nuestro compromiso con la educación, el BCP desarrolla dos programas complementarios orientados a fortalecer las capacidades de niños y jóvenes: Matemáticas para Todos y Piloto 20.

Matemáticas para Todos

Por medio del programa Matemáticas para Todos (MPT), continuamos promoviendo el interés de escolares y docentes de todos los niveles educativos en el aprendizaje y la enseñanza de las matemáticas, así como la mejora de la calidad de la educación en esta materia, a través del uso de tecnologías multimedia que se complementan con las herramientas educativas tradicionales.

El programa, desarrollado por el Instituto APOYO y liderado por el BCP a nivel nacional, se lleva a cabo en centros educativos públicos, localizados en las zonas de menor desarrollo y con alta proporción de población perteneciente a segmentos de escasos recursos.

La metodología de MPT se apoya en la distribución de textos escolares en colegios públicos a nivel nacional, cuyos contenidos se complementan con el material virtual.

En el año 2009, el BCP:

- Entregó 5,860 dossiers y 220 DVD como parte del material de capacitación a los 55 colegios patrocinados.
- Entregó 28,022 textos escolares que beneficiaron a 62,500 escolares en 15 regiones del país.
- Realizó 236 talleres de interaprendizaje para capacitar a 696 docentes.

Además:

- El equipo de MPT visitó las aulas de las instituciones educativas participantes, con la finalidad de verificar la correcta aplicación de la metodología y de los contenidos trabajados en los talleres de interaprendizaje.
- Se entrevistó a 20 directores de instituciones educativas, para saber si estaban conformes con la metodología, y para conocer las dificultades que los docentes estaban enfrentando.
- Se evaluó la capacidad matemática de 1,919 escolares en 18 colegios patrocinados por el BCP, con el objetivo de medir la evolución de los resultados en un futuro cercano y comprobar la eficiencia del programa.
- Los asesores externos —docentes que pertenecen a instituciones educativas de gestión estatal— efectuaron 500 visitas a 14 colegios patrocinados. Su principal función es asesorar a los profesores en la aplicación de la metodología de MPT, orientarlos en la programación de los planes de clase y enseñar el uso adecuado de los libros, cuadernos y manuales de MPT.

Resultados	2009	2008
Colegios participantes	55	53
Ejemplares donados	28,022	16,467
Docentes capacitados	696	730
Escolares beneficiados	62,500	58,983
Departamentos del Perú cubiertos	15	14

Piloto 20

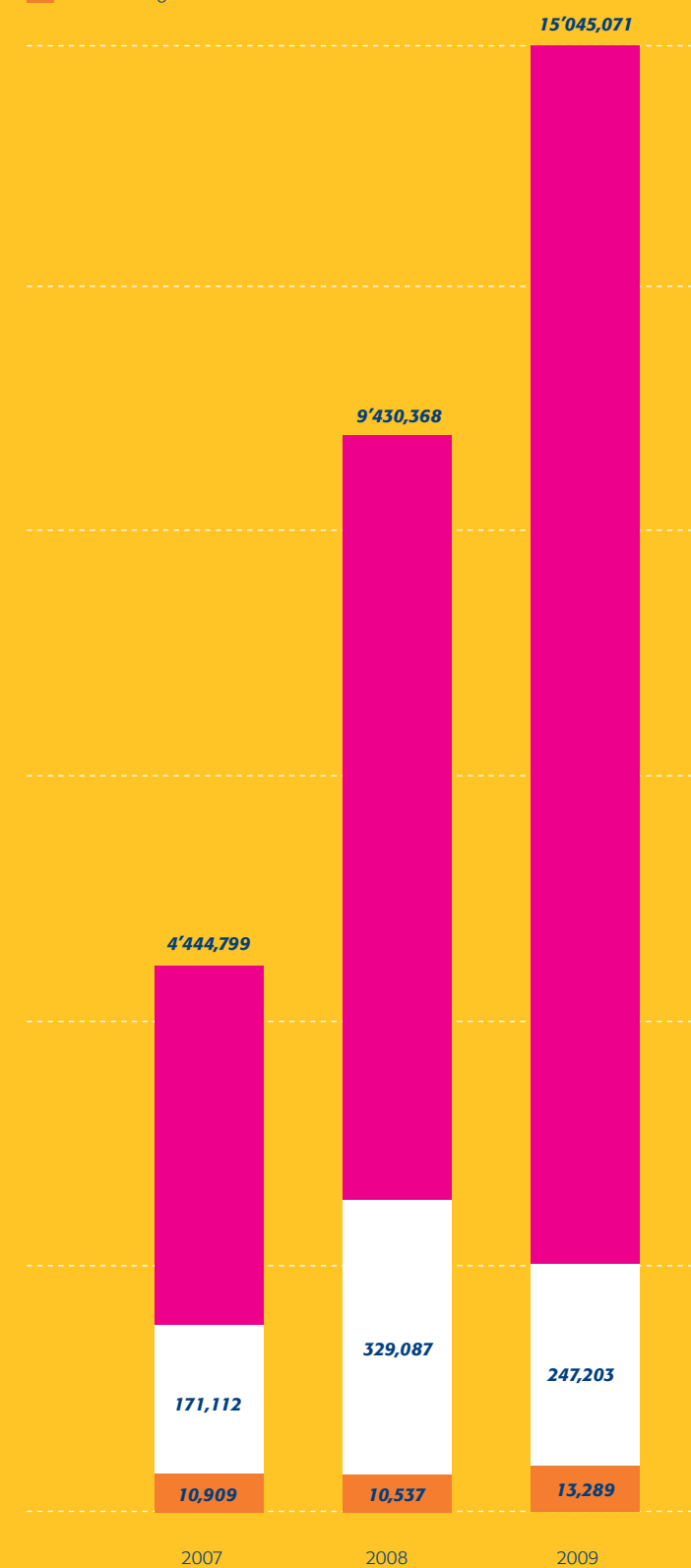
En el año 2005, con el propósito de complementar el programa Matemáticas para Todos, el BCP y el Grupo APOYO desarrollaron la página web 20enmate (www.20enmate.com), que permite que los escolares practiquen matemáticas a través de un portal interactivo.

Este portal ofrece la posibilidad de acumular puntos por cada ejercicio matemático bien resuelto, y canjear estos puntos por premios (agendas digitales, mochilas, computadoras, guitarras, bicicletas, hornos, cocinas, refrigeradoras, etc.). 20enmate está orientado a escolares de quinto de primaria a quinto de secundaria, así como a los docentes de matemáticas que, con solo registrarse en la sección Piloto 20 de www.20enmate.com, pueden practicar matemáticas y ver su esfuerzo y perseverancia premiados.

Piloto 20 obtiene un promedio mensual de más de cinco millones de páginas vistas

Los escolares de Piloto 20 revisan un promedio de 59 páginas por visita, lo que hace que esta página supere al resto de grandes portales peruanos (Speedy, TerraPerú, Páginas Amarillas, El Comercio).

Total de exámenes resueltos
Alumnos registrados
Docentes registrados



En el 2009:

- Se llevó a cabo el primer concurso interescolar "Equipando mi colegio con Piloto 20", que consistió en la evaluación del nivel de participación en las metas planteadas por el programa Piloto 20 en 18 colegios del Perú. Fueron medidos los índices del número de inscritos, ingresos al portal web y predisposición hacia las actividades realizadas. En reconocimiento a su impecable desempeño y participación en el programa, en abril del 2009 el BCP entregó un aula de cómputo compuesta por 15 computadoras, écran, proyector y mobiliario a cada uno de los tres colegios finalistas: Colegio De la Cruz de Ica, Colegio Fe y Alegría N°40 y Colegio Fe y Alegría N°14.
- Se realizó la campaña de donación de puntos en el "Portal de Escolares", con el propósito de recolectar un millón de puntos donados por los usuarios en 10 días. Si se superaba la meta, el BCP se comprometía a entregar 500 frazadas a los pobladores que más los necesitaban para contrarrestar la ola de frío. El reto fue superado en tan solo ocho horas. Las 500 frazadas formaron parte de las 15 toneladas de ropa y abrigo donadas por el BCP como parte de su campaña "Puno nos necesita".
- Se organizó el concurso "Clase Creativa", que consistió en que los docentes propongan y envíen, por medio del portal, nuevas dinámicas, herramientas u otras iniciativas para realizar una clase maestra. Los docentes compartieron entre ellos sus propuestas, a fin de fortalecer y posicionar la comunidad de docentes Piloto 20.
- Se publicó la renovada herramienta de monitoreo "Mi Aula". Con ella, los docentes crean tareas para cada grado a su cargo, que luego los alumnos pueden resolver de manera virtual. Finalmente, el docente revisa el rendimiento y las estadísticas de las tareas de cada uno de los salones de clase.

Deportes

El deporte es fundamental para el desarrollo de la persona y el fomento de valores como la disciplina, el esfuerzo y el trabajo en equipo. Por ello, en el BCP impulsamos el desarrollo de actividades deportivas en niños y jóvenes.

Semilleros de Vóley y Atletismo

En el 2009, el trabajo en la promoción del deporte se centró en dos actividades: el impulso a los semilleros de Vóley y Atletismo, a través de campeonatos deportivos organizados en distintas ciudades del Perú; y la capacitación y actualización de los profesores y entrenadores de Educación Física en todas las ciudades en las que se desarrollaron los semilleros.

Semilleros 2009

Ciudad	Semillero Vóley	Semillero Atletismo
Ica	540	1,415
Tumbes	360	1,560
Chiclayo	576	1,288
Arequipa	936	1,368
Chimbote	360	370
Huancayo	576	751
Trujillo	504	615
Lima	4,176	1,468
Copa Nacional	120	-
Total por año	8,148	8,835



En el 2009, en cuatro ciudades distintas del Perú se brindaron cursos de técnicas de vóley a 122 profesores. De ellos, 29 obtuvieron un certificado de Técnicos en Vóley con validez oficial.

En alianza con los Gobiernos regionales, municipios y el Instituto Peruano del Deporte (IPD), se acordó la cesión de la infraestructura deportiva existente para los campeonatos del Semillero.

Con respecto a la repercusión de este programa, en el año 2009 se desarrolló en Tailandia el Campeonato Mundial Juvenil de Vóley de Menores, con una destacada participación de la selección peruana, donde 8 de las 12 voleibolistas del equipo se iniciaron en los torneos del Semillero que promovemos.



Voluntariado BCP

Con la finalidad de que nuestros colaboradores se identifiquen y se sumen al compromiso del BCP con el bienestar y desarrollo del Perú, seguimos implementando nuestro programa de Voluntariado Corporativo, cuyo ámbito de acción es transversal a los tres pilares de Responsabilidad Social BCP:

- **Educación:** a través de proyectos orientados a la construcción y reconstrucción de las aulas educativas, bibliotecas infantiles y los centros de educación inicial (como los del Programa de Atención No Escolarizada de Educación Inicial-PRONOEI), así como por medio de la ejecución de los proyectos sociales apoyados por el Concurso Nacional de Ideas Voluntarias.
- **Cultura e Inclusión Financiera:** mediante las actividades de voluntariado de Aula Empresa y de la ejecución de proyectos apoyados por el Concurso Nacional de Ideas Voluntarias.
- **Medio ambiente:** a través de arborizaciones, cuidado y recuperación de áreas verdes, y algunas iniciativas impulsadas por el Concurso Nacional de Ideas Voluntarias.

Lineamientos del Voluntariado BCP

- Participación voluntaria
- Liderado por nuestros colaboradores
- Orientación a la acción
- Carácter permanente
- Autosostenible
- Información y difusión permanentes
- Seguridad de los voluntarios
- Sostenido por los valores de compromiso, solidaridad, equidad, integridad, defensa de los derechos humanos y responsabilidad

Voluntariado Corporativo BCP es liderado y administrado por nuestros colaboradores a través de un Comité de Voluntariado en Lima y siete en Arequipa, Chincha, Chiclayo, Huacho, Huancayo, Trujillo y Pucallpa. Sus objetivos son promover la participación de nuestros colaboradores y tomar decisiones relacionadas con la gestión del programa. El Comité es apoyado en la gestión tanto por el Área de Responsabilidad Social como por la División de Asuntos Corporativos del BCP. Además, se busca la descentralización de sus actividades mediante la gestión asociada de comités de voluntariado en las ciudades al interior del país.

El programa apunta a ser autosostenible. Actualmente, se sostiene con el aporte del BCP y con la colaboración de sus empleados, que contribuyen mediante iniciativas de recaudación de fondos como la rifa Solidarífate, que se organiza en Lima, y otras actividades en provincias. En el 2009, se

llevaron a cabo dos ediciones de la rifa Solidarífate, que permitieron una recaudación neta de S/. 47,000.

A este monto se sumaron los S/.12,727 obtenidos en Trujillo, Chiclayo, Huancayo y Pucallpa, gracias a distintas actividades de recaudación de fondos. De esta forma, los colaboradores del BCP lograron reunir un total de S/.59,727.

Fondos netos recaudados por el Programa de Voluntariado BCP

Lima

Rifa Solidarífate (edición agosto)	S/. 21,000.00
Rifa Solidarífate (edición noviembre)	S/. 26,000.00

Provincias

Trujillo	S/. 3,500.00
Chiclayo	S/. 600.00
Huancayo	S/. 3,010.00
Pucallpa	S/. 5,617.00

TOTAL	S/. 59,727.00
--------------	----------------------

Eventos del Voluntariado

Los eventos del Voluntariado son actividades orientadas al desarrollo de infraestructura o de donaciones complementarias que buscan generar impacto en las comunidades. Con estos eventos, pretendemos reforzar el nivel de compromiso de nuestros colaboradores para que, en lo sucesivo, sientan ganas de participar y de involucrarse con las comunidades.

En el 2009, la temática que signó el desarrollo de nuestros eventos de voluntariado y que orientó la selección de beneficiarios y actividades fue la educación preescolar, tanto en Lima como en provincias. Esta temática ha sido prioritaria para el BCP desde los inicios del programa de Voluntariado en el 2005, dados el compromiso permanente del BCP con la educación en nuestro país y el fuerte interés de nuestros colaboradores por trabajar a favor de los niños y niñas más necesitados de manera conjunta con las comunidades en desarrollo.

Con esta consigna, se organizaron nueve eventos de Voluntariado que beneficiaron a un total de 3,665 niñas y niños, y que contaron con la participación de 639 voluntarios BCP de todo el país.





Ciudad	Población beneficiada	Actividad	Cantidad de voluntarios BCP
Lima	Asentamiento Humano Los Claveles Bajo, Manchay	Construcción de dos aulas para el Programa de Atención No Escolarizada de Educación Inicial (PRONOEI), implementación de comedor y mejora del entorno comunitario	251
		Construcción de parque infantil para el PRONOEI por parte de alumnos de Arquitectura de la Universidad San Martín de Porres, junto con la comunidad	
		Construcción e implementación de la biblioteca infantil comunal	
	Hogar Clínica San Juan de Dios	Reconstrucción y pintado de la zona de juegos para niños	105
Chiclayo	Niños y niñas de 3 a 16 años del caserío Dos Palos, Mórrope	Mejoramiento del Colegio 10166 Dos palos	120
Trujillo	Niños y niñas de 6 a 11 años del centro poblado El Milagro	Construcción de dos aulas y dos servicios higiénicos en el Nido Tesoritos de Jesús	40
Pucallpa	Niños y niñas de 3 a 5 años del Asentamiento Humano Edwin Díaz Paredes, Yarinacocha	Construcción e implementación de una nueva aula en el Centro Educativo Inicial N°469 Caminito de Belén	70
Huancayo	Niños y niñas de 4 a 13 años del barrio La Libertad, Huayucachi	Actividad navideña en el Colegio La Libertad	41
Trujillo	Niños y niñas de 3 a 12 años del asentamiento humano Fujimori Fujimori, Sector Alto Salavery	Actividad navideña en el Colegio Virgen de la Puerta.	12

Testimonios de voluntarios

“La ayuda que hemos brindado no solo queda en un día, ya que todos los días esas pequeñas sonrisas sentirán que van a estudiar a un lugar genial, a un lugar alegre y a un lugar que ha sido forjado con cariño y esfuerzo”.

Sara Arce López
Telemarketing



“Gracias a ustedes por compartir este momento y darme la oportunidad de aportar un granito de arena. Es gratificante ver la sonrisa de un niño y saber que aportas al darle la misma oportunidad que nos dieron a nosotros. De verdad, estas cosas hacen que me sienta orgulloso de la gente con la que trabajo”.

Anthony Corman Borda
Área Comercial (Lima 1), División Comercial

“Ha sido muy importante para muchos de nosotros poder colaborar con la localidad de Manchay a través del Voluntariado, ver a todos comprometidos con la labor encomendada y saber que muchos niños de la zona están siendo beneficiados”.

Juan Carlos Castro Ruiz
División Comercial



Concurso Ideas Voluntarias

Por segundo año consecutivo organizamos el concurso nacional de proyectos sociales "Ideas Voluntarias", con el objetivo de promover el desarrollo, elaboración y ejecución de iniciativas sociales concebidas y lideradas por los voluntarios, las que, al mismo tiempo, están destinadas a fomentar el desarrollo de las comunidades beneficiarias.

La edición 2009 del concurso contó con la participación de 601 colaboradores que, distribuidos en 106 grupos de trabajo, presentaron 34 proyectos al certamen.

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

Campañas solidarias

En respuesta a la inclemencia con que la época de frío afectó a las poblaciones rurales de la sierra sur y central del país, Voluntariado

BCP puso en marcha una campaña de donación de ropa de invierno para ayudar a las comunidades más afectadas de Puno, que soportaron temperaturas que descendieron hasta los -10° C.

Los beneficiarios de la campaña fueron comunidades que no estuvieron consideradas por otras iniciativas de ayuda similares por su lejanía y difícil acceso. Así, se logró identificar y llegar a poblados ubicados a más de 200 km de la ciudad de Puno.

La campaña permitió recolectar 14 toneladas de artículos y ropa de invierno que, agrupados en 634 paquetes, fueron entregados en los colegios de los distritos de Tiquillaca y Vílque, en Puno.

Arborizaciones

Con la colaboración del Voluntariado BCP, en el 2009 realizamos cuatro arborizaciones, en las que nuestros colaboradores plantaron 1,365 árboles en San Juan de Miraflores, Puente Piedra y Manchay, zonas caracterizadas por la ausencia de espacios verdes.



Proyectos ganadores del concurso Ideas Voluntarias	Población beneficiaria
Recuperación y relanzamiento de la panadería "Padre Iluminato"	345 niños y jóvenes de la asociación "La Ciudad de los Niños de la Inmaculada" en San Juan de Miraflores, Lima
Construcción de un invernadero modelo	220 niños del comedor popular del distrito de Acopia, provincia de Acomayo, Cusco
Implementación del biohuerto "El Jardín Ecológico de los Niños"	350 niños del Colegio Fe y Alegría del distrito Salas Guadalupe, Ica
"Mundo Rum Rum" busca generar ingresos para implementar el "Programa de Capacitación para Educadores Rum Rum". Se trata de una feria interactiva que celebra eventos con niños	14 asentamientos humanos 89 docentes/promotoras y directoras/coordinadoras 1,400 niños y sus padres de Ventanilla, Callao
Construcción de espacios adecuados para el fortalecimiento de las capacidades de niños y adolescentes	121 niños y niñas de tres asentamientos humanos de Ayacucho

Proyectos ganadores del concurso Ideas Voluntarias	Población beneficiaria
"Familia Triunfadora" consiste en la instalación de un taller de estimulación temprana de la Universidad Católica Laboral del Callao.	25 niños, entre 1 y 3 años, del asentamiento humano Nuevo Pachacútec de Lima
Implementación de talleres de motivación y visión empresarial para las internas del Centro para Madres Adolescentes (CEDETEP)	28 madres adolescentes de 12 a 17 años del Centro para Madres Adolescentes de Villa María del Triunfo
"Sembrando líderes" incluye talleres de liderazgo, autoestima y habilidades para la vida, así como la implementación de un biohuerto operado por jóvenes.	100 adolescentes de primero y segundo año de secundaria del Colegio Fe y Alegría en el asentamiento humano 9 de Octubre, Sullana, Piura
"Fondistas de Exportación" impulsa la práctica del fondismo como medio para desarrollar autoestima, autodisciplina y competitividad.	40 alumnos del Centro Educativo Olleros (mujeres y varones de primero a cuarto año de secundaria), zona rural de Huaraz
Implementación de ocho bibliotecas escolares	130 niños y niñas de cinco centros educativos de la zona rural de Los Potrerros, en el distrito de Canchaque, Huacabamba, Piura



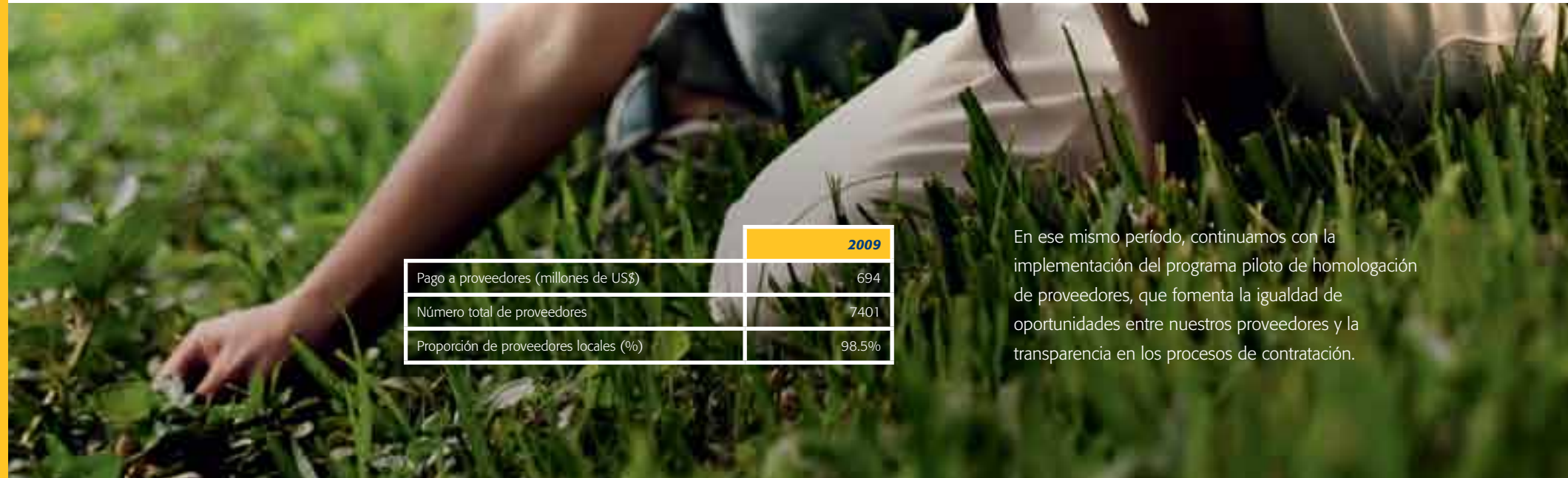
Proveedores

Los proveedores del BCP participan activamente en la elaboración y entrega de productos y servicios. En este sentido, son una pieza fundamental en nuestra cadena de valor.

Por ello, trabajamos con proveedores que cumplen con los requisitos mínimos de calidad que buscamos, tanto para nuestros clientes como para nuestros usuarios internos.

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

En el 2009, el BCP adquirió productos y servicios por un monto de US\$ 694'062,438. Del total de empresas proveedoras, 7,253 (98%) eran locales.



	2009
Pago a proveedores (millones de US\$)	694
Número total de proveedores	7401
Proporción de proveedores locales (%)	98.5%

En ese mismo período, continuamos con la implementación del programa piloto de homologación de proveedores, que fomenta la igualdad de oportunidades entre nuestros proveedores y la transparencia en los procesos de contratación.

La homologación de proveedores BCP consiste en evaluar y calificar a nuestros proveedores de servicios críticos de una forma sistemática, para verificar su idoneidad como prestadores del servicio, así como para minimizar el riesgo de operación al subcontratar a una tercera empresa, al evaluarse distintos aspectos de interés.

Los aspectos que se evalúan dentro del proceso de homologación son los siguientes:

- Situación financiera y obligaciones legales
- Capacidad operativa
- Gestión de la calidad
- Seguridad, salud y medioambiente
- Gestión comercial

A inicios del 2008, el BCP identificó a sus proveedores de servicios críticos, a fin de invitarlos al proceso de homologación.

Se entiende por proveedores de servicios críticos a aquellos que, en caso de falla o suspensión del servicio, puedan poner en riesgo al BCP, al afectar sus ingresos, solvencia, seguridad de información, continuidad operativa o calidad de sus servicios, productos e imagen. Esta definición es la que se entiende como "subcontratación significativa", que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) detalla en la Resolución N° 037-2008.

Al término del 2009, el 80% de los procesos críticos fue homologado y contó con una calificación aprobatoria promedio de 85% sobre los aspectos evaluados.

Medio ambiente

Comprometidos con el desarrollo sostenible del Perú y en consideración de las normas que contiene el Pacto Mundial que suscribimos, en el BCP adoptamos medidas de gestión ambiental para mejorar nuestro desempeño con relación al entorno.

Gestión ambiental

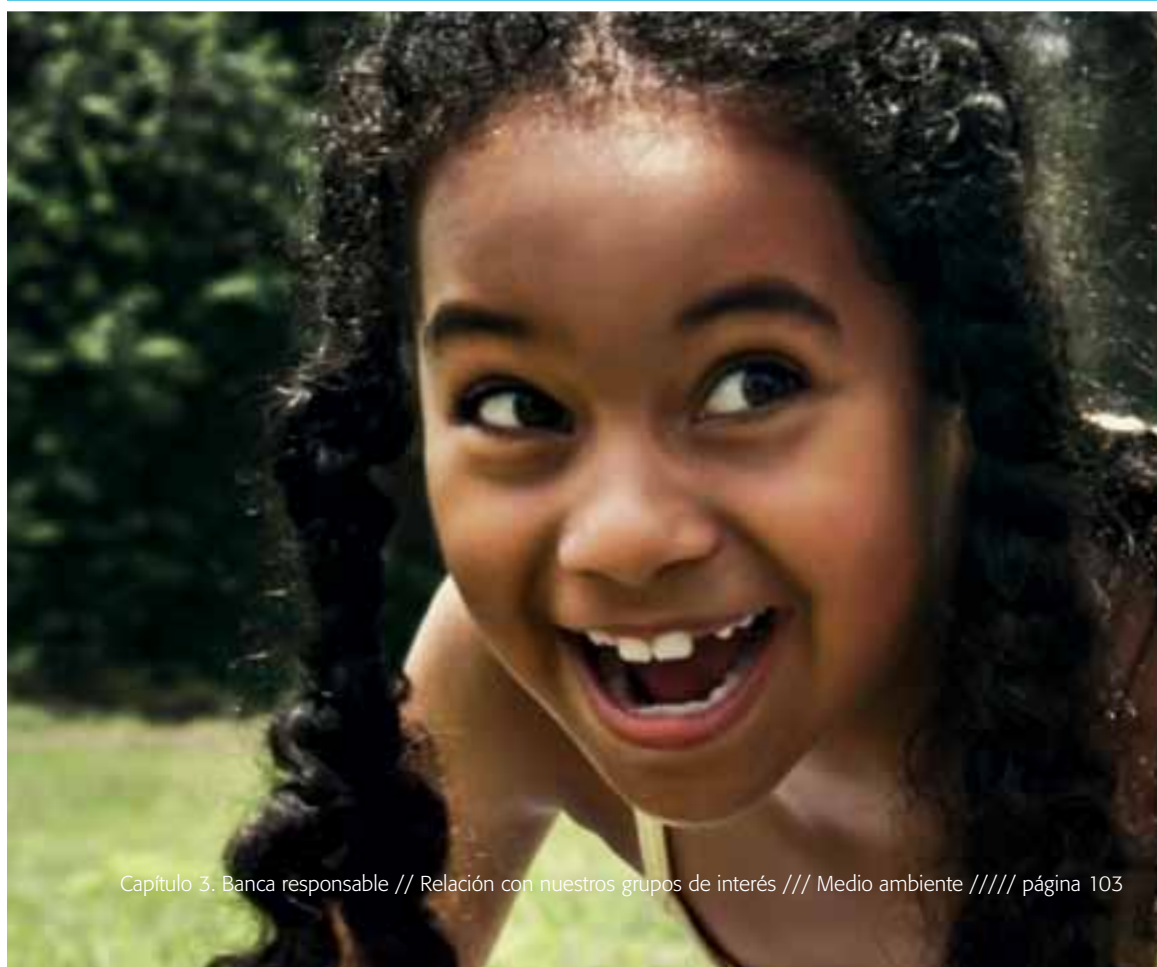
Porque la limpieza empieza en casa, en el BCP emprendemos diversas iniciativas para sensibilizar a nuestros colaboradores, y comprometerlos con el cuidado y un uso más responsable de los recursos de que disponemos para el cumplimiento de nuestras actividades.

Papel

En el 2009, el BCP impulsó una serie de iniciativas para disminuir el impacto del consumo de este recurso en las labores administrativas.

• Reducción en el consumo

En las áreas administrativas, hemos instalado un sistema que evita la impresión inmediata de los trabajos enviados desde las computadoras personales administrativas. El sistema almacena



los trabajos en el disco duro de la impresora para que el usuario elija, desde la misma máquina, aquellos reportes que realmente necesita.

Además, se incorporó una restricción a la generación de copias. Desde el 2009, los colaboradores del BCP requieren una clave para efectuarlas, que identifica al usuario que generó copias, y permite realizar un monitoreo de los que utilizan este insumo en mayor medida. De esta forma, el sistema fomenta la generación de conciencia y facilita un comportamiento más responsable al utilizarse de este recurso.

	2009	2008
Consumo de papel (toneladas)	910	1,074
Consumo de papel (kg/empleada)	65.40	68

• Reciclado

En el 2009, continuamos con nuestra campaña de reciclaje de papel "Recíclame. Cumple tu papel" en nuestra oficina de Las Camelias, mediante la cual realizamos una donación a FUNDADES, que, por medio de su Asociación Afiliada ALEA, atiende las necesidades educativas de niños con discapacidad. A través de esta iniciativa, donamos 1,499 kg de papel a la campaña de reciclaje, que fueron vendidos por FUNDADES a Kimberly-Clark con el fin de obtener fondos para sus programas sociales.



Energía

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

	2009	2008
Consumo de energía (MWh año)	38,996	40,296
Consumo de energía (Kwh/empleado por año) ²⁶	2,802	2,534

Agua

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

	2009	2008
Captación de agua (total m ³ por año)	321,732	327,522
Captación de agua (m ³ /empleado por año)	23	21

Combustible

El BCP cuenta con una flota de vehículos para el traslado de directores o gerentes en visitas a clientes o a otras empresas. Con el propósito de mantener al mínimo indispensable el consumo de combustible de esta flota, se desalienta el uso de estos vehículos para fines personales.

Consumo de combustible 2009	Galones	Gigajoules ²⁷
Gasolina	33,489	4,189.13
Diesel	11,363	1,568.09
GLP	17,132	1,713.20
Total	61,984.00	7,470.42

Cambio climático

Conscientes de la importancia del rol del sector privado en la mitigación del cambio climático, en el 2009 efectuamos un inventario de las emisiones de gases de efecto invernadero

(GEI), uno de los mayores responsables del calentamiento global, que generamos a través de nuestras actividades. El cálculo de este indicador de gestión implicó una inversión de S/. 88,661.75.

Este cálculo fue ejecutado a través de la metodología The Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol), desarrollada por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) en alianza con World Resources Institute (WRI), que considera distintas fuentes para calcular las emisiones de CO₂ de una organización:

- Consumo de combustible para la utilización de vehículos del BCP
- Consumo de combustible en la preparación de alimentos (comedores)
- Consumo de combustible por viajes de ejecutivos en avión
- Consumo de energía eléctrica en edificios corporativos y oficinas
- Transporte del personal, de sus casas al trabajo
- Vuelos comerciales nacionales e internacionales

- Servicios de mensajería
- Emisiones derivadas del consumo de agua
- Emisiones derivadas del consumo de papel

	2009	2008
Emisiones de CO ₂ (toneladas)	43,282	48,462

El 31% de nuestras emisiones, es decir 13,523 toneladas de CO₂, provienen del transporte del personal desde sus hogares hasta las diferentes oficinas del BCP.

Asimismo, el 11 de septiembre del 2009 nos suscribimos a The Copenhagen Communiqué, una iniciativa de las 20 mayores economías del mundo (G20) para crear un acuerdo ambicioso y eficaz que combata el cambio climático.

(26) Para la construcción del indicador, además de los colaboradores del BCP, se consideraron los proveedores tercerizados, servicios y locación de servicios que trabajan en los edificios corporativos u oficinas del BCP.
(27) Para el cálculo de los gigajoules equivalentes consumidos se utilizaron los siguientes factores de conversión: 1 galón de gasolina = 0,125 GJ; 1 galón de diesel = 0,138 GJ; 1 galón de GLP = 0,100 GJ.



Programa de separación de residuos

En setiembre del 2009, iniciamos nuestro programa piloto de separación de residuos. El objetivo es educar a nuestros colaboradores y comprometerlos con la separación de residuos como papel, plásticos, residuos orgánicos y no reciclables, para fomentar la conciencia sobre la responsabilidad de su consumo y disposición final.

Por cada kilogramo de plástico reciclado, se ahorra 1.5 kg de emisiones de CO₂.

El reciclaje reduce la basura generada, ahorra energía y recursos naturales.

En su etapa inicial, el programa se desarrolló en la sede central de La Molina, donde se colocaron depósitos señalizados para que cada persona pueda distribuir los residuos de manera diferenciada. El personal de Intertrans²⁸ se encargó de revisar que los residuos estuvieran bien clasificados. Luego, esta empresa comercializa los que pueden ser reciclados o utilizados, y dispone los residuos orgánicos o no reciclables en un relleno sanitario.



No Reciclable



Plásticos



Papel

En el 2009, este piloto permitió la separación y el reciclaje o disposición final adecuada de los siguientes residuos:

Residuos separados para su reciclaje o disposición final	2009
Papel blanco (kg)	4,423
Cartón (kg)	218
Madera, fierro, desmonte (kg)	10,800
Restos de comida (kg)	47,047
Plástico (kg)	12
TOTAL	62,500

(28) Empresa proveedora del servicio de recojo de residuos sólidos y líquidos.

Productos y servicios responsables con el medio ambiente

Como entidad financiera, en el BCP contamos con un gran potencial de contribución al desarrollo del Perú. En consecuencia, asumimos el compromiso de disponer productos y servicios financieros que promuevan procesos ambientalmente responsables en nuestros clientes.

Fondo de Garantía Ambiental

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

La línea está dirigida a empresas industriales peruanas con activos totales no mayores a US\$ 5'000,000 y con menos de 500 empleados, que requieran financiamiento para proyectos de inversión o adquisición de bienes de capital que contribuyan a proteger el medio ambiente a través de la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

A lo largo de los seis años de existencia del Fondo, el BCP ha aprobado y financiado 14 proyectos, que representan una colocación total de US\$ 3'300,000. En el 2009, se financiaron dos proyectos, ambos relacionados con cambios de energía. Uno de ellos incluyó el cambio de hornos de fundición de diesel a gas natural; y el otro, de carbón a energía eléctrica.

Concientización ambiental

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

Zona Verde

Este apartado está incluido en la revista interna Soy BCP, de distribución trimestral entre nuestros colaboradores. En él se exponen consejos que fomentan hábitos responsables con el medio ambiente. Entre los consejos difundidos en el 2009 tenemos: la reutilización y el reciclaje de residuos, el cambio climático y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a través de medidas de eficiencia energética, entre otros.

ABC del Medio Ambiente

Se trata de spots radiales difundidos a través de CPN Radio, una de las emisoras de mayor alcance del país, que ofrecen a los oyentes diferentes consejos para fomentar la sostenibilidad ambiental en el Perú. En el 2009, se difundieron consejos relacionados con el cuidado del agua, las 3R del medio ambiente (reducir, reciclar y reutilizar) y el ahorro de energía.



4

Capítulo 4
Actividades institucionales

Realizamos y patrocinamos una serie de eventos vinculados con el quehacer cultural, los negocios y el desarrollo del país, que ponen de manifiesto nuestro compromiso con el progreso y el bienestar de la sociedad.



Fomento cultural

En el BCP nos sentimos plenamente identificados con los valores históricos y culturales del Perú. Por ello, buscamos revalorizar nuestro acervo cultural, en un propósito que afirma y promueve las diversas expresiones de nuestro pasado milenario. Rescatar este legado histórico es una labor que asumimos como banco peruano. En el 2009, nuestras principales actividades institucionales en el ámbito cultural fueron las siguientes:

Concurso Nacional de Marinera

En nuestro afán por apoyar el folclore peruano, desde hace 49 años el BCP es auspiciador del Concurso Nacional de Marinera, que se lleva a cabo en Trujillo en el mes de enero. El BCP participa, además, con la entrega del premio Chabuca Granda, en el marco de una actividad que congrega a políticos, intelectuales y todas las personas interesadas en este baile nacional.

Concurso Nacional Oficial del Caballo Peruano de Paso

La promoción y el reconocimiento del caballo peruano de paso son apoyados decididamente por el BCP, sobre todo a través de este certamen impulsado todos los años en el mes de abril por la Asociación Nacional de Criadores y Propietarios de Caballos Peruanos de Paso. En el 2009, más de 10 mil concurrentes se deleitaron con las competencias que buscan evaluar el estado actual de este arte, al mismo tiempo que lo difunde para los peruanos y los extranjeros.

Gran Semana de Lima

En el mes de octubre, la Municipalidad Metropolitana de Lima festeja la Gran Semana de Lima, que permite a las empresas difundir diferentes expresiones de la cultura limeña. Por quinto año consecutivo, el BCP estuvo presente y ofreció un “mano a mano” entre las agrupaciones musicales “Los Hermanos Yaipén” y el “Grupo 5”. Al concierto, realizado en la Plaza de Armas de Lima, asistieron más de 70 mil personas.

Fomento de negocios

Conscientes del impacto y la responsabilidad de las empresas en los campos económico y social, en el BCP ponemos en marcha un trabajo coordinado con diferentes gremios empresariales, a fin de promover la colaboración interinstitucional y el intercambio de propuestas para mejorar la competitividad del sector privado en el Perú.

XIX Congreso Latinoamericano de Fideicomiso (Colafi)

En el XIX Colafi, el BCP, Interbank y Scotiabank participaron como anfitriones de la ceremonia y cena de clausura, que tuvo lugar en el Circuito Mágico del Agua. El BCP fue el productor del evento. Esta cita, que reunió a 13 congresistas internacionales y a representantes del más alto nivel de las instituciones participantes, fue organizada por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) y el Instituto de Formación Bancaria (IFB).

2009 IIF Annual Meeting of Latin American Chief Executives

Este evento, que el Instituto Internacional de Finanzas (IIF) lleva a cabo anualmente en diversos países de Latinoamérica, en el 2009 recaló en el Perú, a la vez que el BCP fue elegido como su anfitrión. Se realizaron diversas conferencias, en las que intervinieron los principales líderes de los bancos más importantes de Latinoamérica y los políticos más representativos de nuestro país, entre ellos el presidente de la República, Alan García. Asimismo, el BCP ofreció almuerzos y cenas en los que los ejecutivos intercambiaron ideas sobre la coyuntura económica actual, y pudieron conocer más de nuestra cultura culinaria.

Perumín: 29 Convención Minera

El BCP es el banco oficial de este evento internacional promovido cada dos años por el Instituto de Ingenieros de Minas del Perú, que alienta el intercambio tecnológico y brinda la oportunidad de negociar y opinar sobre los acontecimientos mineros, a fin de

plantear soluciones útiles para a las actividades del sector. El BCP intervino con la instalación de dos agencias temporales y tres cajeros ATM en la Exhibición Tecnológica Minera (Extermin). Asimismo, en la Casa del Moral de Arequipa se organizó un almuerzo para los presidentes y ejecutivos de las empresas mineras, así como una exposición cultural dirigida a los participantes de la convención, a la que, una vez finalizada esta, pudo acceder el público en general.

CADE 2009

Con el lema “Nuestro futuro, nuestra oportunidad”, la 47ª edición de la CADE se desarrolló en la ciudad de Arequipa en el mes de noviembre, y contó con el auspicio del BCP junto a Prima AFP y Pacífico Seguros. Las ponencias de los conferencistas nacionales y extranjeros se distribuyeron en tres grandes temas: educación, economía e innovación tecnológica, todos puestos en la perspectiva de los retos del Perú de cara al futuro.

Premios a la Exportación “Mercurio de Oro”

Todos los años, el BCP y la Asociación de Exportadores (ADEX) organizan la entrega de los Premios a la Exportación “Mercurio de Oro”, con el fin de reconocer el esfuerzo y la capacidad innovadora de las empresas exportadoras más destacadas del Perú. Instituciones comprometidas con este rubro, como el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), Sunat, Indecopi y Promperú, también fueron parte de la ceremonia.



Empresa y ayuda social

Bazar de Navidad

El objetivo de esta feria navideña es la recolección de fondos para la alimentación y educación de los cinco hogares que la Asociación Emergencia Ayacucho mantiene en ese departamento, tres de los cuales son hogares infantiles en los que habitan 64 niños (20 en Huanta, 26 en Huancapi y 18 en VÍlcashuamán). Asimismo, la Asociación mantiene dos hogares juveniles en Huamanga, con 11 chicos en cada uno. El BCP actuó en esta feria con tres oficinas temporales que sirvieron para recaudar fondos a través del ingreso a la feria y las ventas en los *stands*.

Feria El Rastrillo

En esta feria, que se desarrolla año tras año y recauda fondos para mantener los seis hogares de la Asociación Nuevo Futuro del Perú –que acoge a niños y jóvenes abandonados con y sin discapacidad–, el BCP participó con seis agencias temporales, fiel a su compromiso de contribuir con la solución de los problemas que afectan a los más desfavorecidos.



Vida institucional

Despedida del Sr. Dionisio Romero Seminario

La despedida del Sr. Dionisio Romero Seminario como Presidente del Directorio del BCP abarcó diversas actividades. Primero, se ofreció un cóctel a los colaboradores; luego, se invitó a los principales clientes del BCP por dos días consecutivos. Concurrieron al llamado el Presidente de la República, el Alcalde de Lima y otros personajes de la política y del mundo empresarial. El *show* estuvo a cargo de la Orquesta Sinfónica Infantil y Juvenil.

Reunión de Alta Dirección

Los gerentes de las empresas que conforman el Grupo Credicorp (BCP, Prima AFP, Pacífico Seguros, Pacífico Vida, Edyficar y Atlantic Security Bank) se reúnen tradicionalmente en diciembre en el club Las Garzas Reales de Villa, para compartir los resultados del año en vigencia, a la vez que intercambian opiniones y analizan las estrategias para el año entrante. Recapitular para avanzar.

Publicaciones



Libro "Cuzco, el lenguaje de la fiesta"

El 11 de noviembre fue presentada esta obra en la Capilla del Hotel Monasterio de la Ciudad Imperial, evento que contó con la presencia del Sr. Dionisio Romero Paoletti. Se trata de un libro integral sobre las festividades y celebraciones religiosas y populares que se celebran cada año en Cusco. Al día siguiente, el libro fue presentado en Lima, ceremonia que tuvo lugar en la Casa Goyeneche.



Asociación Peruana de Agencias de Publicidad APAP. Oro, categoría Servicios Financieros, campaña Palomas.

Asociación Nacional de Anunciantes ANDA. A la excelencia

a la mejor empresa anunciante de los últimos 25 años.

Ojo de Iberoamérica, Mejor Anunciante del Perú. Bronce, mejor comercial de TV, campaña Palomas.

Premios y Reconocimientos

“La marca más valiosa del Perú”.

Estudio realizado por Interbrand

“La empresa en la que la mayoría de alumnos asistentes a la Feria quisieran trabajar”.

Feria Laboral de la Universidad de Lima

“Parte del grupo de organizaciones que brindan la mejor experiencia preprofesional”.

Consortio de Universidades (Pacífico, de Lima, Católica y Cayetano Heredia)

Asociación Ghiis Jáa. Premio Responsabilidad Ambiental 2009.

Asociación Peruana de Agencias de Publicidad APAP. Bronce,

categoría Servicios Financieros, campaña Lámpara.

Grupo RPP, Dial de Oro. Oro en categoría Servicios Financieros, campaña Primera Cuenta.



gri&cop

Capítulo 5

*Índice de contenidos básicos del GRI
y Comunicación de Progreso del Pacto Mundial*

Índice de contenidos básicos del GRI

El presente Reporte de Sostenibilidad del BCP fue elaborado de acuerdo a los requerimientos del Nivel C de la Guía G3 desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI), que lo revisó y consignó el grado de cumplimiento declarado.



La tabla que se presenta a continuación indica la localización de los contenidos relacionados con los indicadores GRI dentro del Reporte de Sostenibilidad 2009 del BCP. Asimismo, se muestra el grado de alcance del indicador de la información expuesta.

Referencias

- El requerimiento o indicador se informa en su totalidad.
- ◐ El requerimiento o indicador se presenta parcialmente, o bien solo se presenta información cualitativa.
- No se presenta información sobre el requerimiento o indicador.
- N/A El requerimiento o indicador no aplica a la naturaleza de la organización o al presente Reporte.

Descripción	Páginas	Consideraciones respecto a los indicadores informados	
		Alcance del indicador	Observaciones
Estrategia y análisis			
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	3-5	●	-
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	-	○	-

Perfil de la organización informante			
2.1 Nombre de la organización	9	●	-
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	48	●	(i)
2.3 Estructura operativa de la organización	10, 30-31	●	-
2.4 Localización de la sede principal de la organización	35	●	-
2.5 Países en los que opera	10	●	(ii)
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10	●	-
2.7 Mercados servidos, incluyendo desglose geográfico, sectores que abastece y tipo de clientes	46-47	●	-
2.8 Dimensiones de la organización informante	11	●	-
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria	123	●	(iii)
2.10 Premios y distinciones recibidas	114	●	-

Parámetros de la memoria			
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria	34	●	-
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	34	●	-
3.3 Ciclo de presentación de memorias	34	●	-
3.4 Contacto para cuestiones relacionadas con la memoria o su contenido	35	●	-

Parámetros de la memoria

3.5 Proceso para la definición del contenido de la memoria	34, 40-41	●	-
3.6 Cobertura de la memoria	34	●	(iv)
3.7 Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria	123	○	(v)
3.8 Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos	10	●	(vi)
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 de la memoria	123	●	(vii)
3.10 Efecto de la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	123	●	(viii)
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración aplicados a la memoria	123	●	(ix)
3.12 Tabla de contenidos GRI	118-123	●	-
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	-	○	(x)

Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas, tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	16-19	●	-
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	18	●	-
4.3 Miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	18	●	-
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	19, 30-31, 40-41	●	-
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos, y el desempeño de la organización	19	○	-
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	19	◐	-
4.7 Procedimiento para la determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	-	○	-
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	12, 21	●	-
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar el desempeño económico, ambiental y social	19, 30-31	◐	-
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto al desempeño económico, ambiental y social	19	◐	-
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	19, 21	◐	-
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	26-29	●	-
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece	10	●	-
4.14 Relación con los grupos de interés de la organización	40-41	●	-
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	41	●	-
4.16 Enfoque para la inclusión de los grupos de interés, incluyendo frecuencia de participación por tipos y categoría de grupos	40-41	●	-

Indicadores de desempeño GRI

Indicadores de desempeño económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	11	●	-
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	107	○	-
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	32, 72-75	●	-
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas por parte del gobierno	123	●	(xi)
EC5	Rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	-	○	-
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	100-101	●	-
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	-	○	-
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	85, 95, 98-99	○	-
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos	46-47, 49-52	○	-

Indicadores de desempeño ambiental				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	102-103	●	-
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	-	○	-
EN3	Consumo directo de energía	104	●	-
EN4	Consumo indirecto de energía	104	●	(xii)
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación o mejoras en la eficiencia	-	○	-
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en fuentes renovables	-	○	-
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	-	○	-
EN8	Captación total de agua por fuentes	104	●	(xiii)
EN9	Fuentes afectadas significativamente por la captación de agua	-	N/A	-
EN10	Porcentaje y volumen de agua reciclada y reutilizada	-	N/A	-
EN11	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidos	-	N/A	-
EN12	Impactos en la biodiversidad	-	N/A	-
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	-	N/A	-
EN14	Estrategias y acciones para la gestión de impactos en la biodiversidad	-	N/A	-
EN15	Especies cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por la operación	-	N/A	-
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	105	●	-
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	-	N/A	-
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	-	○	-
EN19	Emissiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	-	N/A	-
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas	-	N/A	-
EN21	Vertimiento total de aguas residuales	-	N/A	-
EN22	Peso total de residuos gestionados	106	●	-
EN23	Número y volumen de derrames significativos	-	N/A	-

Indicadores de desempeño ambiental				
EN24	Peso de residuos transportados, exportados o tratados	-	N/A	-
EN25	Recursos hídricos afectados por vertidos de agua	-	N/A	-
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios	-	○	-
EN27	Productos vendidos que son recuperados al final de su vida útil	-	N/A	-
EN28	Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa ambiental	123	●	(xiv)
EN29	Impactos ambientales del transporte de productos y otros bienes, incluido el transporte del personal	105	●	-
EN30	Gastos e inversiones ambientales	105	○	-

Indicadores laborales				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	59	●	-
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	60	●	-
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	72-74	●	-
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	-	○	-
LA5	Períodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos	-	○	-
LA6	Empleados representados en comités de salud y seguridad	63	●	(xv)
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	-	○	-
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves	74	●	-
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	-	○	-
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	68-69	●	-
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en sus carreras profesionales	68-74	○	-
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	70-71	○	-
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	18	●	-
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres	-	○	-

Indicadores de derechos humanos				
HR1	Acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos	-	○	-
HR2	Distribuidores o contratistas analizados en materia de derechos humanos	-	○	-
HR3	Formación sobre políticas y procedimientos en aspectos de derechos humanos	-	○	-
HR4	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	-	○	-
HR5	Actividades en las que la libertad de asociación pueda correr riesgos	-	○	-
HR6	Operaciones con riesgo de explotación infantil	61	●	-
HR7	Operaciones con riesgo de trabajo forzoso o no consentido	61	●	-
HR8	Personal de seguridad formado en aspectos de derechos humanos	-	○	-

Indicadores sociales				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	-	○	-
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	25	●	-
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	25	●	-
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	22	●	-
SO5	Posición en políticas públicas y participación en su desarrollo y actividades de "lobbying"	-	○	-
SO6	Valor de las aportaciones financieras a partidos políticos	123	●	(xvi)
SO7	Acciones relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	123	●	(xvii)
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	123	●	(xviii)

Indicadores de responsabilidad de producto				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y la seguridad de los clientes	-	○	-
PR2	Incidentes derivados de incumplimiento de regulación relacionada con impactos de productos y servicios	-	○	-
PR3	Información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa	54-55, 80	●	-
PR4	Incumplimientos de la regulación y códigos relacionados con el etiquetado de productos	54	●	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	55	●	-
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	54	●	-
PR7	Incidentes fruto del incumplimiento de regulaciones relativas a comunicaciones de marketing	-	○	-
PR8	Reclamos relacionados con el respeto de la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	-	○	-
PR9	Multas significativas por incumplimiento de normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios de la organización	123	●	(xix)

Indicadores del sector de servicios financieros				
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales aplicadas a líneas de productos	107	●	-
FS2	Procedimientos para la evaluación de riesgos ambientales y sociales en las líneas de productos	-	○	-
FS3	Procedimientos para monitorear la implementación, por parte de los clientes, de requerimientos ambientales y sociales	-	○	-
FS4	Proceso para incrementar las competencias del staff en relación con la aplicación de procedimientos ambientales y sociales a las líneas de producto	-	○	-
FS5	Interacción con clientes en relación con los riesgos y oportunidades ambientales y sociales	-	○	-

Indicadores del sector de servicios financieros				
FS6	Portafolio de productos por región y sector	-	○	-
FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para beneficio social, por línea de negocios	49-52	●	-
FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para beneficio ambiental, por línea de negocios	107	●	-
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de políticas sociales y ambientales a procedimientos de análisis de riesgo.	-	○	-
FS10	Número de instituciones con las que la empresa ha interactuado en relación con aspectos ambientales y sociales	-	○	-
FS11	Porcentaje de activos sujeto a evaluación ambiental y social	-	○	-
FS12	Políticas de voto en materias medioambientales y sociales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	-	○	-
FS13	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas	46-47	●	-
FS14	Iniciativas para promover el acceso de personas desfavorecidas a servicios financieros	49-52	●	-
FS15	Políticas para el diseño y comercio justo de productos y servicios financieros	54-55, 80-81	●	-
FS16	Iniciativas para promover la educación financiera	80-81	●	-

Observaciones

- i. El BCP es prestador directo de sus productos y servicios; es decir, no recurre a la subcontratación.
- ii. El BCP cuenta con sucursales en el exterior, localizadas en Miami y Panamá.
- iii. En el presente periodo, no se han registrado cambios significativos en la naturaleza de la propiedad del BCP ni en sus operaciones.
- iv. El desempeño presentado en este informe no considera los resultados de las sucursales del BCP en Miami y Panamá, ni de las empresas subsidiarias del BCP, sus sucursales en el exterior, ni BCP Bolivia.
- v. No se han registrado limitaciones al alcance o la cobertura del presente Reporte.
- vi. Al igual que en la Memoria de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social 2008, el reporte no incluye el desempeño ni información relacionada de la subsidiarias ni las oficinas del BCP en Miami ni Panamá.
- vii. Para el desarrollo de los indicadores presentados en este Reporte, se utilizaron los indicadores sugeridos por Global Reporting Initiative (GRI).
- viii. No se presentan re expresiones de información respecto a la Memoria de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social 2008.
- ix. No se presentan cambios relacionados con el alcance y la cobertura del Reporte. Los cambios en metodologías de cálculo o datos aclaratorios relacionados con lo reportado en informes anteriores se presentan como observación junto con los indicadores en los que corresponde.
- x. La información contenida en el Reporte no fue verificada por un tercero independiente.
- xi. Durante el período informado, el BCP no recibió ayudas financieras significativas por parte del Gobierno.
- xii. En la memoria correspondiente al período 2008, la información relacionada con el indicador EN4 se difundió asociada al indicador EN3.
- xiii. Corresponde al agua tomada de la red del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Perú (SEDAPAL).
- xiv. El BCP no ha recibido multas por incumplimiento de la normativa ambiental vigente durante el período informado en este Reporte.
- xv. El total de los trabajadores del BCP está representado en el Comité de Seguridad y Salud.
- xvi. No se registraron casos de víctimas fatales por accidentes laborales durante el período informado.
- xvii. El BCP no fue sometido a acciones relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
- xviii. El BCP no recibió multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentaciones no relacionadas con aspectos ambientales (cubiertas en el indicador EN28) y de responsabilidad en la prestación de productos y servicios (cubiertas por el indicador PR9).
- xix. Durante el 2009, el BCP registró una multa de 32 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalente a S/. 113,600, por infracción a la Ley de Protección al Consumidor.

Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Mundial

A través del Reporte de Sostenibilidad 2009, presentamos nuestra primera Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Mundial. Esta herramienta nos permite comunicar, a todos nuestros grupos de interés, los esfuerzos realizados por el BCP para la aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial, al que nos adherimos formalmente el 13 de mayo del 2009. La comunicación incluye las iniciativas impulsadas durante ese año.

Respecto a las actividades que se informan en esta COP, que manifiestan el compromiso del BCP con los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, debe mencionarse que las iniciativas fueron concebidas con anterioridad a la suscripción del Pacto Mundial. No obstante, a partir de nuestra adhesión a los 10 principios, en el 2009 comenzamos a reconsiderar los elementos que componen cada actividad, con el propósito de extender, en el futuro, el grado en que estas iniciativas nos permiten progresar en el cumplimiento de los compromisos del Pacto.

En este sentido, concebimos las actividades desarrolladas en el 2009 como una línea de base relacionada con el cumplimiento de los compromisos del Pacto Mundial que nos permitirá establecer objetivos de gestión y caminos de acción para profundizar nuestro cumplimiento en los próximos años.

En el cuadro que a continuación presentamos, se exponen las referencias a los capítulos o apartados dentro de este Reporte de Sostenibilidad donde puede encontrarse la información sobre los compromisos, sistemas y actividades del BCP vinculados con el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial. Asimismo, se señalan los indicadores de Global Reporting Initiative (GRI) a través de los cuales se presentan los resultados obtenidos²⁹.

	Información sobre compromisos, sistemas y actividades vinculadas		Indicadores GRI relacionados
	Capítulo o apartado	Página de referencia	
Derechos humanos			
Principio 1	• Gobierno Corporativo	18	LA6
	• Gobierno Corporativo > Comportamiento ético	21	LA8
Principio 2	• Compromisos externos	26-29	LA13
	• Nuestra gente	61	HR6
	• Nuestra gente > Seguridad y salud	63	HR7
	• Nuestra gente > Bienestar y calidad de vida	72-74	
Trabajo			
Principio 3	• Nuestra gente		HR6
	• Nuestra gente > Prevención del trabajo infantil y forzoso	18	HR7
Principio 4	• Nuestra gente > Bienestar y calidad de vida	60	LA2
Principio 5	• Nuestra gente > Sistema de gestión del desempeño	61	LA3
Principio 6		68-74	LA10
	• Gobierno Corporativo		LA11
	• Gobierno Corporativo > Comportamiento ético		LA13
Medio ambiente			
Principio 7			1.1
	• Gobierno Corporativo		EC2
Principio 8	• Gobierno Corporativo > Comportamiento ético	2-5	EN1
	• Medio ambiente	54-55	EN3
Principio 9	• Medio ambiente > Gestión ambiental	102-107	EN4
	• Medio ambiente > Productos y servicios responsables con el ambiente	118-123	EN8
			EN16
			EN22
			EN29
			EN30
			PR3
			PR4
Anticorrupción			
Principio 10	• Gobierno Corporativo	16-19	SO2
	• Gobierno Corporativo > Comportamiento ético	22-25	SO3
	• Gobierno Corporativo > Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo	123	SO4
			SO6

(29) La vinculación entre los indicadores GRI y el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial fueron efectuados al tomar en cuenta la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI y Comunicación del Progreso del Pacto Mundial: Estableciendo la Conexión", elaborada por Global Reporting Initiative (GRI) en alianza con Pacto Mundial, y la "Guía práctica para los Informes de Progreso", difundida en el país a través de la Red Pacto Mundial Perú.

120 años

como el banco líder del mercado financiero peruano.



máquina del tiempo

1889 1893 1898 1902 1907 1912 1916 1920 1924 1928 1932 1936 1942 1947 1951 1955 1959 1963 1967 1971 1975 1979 1983 1988 1992 1996 2000 2005 2009



1889

Banco de Crédito inicia sus operaciones en el Perú como Banco Italiano. En 1941 se consolida con el nombre de Banco de Crédito. Luego, se crean las primeras sucursales en Chincha (1901), Arequipa (1905) y Mollendo (1907).

1921

Apoyamos la constitución del Banco de Reserva, luego transformado en BCR.

1962

Se funda la Asociación de Empleados del BCP, una institución sin fines de lucro que fomenta la solidaridad entre sus miembros y establece programas de ayuda mutua mediante sus servicios de Apoyo Mutuo y Auxilio Mutuo.

1966

Inauguración del Club Las Garzas en sus dos dimensiones: como una maravillosa obra de arquitectura y como el primer local, edificado por una institución, de carácter social-deportivo para el sano esparcimiento de sus colaboradores.

1971

Adquisición y restauración de la Casa Goyeneche, una de las más bellas casonas coloniales. Hoy, esta construcción cuenta con una colección de arte virreinal y republicano, además de objetos artesanales que constituyen grandes exponentes de la época.

1973

El BCP edita la colección de libros "Arte y Tesoros del Perú". Hasta la fecha, hemos publicado 36 tomos. Asimismo, desde 1985 editamos las colecciones "Clásicos del Perú" y "Signo e Imagen".

1974

Primeros en Latinoamérica en brindar, a través de Teleproceso, un servicio interconectado y rápido.

1979

Primera entrega de los Premios Mercurio de Oro y Plata a las principales empresas exportadoras, iniciativa liderada por el BCP, con el apoyo de ADEX. Desde este año, se inicia una alianza estratégica entre ambas entidades, que se ha mantenido por tres décadas, y a la que se han sumado instituciones como RREE, MINCETUR, PROMPERU, INDECOPI y SUNAT.

1987

Inauguración del primer minicomplejo deportivo "Alfonso Ugarte" en Pamplona Alta, San Juan de Miraflores. Luego de este primer gran paso, hemos inaugurado 80 losas deportivas y 230 canchas multifuncionales.

1987

La unión de nuestros colaboradores marca la diferencia ante el intento de estatización de la Banca.

máquina del tiempo

1889 1893 1898 1902 1907 1912 1916 1920 1924 1928 1932 1936 1942 1947 1951 1955 1959 1963 1967 1971 1975 1979 1983 1988 1992 1996 2000 2005 2009



1988

Instalamos una extensa red de cajeros automáticos para estar más cerca de nuestros clientes.

1988

Inauguración del Semillero de Vóley. A la fecha, el número total de voleibolistas inscritas en nuestro programa es de 68,702.

1989

Inauguración de nuestro Museo de Numismática, con el fin de rescatar y poner al alcance del público los diferentes billetes que han circulado a lo largo de la historia nacional.

1990

Primera entrega del premio "Campeón de Campeones Chabuca Granda" para la mejor pareja en el Concurso Nacional de Marinera.

Organizamos los semilleros de Atletismo, que impulsan la competencia en las diversas pruebas de esta disciplina. Más de 10,000 atletas se inscriben cada año.

1994

Se crea el Banco de Crédito de Bolivia S.A., una empresa subsidiaria del Banco de Crédito del Perú. Actualmente, el BCP Bolivia está entre los mejores bancos del país.

1995

El BCP es incluido dentro del Grupo Credicorp, uno de los conglomerados financieros más importantes de Latinoamérica.

1999

Lanzamos VíaBCP, nuestra banca por internet, con la intención de que nuestros clientes realicen consultas y transacciones desde la oficina o la comodidad de su hogar.

2002

Implementamos el programa Matemáticas para Todos, con el objetivo de enseñar matemáticas bajo una metodología adaptada al contexto peruano.

2002

El BCP presenta su nueva identidad corporativa. Con este hito, pusimos en práctica una nueva promesa sustentada en tres principios: dedicación, accesibilidad y flexibilidad. La principal preocupación recae en hacer las cosas más sencillas y fáciles a nuestros clientes.

2003

Afianzamos nuestra posición de liderazgo en la banca peruana con la adquisición del Banco Santander Central Hispano.

Somos distinguidos con el Premio Luis Hochschild Plaut en la categoría "Gran Empresa", que reconoce el aporte empresarial a la educación, el arte y la cultura, y es otorgado por el Instituto Peruano de Administración de Empresas-IPAE.

máquina del tiempo

1889 1893 1898 1902 1907 1912 1916 1920 1924 1928 1932 1936 1942 1947 1951 1955 1959 1963 1967 1971 1975 1979 1983 1988 1992 1996 2000 2005 2009



2003

Convenio con el Ministerio de Justicia para publicar 16 tomos que contienen los códigos y leyes de mayor trascendencia en el Perú, y que son distribuidos gratuitamente a funcionarios públicos.

2004

El portal 20enmate.com gana el premio a la "Mejor Página Web Peruana" en la categoría Educación y Ciencia, además del premio "Crystal Obelisk for Social Responsibility", concedidos por The World Foundation WERP de Nueva York.

2005

A través de "Buscando Medallas para el Perú", se consolida el sueño del BCP, compartido por el diario El Comercio y el Patronato Nacional del Deporte, de otorgarles el carácter competitivo necesario a los semilleros de Vóley y Atletismo, a la vez que se continúa con la difusión de estas sanas prácticas.

2005

Creamos un nuevo canal de atención, Agente BCP, a través del cual nuestros clientes efectúan pagos de servicios, retiran y depositan dinero, y pagan y retiran efectivo de las tarjetas de crédito BCP, entre otras operaciones.

2005

Nace el programa Piloto 20, con el objetivo de fomentar la práctica de las matemáticas de manera divertida mediante una página web interactiva, que, además, permite que un mayor número de niños y jóvenes accedan a esta ciencia.

2006

Iniciamos el programa ABC de la Banca, con la finalidad de educar a la comunidad en términos financieros.

Llevamos a cabo el proyecto Aula Empresa, que busca desarrollar una cultura empresarial para estimular el espíritu emprendedor y competitivo de los adolescentes escolares.

2007

El BCP y el IPD firman el convenio de patrocinio "Adopta un Complejo Deportivo", programa de ayuda social orientado a apoyar la actividad deportiva a través de un mayor desarrollo en infraestructura en las zonas del país que más lo necesitan.

2008

Recibimos el premio a la excelencia en Responsabilidad Social por el programa Piloto 20.

2009

Nos convertimos en participantes y signatarios de la iniciativa del Carbon Disclosure Project y del Copenhagen Communiqué.

Nos suscribimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

2009

Hasta la fecha, el BCP ha organizado, en coordinación con el Poder Judicial, 23 conferencias y talleres dirigidos a jueces, fiscales y defensores de oficio, con el objetivo de capacitarlos en temas jurídicos.

El BCP adquiere, a través de un acuerdo con CARE, la Financiera Edyficar, con el fin de prestar servicios financieros a los segmentos de la población con menores ingresos.



Créditos

<i>Consultores externos</i>	<i>PricewaterhouseCoopers</i>
<i>Diseño y conceptualización</i>	<i>Brand Lab</i>
<i>Edición, supervisión de contenidos y traducción</i>	<i>Solar</i>
<i>Dirección de arte</i>	<i>Michael Spitzer</i>
<i>Fotografía</i>	<i>Sandro Aguilar</i>
<i>Producción</i>	<i>Giselle Ferré</i>
<i>Postproducción gráfica</i>	<i>Circus Art</i>
<i>Impresión</i>	<i>Gráfica Biblos</i>



Este reporte está impreso en Mohawk Options, papel hecho con fibra 100% reciclada postconsumidor (PCW) y libre de cloro (Process chlorine free - PCF).

SmartWood certifica este papel con el FSC bajo las pautas establecidas para papel 100% fibra reciclada (FSC-STD-40-001). Está certificado por Green Seal y Forest Stewardship Council (FSC), que promueven el manejo medioambientalmente apropiado, con responsabilidad social y económicamente viable, de los recursos forestales del mundo.

Este papel ha sido fabricado, además, con energía eólica no contaminante.

Green-e verifica las compras de Certificados de Energía Renovable (REC) hechas por Mohawk y certifica que estos cumplan estrictos estándares medioambientales y de protección al consumidor.

Los beneficios por el uso de este papel en lugar de papel fibra virgen se reflejan en un menor impacto al ecosistema, equivalente a:

- 21 árboles preservados para el futuro
- 27 kg de desperdicios en aguas residuales no generados
- 33,480 lt de agua a salvo de desperdicios flotantes
- 444 kg de residuos sólidos no generados
- 874 kg de gases de invernadero evitados
- 14'748,248 (BUTS) de energía no consumida
- 1,558 km no recorridos en auto

El ahorro por el uso de energía eólica y bonos de carbono en la fabricación de este papel, es equivalente a:

- 444 kg de emisiones de CO2 no generadas
- 1 barril de combustible fósil no consumido
- 67 árboles plantados



Reporte de Sostenibilidad 2009

Lo invitamos a responder el siguiente cuestionario de retroalimentación y remitirlo vía correo postal a Calle Centenario 156, La Molina, o vía correo electrónico a responsabilidadsocial@bcp.com.pe.

1. Indicar el grupo de interés que más se ajusta a su perfil:

<input type="checkbox"/>	Comunidad	<input type="checkbox"/>	Accionistas
<input type="checkbox"/>	Colaboradores	<input type="checkbox"/>	Medios de comunicación
<input type="checkbox"/>	Clientes	<input type="checkbox"/>	Sector financiero
<input type="checkbox"/>	Proveedores	<input type="checkbox"/>	Estado
<input type="checkbox"/>	Inversionistas		

2. Este documento contiene el desempeño económico, social y ambiental del BCP. ¿Cómo calificaría cada uno de estos desempeños de acuerdo al contenido del Informe?

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Económico					
Social					
Ambiental					

3. ¿Cómo evaluaría nuestro Informe bajo los siguientes aspectos?

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Opinión general					
Calidad del contenido					
Interés del contenido					
Redacción y lenguaje					
Diseño					

4. ¿Qué comentarios adicionales o sugerencias puede hacernos para mejorar este reporte?

Si quisiera seguir recibiendo documentos similares de la empresa, por favor déjenos su información para poder contactarlo:

Nombre y apellido: _____

Dirección: _____

Localidad: _____ Provincia: _____ País: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____