



La Molina, octubre de 2014

**Señor Georg Kell**  
**Director Ejecutivo**  
**Global Compact**  
**Naciones Unidas**

De nuestra mayor consideración,

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

Nuestro objetivo, como empresa líder del mercado financiero del Perú, es mantener un crecimiento sostenible que nos permita fortalecer las relaciones que mantenemos con nuestros grupos de interés. En ese sentido, valoramos la confianza de nuestros clientes y accionistas; y nos orgullecemos de contar con el mejor capital humano, que nos invita a innovar permanentemente. Todo ello nos ha permitido obtener en el año 2013 el primer puesto del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Perú 2013 – Merco 2013, en los rankings de Reputación Empresarial y Responsabilidad Social. Adicionalmente, el BCP fue seleccionado por segundo año consecutivo entre las diez Empresas más Admiradas del Perú, en un estudio elaborado por PriceWaterhouse Coopers y la Revista G de Gestión.

Entre los hechos más relevantes identificados en este reporte destaca el crecimiento sostenido de nuestros canales de atención, los mismos que han pasado de 6501 en el año 2011 a 8312 en el año 2013. Asimismo, en abril del 2013, establecimos la Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp, la cual fija los criterios comunes para el diseño e implementación de los programas e iniciativas de las empresas del Grupo (BCP, Prima AFP y Pacífico Seguros), definiendo prioridades respecto de cada uno de los grupos de interés y ejes temáticos priorizados, mecanismos decisorios y de coordinación, y sistemas de seguimiento y monitoreo.

Como parte de nuestro compromiso con clientes y la sociedad, nos adherimos en enero del 2013 a los Principios de Ecuador (PE), convirtiéndonos en el primer banco peruano en implementar estándares internacionales para identificar y gestionar los posibles impactos socio-ambientales de los proyectos



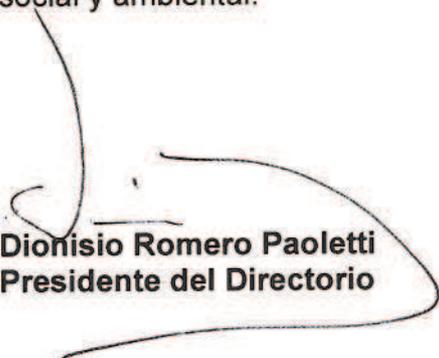
de inversión que financiamos. De esta manera, el BCP consolida su Política Ambiental Crediticia, aprobada en abril del 2012, adoptando herramientas prácticas para la evaluación y el manejo de riesgos crediticios socio-ambientales aplicables a proyectos de inversión mayores a US\$ 10 millones, para diversos sectores económicos.

Con respecto a nuestro compromiso con el medio ambiente, hemos identificado y hecho pública nuestra información sobre las fuentes de mayor emisión de CO2 ante el Carbon Disclosure Project (CDP) y diseñamos programas de mitigación que se vienen ejecutando internamente.

Por otro lado, hemos desarrollado el programa *Contigo en tus Finanzas BCP*, el cual tiene como objetivo fomentar la educación e inclusión financiera en el Perú, logrando cambios en las actitudes de las personas hacia el sistema financiero e incrementando su bienestar personal y familiar. El programa está dirigido a personas no bancarizadas o con poco nivel de conocimiento sobre el sistema financiero y utiliza el *edutainment*, o educación con entretenimiento, en el contexto de ferias, espectáculos y la aplicación de metodologías de enseñanza lúdicas.

Finalmente, es importante resaltar que para la elaboración de este reporte desarrollamos a inicios del 2013 un proceso de consulta a nuestros grupos de interés, para conocer sus percepciones y expectativas sobre la gestión de responsabilidad social del BCP. Asimismo, fue elaborado bajo los lineamientos de las nuevas guías G4 del Global Reporting Initiative (GRI) y auditado por la prestigiosa empresa SGS.

A continuación le presentamos el Reporte de Sostenibilidad BCP 2013, en el cual encontrarán información detallada sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental.



**Dionisio Romero Paoletti**  
Presidente del Directorio



# Desarrollo sin límites

—  
Reporte de  
Sostenibilidad

# Carta del Presidente (G4-1)

Es para mí un placer dirigirme a ustedes, nuestros grupos de interés, para presentar nuestro Reporte de Sostenibilidad 2013, documento con el cual los hacemos partícipes de la gestión de nuestros impactos en materia económica, social y ambiental.

En el BCP estamos convencidos de que es posible conjugar el compromiso asumido hacia la sostenibilidad con la implementación de un modelo de negocio que proyecte resultados positivos y duraderos para nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la comunidad. En ese sentido, valoramos la confianza de nuestros clientes y accionistas; y nos enorgullece contar con el mejor capital humano, que nos impulsa a mejorar permanentemente. Todo ello nos ha permitido obtener, por segundo año consecutivo, el primer

puesto en los rankings de Mejor Reputación Empresarial y Responsabilidad Social - Perú 2013, elaborado por la empresa española Merco.

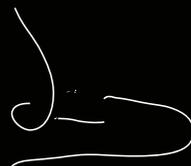
Entre los hechos más relevantes identificados en este informe destaca el crecimiento significativo de nuestros canales de atención, que han pasado de 6,501 en el año 2011 a 8,312 en 2013 (un incremento de más del 25%). A partir del año 2013 contamos con la Política de Responsabilidad Social del Grupo Credicorp, la cual se articula en un marco de sostenibilidad y permite establecer criterios para el diseño e implementación de los programas que realizamos, definiendo prioridades para cada grupo de interés.

Como siguiente paso a nuestra Política Crediticia Ambiental, en enero del año 2013, nos adherimos de manera voluntaria a los Principios del Ecuador. Esto nos permitirá contar con lineamientos, internacionalmente reconocidos, para evaluar los riesgos ambientales y sociales relacionados a los proyectos de inversión que financiamos. Somos el primer banco peruano y el decimoprimer en América Latina en sumarse a esta iniciativa.

En línea con nuestro compromiso con la bancarización de todos los segmentos socioeconómicos, continuamos desarrollando y ofreciendo productos y servicios adecuados a las necesidades de sectores que antes carecían de acceso a los servicios financieros. Asimismo, en el año 2013, lanzamos el programa Contigo en tus Finanzas, el cual tiene como objetivo fomentar la educación e inclusión financiera en el Perú.

Los invitamos a revisar nuestro noveno Reporte de Sostenibilidad, elaborado bajo las nuevas Guías G4 del Global Reporting Initiative (GRI). Con el objetivo de reafirmar nuestro compromiso con la transparencia de nuestra gestión empresarial, nos complace informarles que este es nuestro segundo reporte auditado por la prestigiosa empresa SGS.

Muchas gracias.



*Dionisio Romero Paoletti*  
Presidente del Directorio





1

Acerca del  
Reporte y BCP

---

pág.  
5



2

Nuestros  
Grupos de  
Interés

---

pág.  
43



3

Declaración de  
Aseguramiento

---

pág.  
141



4

Tabla GRI

---

pág.  
143



5

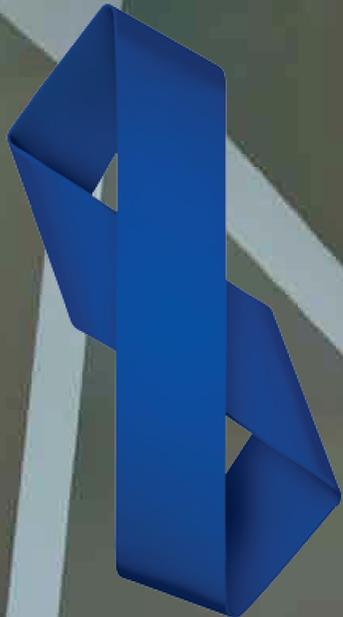
Anexos

---

pág.  
158

---

*Cap. 1  
Acerca del  
Reporte y BCP*





En el BCP asumimos un compromiso hacia la sostenibilidad y proyectamos resultados positivos hacia nuestros grupos de interés.

Dionisio  
Romero

---

# Acerca del Reporte<sup>2</sup>

Este Reporte de Sostenibilidad brinda información sobre la gestión económica, social y ambiental únicamente de las operaciones del Banco de Crédito del Perú SA (en adelante BCP) en el Perú y la gestión de sus 401 agencias en el ámbito nacional, incluyendo la Sede Central, pero no la gestión de sus subsidiarias<sup>1</sup> ni las operaciones fuera del país. Esta es la novena edición presentada por el BCP; la sexta respetando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y la

primera sobre la base de las nuevas Guías G4 del GRI recientemente publicadas en mayo de 2013 en Ámsterdam.

Este reporte abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, la periodicidad de su publicación es anual y es el segundo en ser auditado, alcanzando el nivel máximo "De Conformidad Exhaustiva". **(G4-3) (G4-6) (G4-17) (G4-22) (G4-28) (G4-29) (G4-30) (G4-33)**

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

<sup>2</sup> En cuanto a su alcance y cobertura no presentan ningún cambio significativo ni reexpresiones de información con respecto al Reporte de Sostenibilidad 2012. **(G4-23)**

## Aspectos materiales incluidos

Para seleccionar los aspectos más relevantes a ser incluidos en este reporte; y que reflejen los temas relevantes para los grupos de interés del BCP y los impactos de sostenibilidad más significativos; se realizó un proceso de 4 etapas: **(G4-18)**

### ETAPA 01

#### REVISIÓN

Se revisaron los procesos de diálogo y entrevistas con los grupos de interés del BCP desarrollados en el 2013, con la finalidad de identificar las expectativas y percepciones con respecto a la gestión del Banco y el Reporte a desarrollarse.

Posteriormente se revisaron los resultados de la auditoría llevada a cabo por SGS al Reporte de Sostenibilidad 2012 para identificar oportunidades de mejora en el cumplimiento de los Principios establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI) para la definición del contenido y calidad del Reporte; así como evaluar los aspectos que fueron considerados materiales.

### ETAPA 03

#### PRIORIZACIÓN

La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes de los grupos de interés fue el análisis de madurez, recomendado por *AccountAbility*; y en el caso de los impactos se identificaron aquellos más significativos utilizando una metodología de evaluación de riesgos.

Para desarrollar esta evaluación se tomaron en cuenta los procesos de diálogo con grupos de interés desarrollados; así como la revisión de políticas, procedimientos, y programas del Banco en vigencia al año 2013.

### ETAPA 02

#### IDENTIFICACIÓN

Con base en la evaluación de los objetivos estratégicos del BCP 2013; se identificaron los impactos de sostenibilidad generados por la gestión del Banco. Estos fueron validados por todas las Gerencias en coordinación con el área de Responsabilidad Social.

Adicionalmente, se revisaron los temas emergentes de sostenibilidad del sector financiero establecidos en *The Sustainability Yearbook 2013 de RobecoSAM*.<sup>3</sup>

### ETAPA 04

#### VALIDACIÓN

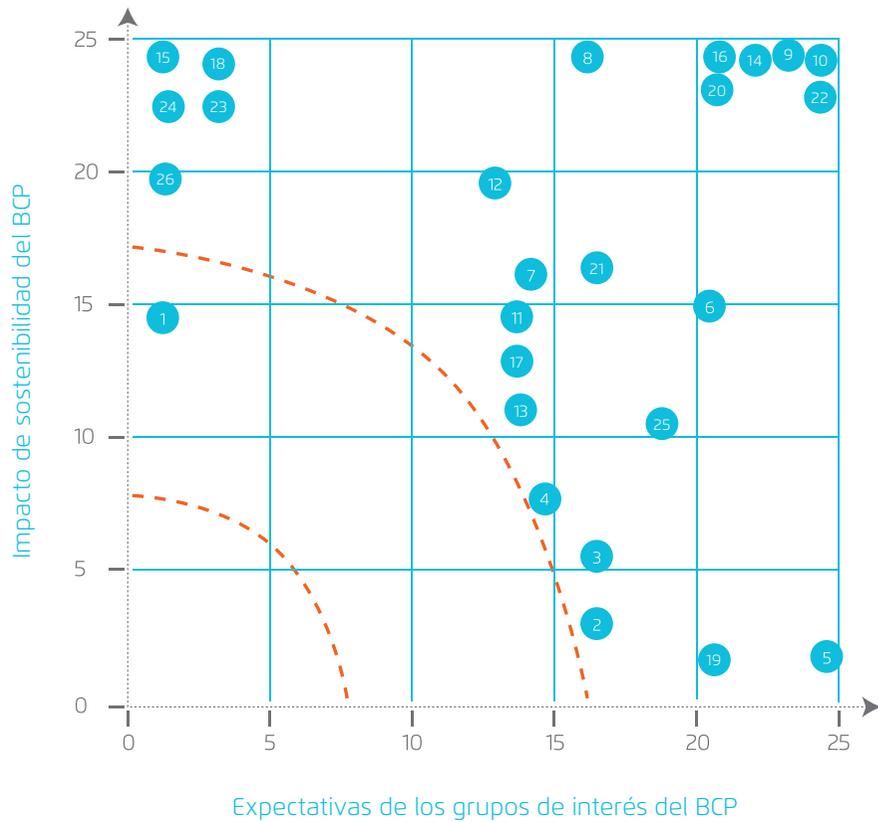
Los resultados de esta matriz de materialidad fueron validados por la Gerencia de Responsabilidad Social del BCP encargada de supervisar la estrategia interna y externa de responsabilidad social.

Se seleccionaron los indicadores y enfoques de gestión a ser incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2013 del BCP.

<sup>3</sup> ROBECOSAM es una organización especialista en inversión sostenible a nivel mundial, que junto a S&P Dow Jones Indices publica los reconocidos Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)/ AccountAbility, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Stake-

holder Research Associates Canada Inc. De las Palabras a la Acción: El Compromiso con los Stakeholders. Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés, Volumen 2, 1ª edición, enero de 2006, página 39.

Como resultado de este proceso, se identificaron los aspectos materiales a ser incluidos en el presente reporte; su nivel de cobertura<sup>4</sup> y grupos de interés relacionados se detallan en el siguiente gráfico: **(G4-18)**



<sup>4</sup> Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

# Aspectos Materiales

(G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-22) (DMA Genéricos)

Los aspectos materiales incluidos en el presente reporte; su nivel de cobertura<sup>5</sup> y grupos de interés relacionados son detallados a continuación:



## ASPECTO MATERIAL GRI

- 1 Activismo Accionarial (SSF)
- 2 Auditoría (SSF)
- 3 Capacitación y Educación
- 4 Cartera de Productos (SSF)
- 5 Comunicaciones de Marketing
- 6 Comunidades Locales
- 7 Consecuencias Económicas Indirectas
- 8 Cumplimiento Regulatorio



## CATEGORÍA GRI

- Productos y servicios
- Productos y servicios  
Social: Prácticas laborales y trabajo digno
- Productos y servicios
- Social: Responsabilidad sobre productos
- Social: Sociedad
- Economía
- Social: Sociedad



## COBERTURA

- Cobertura interna y externa
- Cobertura interna  
Cobertura interna
- Cobertura interna y externa
- Cobertura externa  
Cobertura externa  
Cobertura externa  
Cobertura interna y externa



## GRUPOS DE INTERÉS

- Accionistas, comunidad y medio ambiente
- Accionistas  
Colaboradores
- Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad y medio ambiente
- Clientes  
Comunidad  
Comunidad  
Colaboradores, clientes, proveedores, Gobierno y comunidad

<sup>5</sup> Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

# Aspectos Materiales

(G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-22) (DMA Genéricos)



## ASPECTO MATERIAL GRI

- 9 Cumplimiento Regulatorio
- 10 Desempeño Económico
- 11 Emisiones
- 12 Empleo
- 13 Energía
- 14 Etiquetado de Productos y Servicios
- 15 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva
- 16 Lucha Contra la Corrupción
- 17 Materiales



## CATEGORÍA GRI

- Social: Responsabilidad sobre productos
- Economía
- Medio ambiente
- Social: Prácticas laborales y trabajo digno
- Medio Ambiente
- Social: Responsabilidad sobre productos
- Social: Derechos humanos
- Social: Sociedad
- Medio ambiente



## COBERTURA

- Cobertura externa
- Cobertura interna
- Cobertura externa
- Cobertura interna
- Cobertura externa
- Cobertura externa
- Cobertura interna y externa
- Cobertura interna y externa
- Cobertura externa



## GRUPOS DE INTERÉS

- Clientes
- Accionistas
- Comunidad y medio ambiente
- Colaboradores
- Clientes
- Clientes
- Colaboradores y proveedores
- Colaboradores, clientes, proveedores, Gobierno
- Comunidad y medio ambiente

# Aspectos Materiales

(G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-22) (DMA Genéricos)



## ASPECTO MATERIAL GRI

---

- 18 No Discriminación
- 19 Presencia en el Mercado
- 20 Privacidad del Cliente
- 21 Salud y Seguridad del Cliente
- 22 Seguridad y Salud Ocupacional
- 23 Trabajo Infantil
- 24 Trabajo Forzado

## ASUNTOS MATERIALES

---

- 25 Clima Laboral
- 26 Reputación



## CATEGORÍA GRI

---

- Social: Derechos humanos
- Economía
- Social: Responsabilidad sobre productos
- Social: Responsabilidad sobre productos
- Social: Prácticas laborales y trabajo digno
- Social: Derechos humanos
- Social: Derechos humanos

## CATEGORÍA GRI

---

- No GRI
- No GRI



## COBERTURA

---

- Cobertura interna
- Cobertura interna
- Cobertura externa
- Cobertura externa
- Cobertura interna y externa
- Cobertura interna y externa
- Cobertura interna y externa

## COBERTURA

---

- Cobertura interna
- Cobertura externa



## GRUPOS DE INTERÉS

---

- Colaboradores
- Colaboradores
- Clientes
- Clientes
- Colaboradores y proveedores
- Colaboradores y proveedores
- Colaboradores y proveedores

## GRUPOS DE INTERÉS

---

- Colaboradores
- Todos

# Acerca del BCP

## Quiénes somos

El BCP es el banco comercial más antiguo del Perú, fundado en 1889, y es el mayor banco comercial en el sistema peruano desde la década de 1920. Desde el año 1995 forma parte del Grupo Credicorp, el *holding* financiero más importante del país. **(G4-7)**

Actualmente, el BCP está presente no solo en las 25 regiones del país, sino también en Estados Unidos, Panamá y Bolivia. En los últimos años el Banco ha ampliado su cobertura, sobre todo a través de la instalación de Agentes BCP y cajeros automáticos. Al cierre del año 2013, ha alcanzado un crecimiento de aproximadamente 5% con respecto a 2012, con un total de 8,312 puntos de atención para sus clientes: 401 Agencias BCP, 2,091 cajeros automáticos y 5,820 Agentes BCP. Paralelamente, continúa robusteciendo la infraestructura tecnológica necesaria para atender una red de canales en franco crecimiento.

## El BCP en Cifras

(G4-9)

<b>Razón social</b>	Banco de Crédito del Perú S.A.
<b>Domicilio Legal</b>	Calle Centenario N°156, La Molina, Lima, Perú.
<b>N° de Operaciones</b>	Al 31 de diciembre de 2013, el Banco tenía 387 sucursales y agencias en el Perú, y 2 sucursales en el exterior <sup>6</sup>
<b>N° total de colaboradores</b>	17,217 colaboradores
<b>Ingresos</b> (Ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos)	S/. 8,213.371 Millones <sup>7</sup>
<b>Activo</b>	S/.91'108.815 Millones
<b>Pasivo</b>	S/. 82'913,787 Millones
<b>Patrimonio</b>	S/.8'195.028 Millones

<sup>6</sup> Estados financieros al 31 de diciembre de 2013  
y de 2012 Banco de Crédito del Perú

<sup>7</sup> Estados financieros al 31 de diciembre de 2013  
y de 2012 Banco de Crédito del Perú

## Principales Servicios

(G4-4)

El BCP ha diseñado diversos servicios que se gestionan a través de áreas especializadas:



### **Gerencia Central de Banca Mayorista**

Encargada de diseñar y gestionar servicios para clientes corporativos y grandes empresas.



### **Gerencia Central de Banca Minorista**

Encargada de diseñar y gestionar servicios para las medianas y pequeñas empresas y clientes individuales.

## Banca Mayorista

(G4-4)

Está compuesta por 2 divisiones: División Corporativa e Internacional y División Banca Empresa.

Los productos ofrecidos por la Banca Mayorista están diseñados para cubrir las necesidades de más de 9,000 clientes en Lima y provincias<sup>8</sup>. Incluyen créditos comerciales, créditos contingentes, productos de comercio exterior, productos de cambio y derivados financieros, productos pasivos y transaccionales. **(G4-4) (G4-8) (FS6)**

<sup>8</sup> Principales: Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Santa, Piura, Chincha, Ica y Tacna

Durante el año 2013, Banca Mayorista demostró un crecimiento notable como se observa en la siguiente tabla:

		2011 (US\$ Millones)	2012 (US\$ Millones)	2013 (US\$ Millones)
Colocaciones directas	A corto plazo	4,028.15	4,182.24	4,392.09
	A mediano / largo plazo	4,363.02	5,042.56	5,801.97
<b>Total colocaciones directas</b>		<b>8,391.16</b>	<b>9,224.81</b>	<b>10,194.07</b>
<b>Total contingentes</b>		<b>3,386.34</b>	<b>4,010.61</b>	<b>4,254.60</b>
<b>Montos financiados totales</b>		<b>11,777.50</b>	<b>13,235.42</b>	<b>14,448.66</b>

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

	2011 (US\$ Millones)	2012 (US\$ Millones)	2013 (US\$ Millones)
Margen activo	183.88	196.93	242.34
Margen pasivo	76.53	87.19	78.32
Margen por intermediación	260.41	284.12	320.65
Ingresos por servicios	165.57	192.49	209.68
Ingresos por operaciones de cambio	63.40	74.67	89.91
<b>Total ingresos</b>	<b>489.38</b>	<b>551.28</b>	<b>620.25</b>

A continuación se detalla la distribución de la cartera de clientes de Banca Mayorista según región y actividad al cierre del año 2013: **(FS6)**

<b>Banca Corporativa</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Lima</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Provincias</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

<b>Banca Empresa</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Lima</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>
<b>Provincias</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>
Oriente	0%	0%
Norte	57%	54%
Centro	0%	0%
Sur	43%	46%

### *Ciudad, Volumen y Composición Porcentual 2013*

**(FS6)**

<b>Ciudad</b>	<b>Volumen en Deuda</b>	<b>Composición</b>
<b>Norte</b>	<b>344'118,050</b>	<b>100%</b>
Trujillo	130'657,813	38%
Santa	50'128,741	15%
Chiclayo	49'350,268	14%
Piura	29'110,933	8%
Lambayeque	11'593,493	3%
Otras	73'276,802	21%
<b>Sur</b>	<b>292'302,814</b>	<b>100%</b>
Arequipa	136'525,017	47%
Tacna	27'602,268	9%
Chincha	26'505,031	9%
Ica	26'380,311	9%
Ilo	16'925,486	6%
Otras	58',364,701	20%

*Distribución para Banca Corporativa  
y Empresa por Sector Económico a  
Nivel Nacional*  
**(FS6)**

Sector	2013	
	En Clientes	En Deuda
Industria manufacturera	14.4%	29.5%
Comercio	22.0%	13.8%
Electricidad, gas y agua	1.2%	11.9%
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	18.7%	11.3%
Minería	3.4%	9.8%
Intermediación financiera	4.5%	5.9%
Transporte, almacenamiento y comunicación	7.1%	4.3%
Construcción	7.3%	3.8%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	4.6%	3.5%
Hoteles y restaurantes	1.6%	1.8%
Enseñanza	1.8%	1.5%
Pesquería	1.3%	1.4%
Otros	12.1%	1.3%

## Banca Minorista y Gestión de Patrimonios

(G4-4)

La Gerencia Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios diseña y gestiona servicios para las pequeñas empresas y clientes individuales. Atiende a individuos y pequeñas empresas con ventas anuales menores o iguales a

US\$10 millones y llega a 5.2 millones de clientes. Estos clientes son atendidos por medio de agencias, cajeros automáticos, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Banca Celular y Agentes BCP.

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

<b>Banca Privada</b>	Clientes con más de US\$400,000 disponibles para invertir.
<b>BCP Enalta</b>	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/.25,000 o un mínimo de US\$200,000 disponibles para invertir.
<b>Segmento Banca Exclusiva</b>	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/.5,000 o un mínimo de US\$100,000 en pasivos o inversiones en el Banco.
<b>Consumo</b>	Clientes que no están incluidos en el segmento Banca Exclusiva ni en el segmento Pequeña Empresa.
<b>Pequeña Empresa</b>	Empresas o personas naturales con negocio cuyas ventas anuales son menores a US\$500,000 o que tienen deudas de hasta US\$250,000.
<b>Negocios</b>	Empresas con ventas anuales entre US\$500,000 y \$10 millones o con deudas entre US\$250,000 y US\$1.8 millones.

### Productos Ofrecidos por la Banca Minorista

<b>Para clientes de Banca Privada y BCP Enalta</b>	Tarjetas de crédito y débito, créditos personales e hipotecarios, cuentas corrientes y de ahorros, fondos mutuos, cuentas a plazo y CTS <sup>9</sup> .
<b>Para clientes de Banca Exclusiva y Consumo</b>	Tarjetas de crédito y débito, créditos personales e hipotecarios, cuentas corrientes y de ahorros, fondos mutuos, cuentas a plazo y CTS.
<b>Para clientes de Pequeña Empresa</b>	Créditos para capital de trabajo, financiamiento de inmuebles, <i>leasing</i> y cartas fianza.
<b>Para clientes del segmento Negocios</b>	Créditos comerciales, contingentes, <i>leasing</i> , comercio exterior, servicios transaccionales y productos pasivos.

<sup>9</sup> Compensación por Tiempo de Servicio (CTS).

Al igual que en Banca Mayorista, el año 2013 representó un excelente año para Banca Minorista, que supo capitalizar el sostenido crecimiento de la economía peruana, como se detalla a continuación **(G4-4)**

	<b>2011 (US\$ Millones)</b>	<b>2012 (US\$ Millones)</b>	<b>2013 (US\$ Millones)</b>
Colocaciones	7,181	9,888	10273
Financiamiento al consumo	2,073	2,729	2860
Hipotecario	2,452	3,184	3489
Créditos PYME	1,696	2,315	2332
Préstamos comerciales	720	871	946
Contingentes	240	284	293
Masa administrada (depósitos y fondos mutuos)	10,443	13,342	14,887

### *Distribución de la Cartera de Clientes Según Región y Actividad (FS6)*

<b>Pequeña Empresa</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Lima</b>	<b>39%</b>	<b>44%</b>	<b>42%</b>
<b>Provincias</b>	<b>61%</b>	<b>56%</b>	<b>58%</b>
Oriente <sup>10</sup>	18%	14%	14%
Norte <sup>11</sup>	35%	27%	27%
Centro <sup>12</sup>	12%	24%	24%
Sur <sup>13</sup>	35%	35%	35%

<sup>10</sup> Incluye: Amazonas, Loreto, Madre de Dios, San Martín y Ucayali.

<sup>11</sup> Incluye: La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes.

<b>Mediana Empresa</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Lima</b>	<b>61%</b>	<b>61%</b>	<b>62%</b>
<b>Provincias</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>	<b>38%</b>
Oriente	20%	15%	14%
Norte	25%	27%	29%
Centro	25%	21%	21%
Sur	30%	36%	36%

<sup>12</sup> Incluye: Ancash, Ayacucho, Cajamarca, Cerro de Pasco, Huancavelica, Huánuco y Junín.

<sup>13</sup> Incluye: Apurímac, Arequipa, Cusco, Ica, Moquegua, Puno y Tacna.

### *Distribución de la Pequeña y Mediana Empresa por Sector Económico a Nivel Nacional (FS6)*

Sector	2013	
	En clientes	En deuda
Industria manufacturera	11%	13%
Comercio	35%	36%
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	10%	10%
Construcción	3%	4%
Electricidad, gas y agua	0%	0%
Hoteles y restaurantes	3%	3%
Intermediación financiera	0%	0%
Minería	1%	1%
Pesquería	0%	0%
Transporte, almacenamiento y comunicación	7%	11%
Otros	30%	21%

## Presencia en el Perú

(G4-8) (FS13)

El despliegue del BCP a nivel nacional se encuentra detallado en la siguiente tabla:

Departamento	Agencias BCP <sup>14</sup>	Cajeros Automáticos	Agentes BCP
Amazonas <sup>15</sup>	3	4	28
Ancash	10	45	119
Apurímac <sup>16</sup>	2	5	29
Arequipa	14	107	520
Ayacucho <sup>17</sup>	1	10	53
Cajamarca <sup>18</sup>	5	27	142
Callao	19	89	268
Cusco	9	51	122
Huancavelica <sup>19</sup>	1	3	15
Huánuco <sup>20</sup>	4	17	52
Ica	11	57	121
Junín	14	40	199
La Libertad	12	88	281

Departamento	Agencias BCP	Cajeros Automáticos	Agentes BCP
Lambayeque	8	53	245
Lima	244	1,302	2,970
Loreto	4	18	15
Madre de Dios <sup>21</sup>	1	5	7
Moquegua <sup>22</sup>	4	9	38
Pasco <sup>23</sup>	2	6	23
Piura	14	74	237
Puno	4	19	71
San Martín	6	23	81
Tacna <sup>24</sup>	4	18	100
Tumbes <sup>25</sup>	2	8	17
Ucayali	3	13	67
<b>Al cierre del año 2013</b>	<b>401</b>	<b>2,091</b>	<b>5,820</b>

<sup>14</sup> Incluye 6 oficinas Enalta y 3 oficinas Banca Privada.

<sup>15</sup> Departamentos con la mayor cantidad de pobreza monetaria en el Perú, según información procedente del año 2012 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

<sup>16</sup> Ídem.

<sup>17</sup> Ídem.

<sup>18</sup> Ídem.

<sup>19</sup> Ídem.

<sup>20</sup> Ídem.

<sup>21</sup> Entre los 5 departamentos con la menor densidad poblacional en el Perú, según INEI - Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población por Sexo, Según Departamento, Provincia y Distrito, 2000 - 2015 - Boletín Especial No 18.

<sup>22</sup> Ídem.

<sup>23</sup> Ídem.

<sup>24</sup> Ídem.

<sup>25</sup> Ídem.

<sup>26</sup> ATM's BCP.

## Canales de Atención (G4-8)

	2011	2012	2013
Agencias BCP	342	367	401
Cajeros automáticos <sup>26</sup>	1,485	1,847	2,091
Agentes BCP	4,674	5,712	5,820
<b>Total de canales de atención</b>	<b>6,501</b>	<b>7,930</b>	<b>8,312</b>

## Cambios Significativos en el 2013

(G4-13)

En el año 2013, se dio un crecimiento importante en la red de Agencias BCP. Ésta creció en 34<sup>27</sup> agencias, lo que representa un crecimiento mayor al acumulado de los 2 años previos. En lo que respecta a adquisiciones importantes y modificaciones organizativas no hubo cambios durante el 2013.

Adicionalmente, el BCP ejecutó un proyecto para optimizar el tamaño de los módulos de las asesoras de venta y servicio en las agencias, lo que permitió

un incremento de 50% en las posiciones de servicio y comerciales en 98 agencias.

Para el año 2013 el 88% de la red cuenta con el formato Lean<sup>28</sup> por lo que, a diferencia del 2012, el número de remodelaciones fue 5<sup>29</sup>; solo quedan 8 agencias por remodelar. El resto no tendrá el formato Lean por tratarse de agencias que no requieren una remodelación (ubicadas en grifos y en empresas, principalmente).

*Finalmente, durante el año 2013, abrieron y cerraron los siguientes canales:*

	<b>Cerraron</b>	<b>Abrieron</b>
Agencias BCP	9	43 <sup>30</sup>
Cajeros automáticos	50	294
Agentes BCP	1,541	1,649

<sup>27</sup> El crecimiento se distribuye entre 29 agencias tradicionales de la División Comercial y 5 agencias PdH. Las agencias PdH son agencias especiales que se encuentran ubicadas en empresas top que tienen sus pagos de haberes con el BCP.

<sup>28</sup> Es un modelo de gestión enfocado a la creación de flujo para poder entregar el máximo valor para los clientes, utilizando para ello los mínimos recursos necesarios

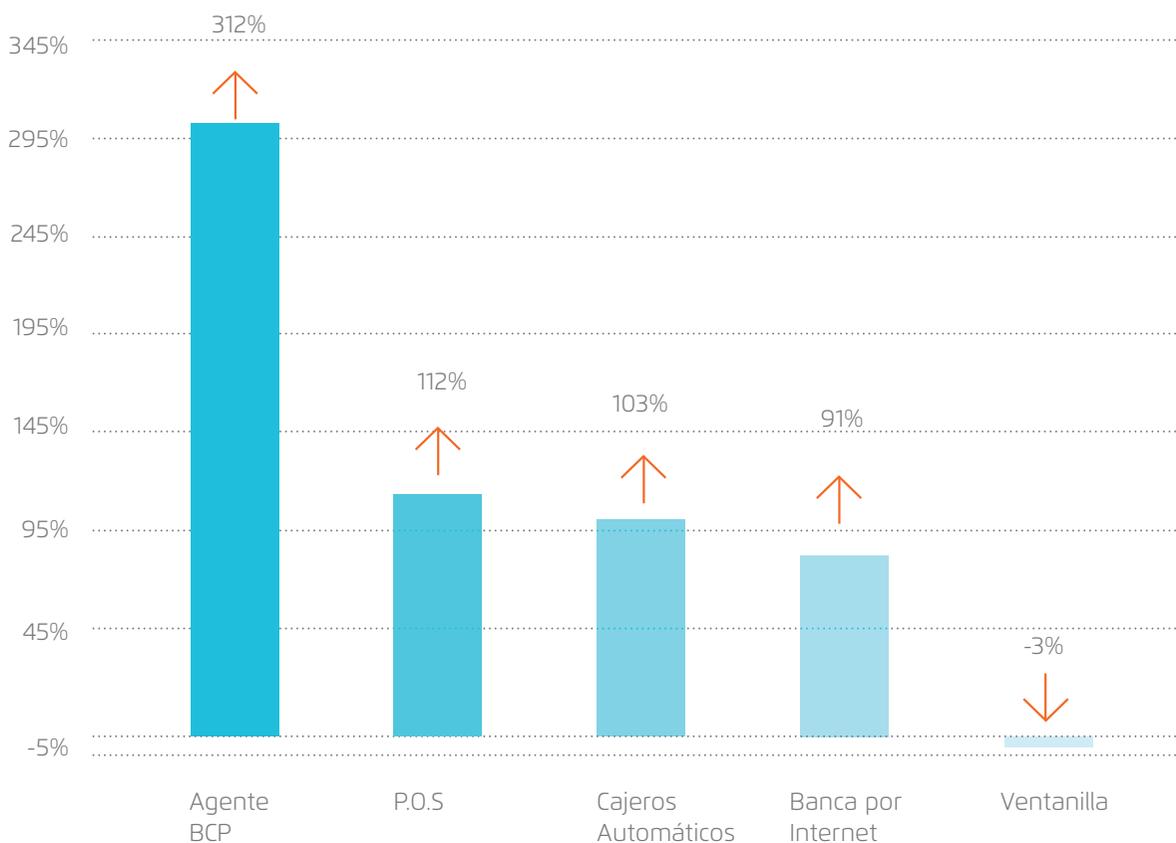
<sup>29</sup> Una en Lima y cuatro en provincias.

<sup>30</sup> Se abrieron 38 agencias tradicionales de la División Comercial, 5 agencias PdH. La agencia Asia abre en el mes de diciembre y cierra en abril para cubrir la temporada de verano.

Las transacciones realizadas por los usuarios siguen creciendo significativamente en los últimos 5 años y, al cierre del año 2013, sumaron 995 millones, lo que significa un aumento de 93% comparado con 2009. **(G4-13)**

Los canales alternativos como Banca por Internet, cajeros automáticos, Agentes y POS continúan migrando las transacciones del canal ventanilla.

### Crecimiento de las Transacciones en los Últimos 5 Años **(G4-13)**



Esto refleja la eficiente estrategia de migración de la Empresa, basada en el crecimiento de nuevos puntos, nuevas funcionalidades y mejoras en la gestión del portafolio. Asimismo, a finales del año 2013, el BCP lanzó la nueva Banca Móvil para potenciar la oferta transaccional en los clientes usuarios de *smartphones*, manteniendo la Banca SMS como un servicio alterno para los demás clientes. **(G4-13)**

## Principales Asociaciones a las que Pertenece el BCP

(G4-16)

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

### Gremios

- Asociación de Bancos (ASBANC)
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE)
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX Perú)
- Perú 2021
- Bolsa de Valores de Lima
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)
- Universidad del Pacífico

### Cámaras de Comercio

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

## Reputación, Premios y Reconocimientos<sup>31</sup>

(Reputación)



*cuenta con un informe diario de monitoreo de noticias que identifica todas las menciones del BCP en medios tradicionales, online y redes sociales.*

La gestión de la reputación del BCP se explica en la Política de Asuntos Corporativos Credicorp, la cual refiere “A fin de medir las percepciones respecto de sus operaciones y reputación corporativa, las empresas del holding realizarán encuestas y otros estudios cualitativos anuales, cuyos resultados servirán de insumo para el diseño e implementación de iniciativas de relacionamiento público y acercamiento a los distintos grupos priorizados”.

Asimismo, el BCP cuenta con un informe diario de monitoreo de noticias que

identifica todas las menciones del BCP en medios tradicionales, portales virtuales y redes sociales. Asimismo, identifica las apariciones y notas sobre el sector financiero. Por otro lado, el BCP cuenta con un “sistema de alertas” que le permite identificar aquellas noticias que podrían poner en riesgo la reputación e imagen de la empresa. Finalmente, el BCP realiza un análisis morfológico mensual de las apariciones del BCP en medios de comunicación, para gestionar los asuntos prioritarios que permitan mantener una buena reputación para el Banco.



En el 2013 el BCP obtuvo los siguientes reconocimientos:

### **Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR®) - PERÚ 2021**

BCP obtuvo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2013 mediante un proceso de autodiagnóstico verificado, aplicado por empresas que han asumido una cultura de responsabilidad social.

### **Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Perú 2013 – MERCOSUR 2013**

PRIMER PUESTO EN LOS RANKINGS DE:

- Reputación Empresarial.
- Responsabilidad Social.
- Asimismo, el BCP figuró entre los primeros puestos en el Ranking de Líderes.

### **Creatividad Empresarial 2013, organizado por la UPC**

PRIMER PUESTO EN DOS CATEGORÍAS:

- ABC de la Banca (categoría: servicio al cliente)
- Credicorp Capital (categoría impacto internacional)

### **Las 10 Empresas Más Admiradas del Perú 2013, otorgado por PriceWaterhouse Coopers y la Revista G de Gestión**

Por segundo año consecutivo, el BCP fue seleccionado entre las diez Empresas Más Admiradas del Perú. La selección fue realizada por 150 de los principales ejecutivos peruanos.



---

## **"Dónde quiero trabajar", de Arellano Marketing**

El BCP es el mejor banco para trabajar en el país y ocupó el tercer puesto en el ranking de las 10 Mejores Empresas para Trabajar.

---

## **Rep Track – Reputation Institute**

El BCP figura entre el "top 10" de las empresas con mejor reputación del país.

---

## **Premio Buenas Prácticas en Gestión - BPG 2013, otorgado por la Asociación Ciudadanos al Día**

BCP obtuvo el Premio Buenas Prácticas en Gestión – BPG 2013 en la categoría "Cooperación Público-Privada" por la Obra por Impuestos (Ley 29230) de la Encantada (Piura) en beneficio de 2,600 personas.

---

## **Premio Luces 2013 otorgado por El Comercio**

El BCP recibió el Premio Luces 2013, en la categoría Literatura – Ediciones Especiales por el libro "Los Chachapoyas", publicado por el Fondo Editorial BCP. El primer puesto fue elegido por los lectores del diario.



## Encuesta de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima. Categoría, percepción sobre servicios y productos bancarios

## Premio Innovación 2013, otorgado en la Convención de Seguridad Bancaria Integral

## Premio Trade Finance

### MEJOR SERVICIO DE BANCA:

- Banca empresa: BCP
- Banca personal: BCP

BCP recibió el premio Innovación 2013, otorgado por la empresa Plus Technologies, por el proyecto "Tablero de Control en Créditos". En este concurso postularon instituciones financieras de América Latina y el Caribe.

Award for Excellence en la categoría de Best Trade Bank in Peru.



## Premio Effie Awards

- Effie de oro en la categoría Servicios Financieros por la Web Hipotecaria BCP.
- Effie Oro 2013 en la categoría Bajo Presupuesto por la Campaña Banca Celular BCP.

## Premio Euromoney

- "Empresa mejor gestionada en el sector banca y finanzas en Latinoamérica".
- "Mejor valor para los accionistas en Latinoamérica".
- "Mejor empresa en Perú".

# Gobierno Corporativo

## La Dirección Estratégica del BCP

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

Cuando el BCP pasó a formar parte del grupo Credicorp, la mayoría de accionistas se convirtió en accionista del *holding* a través de una operación de

intercambio de acciones. Esta empresa, constituida bajo las leyes de Bermudas, posee acciones listadas tanto en la Bolsa de Valores de Lima como en la Bolsa de Valores de Nueva York. Por este motivo, resulta importante aplicar las normas corporativas del grupo económico al BCP; así como la composición de los accionistas de esta corporación, pues es ahí donde se aprueban los lineamientos y el destino del Banco.

Los accionistas pueden expresar su opinión a través de las Juntas de Accionistas, la página Web del Banco, la Gerencia de Relaciones con Inversionistas

y ante el Directorio. La Ley General de Sociedades, permite al accionista solicitar al Directorio que se convoque a una Junta cuando uno o más de ellos representan no menos del 5% de las acciones suscritas con derecho a voto.

**(G4-37) (G4-49) (G4-53)**

Los colaboradores, pueden alcanzar sus sugerencias o recomendaciones al Directorio, a través de su Gerencia y la Gerencia General, quienes se encargan de elevar las propuestas de los colaboradores al Directorio. **(G4-37)**

**(G4-49) (G4-53)**



## Estructura de Gobierno del BCP

(G4-34)

El BCP es gobernado por su Directorio y Gerencia. El Directorio del BCP ejerce sus funciones en conformidad con los 31 Principios del Buen Gobierno Corporativo difundidos por instituciones nacionales como la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y la Bolsa de Valores de Lima (BVL), así como por las prácticas internacionales adoptadas por organismos tales como la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otras.

Para cumplir mejor con sus atribuciones y responsabilidades, el Directorio del BCP puede, con el voto favorable de 2 terceras partes de sus miembros, constituir comités especiales para la mejor administración del Banco, fijando las atribuciones de dichos comités y la remuneración de sus miembros.

Es así, que a la fecha se han creado los siguientes comités:

### Comité Ejecutivo

En su reglamento se determina la composición y los requisitos de los miembros del mismo. Está conformado por 6 directores de la Institución. Este órgano lleva a cabo reuniones semanales, salvo aquella semana en que lo hace el Directorio. En esas reuniones se aprueban temas que han sido delegados por el Directorio o que le corresponden.

### Comité de Riesgos

Cuenta con un reglamento, el mismo que fue modificado en abril de 2013, donde se determina las principales funciones del Comité y quiénes deben formar parte del mismo. Administra los diversos riesgos a los que está expuesto el Banco y vigila que las operaciones se ajusten a los objetivos, las políticas y los procedimientos establecidos.

Adicionalmente, la Gerencia ha creado comités para la mejor gestión y desarrollo de los negocios del Banco. Estos velan por el óptimo funcionamiento de la administración interna y constituyen un nexo entre las áreas de operaciones y el Directorio del BCP. Estos comités permiten supervisar los riesgos, las oportunidades y el cumplimiento de los estándares y los principios acordados.

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



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

**A nivel de Credicorp**, como cabeza del Grupo Empresarial, se crearon los siguientes comités corporativos: **(G4-2)**

### *Comité Ejecutivo Corporativo Credicorp*

Absuelve las consultas de la administración sobre operaciones o negocios en las que se requiera orientación del Directorio y adopta, en casos de urgencia, decisiones que corresponderían al propio Directorio, sometiendo estas medidas a ratificación en una próxima sesión. También toma decisiones en aquellos otros asuntos puntuales que el Directorio le encomiende tratar.

### *Comité de Riesgos Corporativo Credicorp*

Establece, evalúa periódicamente y aprueba, dando cuenta al Directorio, los lineamientos y políticas para la gestión integral de riesgos en las empresas del grupo Credicorp. Asimismo, determina y fija las autonomías para la toma de riesgos en las empresas del grupo Credicorp. Luego, aprueba toda iniciativa de nuevos negocios o productos que puedan alterar el perfil de riesgos de alguna compañía del grupo, de acuerdo a las políticas aprobadas para las empresas del mismo grupo, y aprueba la organización y mecanismos de gobierno. Además, supervisa a los diferentes Comités de Administración de Riesgos de las subsidiarias.

---

### ***Comité de Gobierno Corporativo Credicorp***

Define los principios y los lineamientos básicos de Buen Gobierno Corporativo para el *holding*.

---

### ***Comité de Auditoría Corporativa Credicorp***

Monitorea los avances en la implementación de las recomendaciones efectuadas por la División de Auditoría, la SBS y los auditores externos.

---

### ***Comité de Nominaciones Corporativa Credicorp***

Entre sus principales funciones, propone y/o elige, con base en una evaluación previa, a los directores de las subsidiarias, de acuerdo a la política de la Empresa.

---

### ***Comité de Compensaciones Corporativa Credicorp***

A nivel corporativo, se creó el Comité de Compensaciones de Credicorp para autorizar 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.

Asimismo, se presentó ante el Comité de Gobierno Corporativo y luego ante el Directorio del mismo, un Reglamento Interno del Directorio en el que se regula su composición, funciones, facultades, responsabilidades, derechos y criterios de selección propuesta así como de elección de sus miembros. En este Reglamento se establece que todo nuevo Director recibe un programa de inducción donde se le explica las funciones, políticas y estrategia

del Banco. Asimismo, también puede solicitar asesorías y capacitaciones sobre los temas que considere le puedan servir para tomar mejores decisiones. **(G4-43)**

A nivel BCP, los comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales son los siguientes: Comité Ejecutivo, Comité de Riesgos y el Comité de Gestión. **(G4-34)**

Por otro lado, a nivel Credicorp, los comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales son los siguientes: Comité Ejecutivo, Comité de Gobierno Corporativo y Comité de Riesgos. **(G4-34)**

Los comités Ejecutivo, de Riesgos y de Gestión se reúnen periódicamente para tomar decisiones relacionadas a la implementación de la estrategia y los

planes de trabajo establecidos por el Directorio para los temas operativos y la administración diaria del BCP. **(G4-45)**

El Directorio tiene el firme propósito de contribuir a fortalecer la cultura de cumplimiento de la Corporación, y los siguientes procesos ayudan a prevenir, detectar y corregir los impactos negativos reales y potenciales: **(G4-45)**

El Directorio se reúne una vez al mes, por lo que constantemente está analizando los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social, así como a través de sus comités que se reúnen en todas las semanas que no esté programada una sesión del Directorio. **(G4-47) (G4-46)**

- Lineamientos generales relacionados al marco de divulgación y transparencia de la información corporativa.
- Evaluación permanentemente de la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno a través del Comité de Auditoría Corporativo y de la Gerencia de División de Auditoría.
- Lineamientos para la Gestión Corporativa de Riesgos.
- Adecuado cumplimiento de un marco legal amplio, complejo y en continua evolución, el Directorio vio por conveniente la creación de la función de Cumplimiento Normativo.
- Seguimiento sobre cualquier hecho (uso indebido de información privilegiada, conflictos de interés, entre otros), basado en indicios sólidos, que signifiquen una supuesta infracción.

El equipo de profesionales responsables de las decisiones estratégicas en materia económica, social y ambiental del Banco se conforma por el Directorio, el Gerente General y el Equipo de Gerentes de Área. Asimismo los comités ejecutivos conformados por 6 de los 13 directores se reúnen semanalmente y analizan la marcha de los indicadores y proyectos claves y toman decisiones que garantizan el cumplimiento de la estrategia integral del negocio. **(G4-36)**

En las reuniones mensuales del Directorio se evalúan los avances de la estrategia y resultados en materia económica, social y ambiental del mes anterior; y en base a esta evaluación se toman decisiones de mantener o hacer cambios en la estrategia. Para asegurar una evaluación exhaustiva se le envía a cada Director con 10 días de anticipación toda la información relevante de la gestión del Banco a través de una herramienta electrónica llamada Board Vantage; que le permite acceder a la información en tiempo real clasificada de manera amigable con el medio ambiente. Entre los principales temas mencionados en las reuniones, se indicaron: **(G4-42) (G4-46) (G4-50)**

- Riesgos de mercado, sociales y ambientales, cambiarios, operacionales, de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- Revisión y ratificación de sus principales políticas corporativas y códigos entre ellos su Código de Ética Corporativo y Código de Ética para Profesionales con Responsabilidad Financiera.

## Composición del Directorio del BCP

(G4-38)



En el año 2012

se llevó a cabo la elección  
del actual Directorio en la  
Junta Obligatoria Anual de  
Accionistas

Como norma establecida, la administración del BCP debe estar a cargo del Directorio. En el año 2012 se llevó a cabo la elección del actual Directorio en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas, y quedó conformado por 14 miembros (13 titulares y 1 suplente). A diciembre de 2013, 5 de los 14 directores son dependientes y 9 independientes<sup>31</sup>, todos son de sexo masculino y ninguno tiene función ejecutiva.

Los directores son personas que desarrollan sus actividades empresariales en distintos sectores económicos y tienen amplios conocimientos

relacionados a la situación económica, social y ambiental del país. **(G4-38)**

Al cierre del año 2013, 4 directores forman parte de alguno o algunos grupos de interés de la Empresa. Este es el motivo por el que se les considera directores dependientes, según la definición estipulada en las Políticas de Gobierno Corporativo Credicorp. **(G4-38)**

El presidente del Directorio del BCP es Dionisio Romero Paoletti, no ocupa ningún cargo ejecutivo dentro de la Empresa. **(G4-39)**

<sup>31</sup> Directores independientes son aquellos que no se encuentran vinculados con la administración de la entidad emisora ni con sus acciones principales.

## Procesos de Nombramiento y Selección del Directorio y de sus Comités

(G4-40)

Anualmente, el BCP y sus subsidiarias convocan a la Junta Obligatoria Anual de Accionistas, generalmente antes del 31 de marzo. Se convoca a Junta General para someter a su consideración, entre otros puntos, la designación de los miembros del Directorio de las diferentes empresas del grupo económico.

Antes de cada Junta de Accionistas, en la que corresponda elegir directores, el Comité de Nominaciones Corporativo será el encargado de elaborar la lista propuesta de candidatos. El Comité considerará todas las propuestas recibidas (que podrán provenir del propio Comité, del Directorio, de la Gerencia, y de los accionistas) y decidirá, sobre la base de los criterios de selección, quiénes formarán parte de la propuesta final para ser considerados candidatos para conformar el Directorio.

Los accionistas que deseen proponer candidatos deberán enviar su propuesta al Comité de Nominaciones Corporativo, dentro de los plazos establecidos por la Compañía (antes del 15 de enero del año en que corresponda elegir directores).

El Directorio, por recomendación del Comité de Nominaciones Corporativo, someterá la lista de candidatos seleccionados a aprobación de la Junta General Anual de Accionistas. se buscará consolidar un Directorio que se beneficie de la diversidad de opiniones, experiencia, áreas de especialidad, habilidades, perfiles, edades, entres otros.

La elección de los directores se hará en forma individual y por mayoría de los votos válidamente emitidos. Cada acción dará derecho a un voto por candidato, pudiendo

escoger entre votar a favor, en contra o abstenerse. Si el candidato obtuviera un mayor número de votos a favor respecto a los votos en contra (las abstenciones no se consideran para el cálculo), será elegido. En caso contrario, se generará una vacancia. Para cubrirla, el Comité de Nominaciones Corporativo presentará un candidato al Directorio de Credicorp entre los candidatos ya revisados o, de considerarlo necesario, podrá seguir el procedimiento de recepción de nuevas propuestas. El Directorio, en su siguiente sesión, elegirá al Director o directores que cubrirán la plaza o plazas vacantes por el tiempo restante hasta la próxima elección de directores.

Finalmente, con relación a los comités del Directorio, el Directorio, a propuesta de su Presidente, decidirá la designación, ratificación o remoción de los miembros

de los mismos. Los directores que sean miembros del Comité serán designados por un periodo inicial de hasta 3 años y mantendrán esta designación solo mientras sean directores activos. Los miembros de los comités que no sean directores

mantendrán esta designación solo mientras sean empleados. Todos los comités contarán con reglamentos aprobados por el propio Comité y deberán designar a un Presidente entre los directores.

**Los directores de BCP son seleccionados, evaluados y recomendados para aprobación de la Junta General de Accionistas, con base en los siguientes criterios generales:**

- Honorabilidad, ética, reputación, buena imagen pública.
- Trayectoria profesional intachable y reconocida.
- Capacidad de contribuir a la Empresa con sus conocimientos.
- Formación académica y experiencia profesional.
- Conocimiento y experiencia empresarial en uno o más sectores de la actividad económica.
- Otros factores considerados relevantes por el Comité de Nominaciones.
- Criterio de independencia.
- Pleno uso de sus facultades mentales.
- Respeto y confianza de los demás miembros del Directorio.
- Compromiso con maximizar el valor a largo plazo de los accionistas.
- Facilidad para defender sus propias convicciones y valores, cuestionando inteligentemente y debatiendo constructivamente.
- Adecuada aptitud al cambio.
- Disposición del tiempo necesario para cumplir con sus responsabilidades como directores; entre otros.

**Asimismo, se consideran para su designación las siguientes restricciones:**

- No deberán tener intereses contrarios a los de la Compañía.
- No se ha establecido límites de edad, tiempo máximo de su servicio ni número máximo de directorios externos en los que un Director pueda desempeñarse como tal.

**Se buscará que el Directorio colectivamente posea conocimiento y experiencia en:**

- Desempeño económico: política macroeconómica, sectores e industrias en los que participa el Banco, temas financieros, entre otros.
- Administración de Riesgos, ambiente legal y regulatorio.
- Asuntos corporativos (relaciones y comunicación con grupos externos, responsabilidad social, reputación).
- Gobierno corporativos, entre otros.

## Procesos de Evaluación del Desempeño del Directorio

(G4-44)



Es importante mencionar que en el año 2011, dentro de las políticas de Gobierno Corporativo del Directorio de Credicorp, se ha dispuesto, a nivel corporativo, que los miembros del mismo completen anualmente una autoevaluación de su desempeño.

El Comité de Gobierno Corporativo es el encargado de brindar el soporte metodológico al proceso de evaluación. Las mencionadas disposiciones han sido aprobadas en marzo de 2012 por el Directorio de Credicorp y adoptadas por todas sus subsidiarias.

El contenido de la autoevaluación del Directorio de Credicorp, cuya estructura está basada en preguntas, se refiere a los siguientes aspectos, resumidos a continuación:

Si la información respecto a los puntos a tratar en las sesiones es suficiente, relevante y remitida con la debida anticipación.

Si el desarrollo de las sesiones se realiza con la debida diligencia en relación a la puntualidad, tiempo, eficiencia y tratamiento.

Si el Directorio cuenta con el conocimiento suficiente para tomar las decisiones y si las mismas son adoptadas luego de una deliberación y en equipo.

No se ha adoptado medidas como consecuencia de la evaluación del desempeño del Directorio, tampoco se evaluó el desempeño en los temas económicos, sociales y ambientales. Por los tanto, no hubo cambios en los miembros o en las prácticas organizativas surgidos de la evaluación del desempeño de los mismos. **(G4-44)**

Si los directores están comprometidos y debidamente capacitados para satisfacer los intereses de la Compañía y sus accionistas.

Si cuentan con algún comentario adicional o sugerencia de cambio con relación a las sesiones de los comités del Directorio.

## Retribución de los Miembros del Directorio

(G4-52) (G4-51)

*En enero del año 2012, se creó el Comité de Compensaciones Corporativo a fin de aprobar las políticas remunerativas y de beneficios en todo el Banco.*



Anualmente, el BCP y sus subsidiarias convocan a la Junta General Ordinaria de Accionistas, realizada en marzo, para someter a su consideración el Balance General, el Estado de Ganancias y Pérdidas del Ejercicio y el Informe y Dictamen de los Auditores Externos.

En esta Junta General se fija la remuneración (dieta) de los directores, la cual asciende a US\$100,000 anuales. Además, en la Junta de marzo de la Corporación, se aprobó fijar una remuneración anual adicional de US\$40,000 a los directores que participan en el Comité de Auditoría de Credicorp y para los directores de las subsidiarias que asesoran a este Comité y una remuneración adicional de US\$1,500 por sesión asistida a aquellos directores que

participan en el Comité Ejecutivo del Directorio y que no perciban remuneración (o dietas) por el ejercicio de similar función en el BCP.

Luego, se incluye la propuesta para la aplicación de las utilidades o resultados del ejercicio y se designa los auditores externos del siguiente. No existe ningún vínculo entre la retribución del Directorio y los altos directivos con el desempeño de la Empresa, por tratarse de una remuneración fija.

Adicionalmente, en enero del año 2012, se creó el Comité de Compensaciones Corporativo a fin de aprobar las políticas remunerativas y de beneficios en todo el Banco.

## Prevención y Gestión de Conflictos de Interés

(G4-41) (G4-14) (G4-2)

El BCP se rige por el Código de Ética Corporativo, con cuyos principios los directores, funcionarios y colaboradores están comprometidos. Para ello, se ha desarrollado un programa de adhesión, capacitación y difusión, de tal manera que todos los integrantes de la Empresa puedan aplicarlo en sus funciones diarias. Adicionalmente, el Directorio del BCP ha aprobado una Política de Crédito con empresas del mismo grupo

económico, la cual se enfoca en prevenir cualquier conflicto de interés en este tipo de operaciones. También cuenta con un Código de Ética para Profesionales con Responsabilidad Financiera que regula estos potenciales casos. **(G4-56)**

El Comité de Gobierno Corporativo de Credicorp decide y/o soluciona casos de faltas graves en el cumplimiento de las políticas de gobierno corporativo y casos

de conflictos de interés o éticos de directores y altos ejecutivos.

Asimismo, en sesiones de Directorio y/o Comité, en caso haya algún tema que afecte o influya directamente a uno de los miembros del Directorio, se deja constancia en el acta que dicho miembro se abstuvo de participar.

*El BCP se rige por el Código de Ética Corporativo, con cuyos principios los directores, funcionarios y colaboradores están comprometidos*

---

*Cap. 2*  
*Nuestros*  
*Grupos de*  
*Interés*





Llegar juntos es  
el principio;  
mantenerse  
juntos es el  
progreso; trabajar  
juntos es el éxito.

Henry  
Ford

---

# BANCA RESPONSABLE

*Compromiso con la Sostenibilidad*



## Misión

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

## Visión

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

## Principios

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

El BCP pertenece al Grupo Credicorp, el cual posee una Política de Responsabilidad Social Empresarial cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales y específicos que sirvan de base para articular las gestiones de las empresas del *holding* en temas sociales y ambientales. **(G4-56)**

A través de esta política se fijan los criterios comunes para el diseño e implementación de los programas e iniciativas de Credicorp, definiendo prioridades respecto de cada uno de los grupos de interés y ejes temáticos priorizados, mecanismos decisorios y de coordinación, y sistemas de seguimiento y monitoreo. **(G4-14)**

## Política de Responsabilidad Social en el BCP

Con el propósito de apuntalar la sostenibilidad de sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos, las empresas del holding asumen los siguientes compromisos:

### TRANSVERSALES

- Destinar no menos del 1% de sus utilidades netas después de impuestos a sufragar iniciativas de responsabilidad social, en consonancia con las orientaciones generales contenidas en este documento.
- Suscribir los principios del Pacto Mundial, reportando anualmente las actividades de cumplimiento desarrolladas en virtud de dicha suscripción.
- Generar reportes anuales de sostenibilidad consistentes con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI). Las empresas irán mejorando progresivamente sus niveles de reporte hasta llegar a la categoría GRI "A" durante los próximos tres años.
- Suscribir otros acuerdos y códigos de conducta voluntarios que reflejen los principios más avanzados en materia de RSE, medio ambiente y asuntos sociales en sus respectivos ámbitos de acción.
- Participar activamente en la promoción de la RSE, liderando y apoyando iniciativas orientadas a promover la adopción de las mejores prácticas en la comunidad empresarial.
- Comunicar los logros obtenidos por los programas implementados en los medios de comunicación idóneos

### MEDIO AMBIENTE

- Medir anualmente su huella de carbono, recurriendo a consultores externos independientes y ejecutando auditorías de terceros.
- Reportar anualmente información sobre la emisión de gases de efecto invernadero ante el Carbon Disclosure Project (CDP).
- Desarrollar esquemas de mitigación de la huella de carbono, poniendo en marcha iniciativas que busquen disminuir el consumo de energía y la emisión de gases de efecto invernadero.
- Potenciar el reciclado de recursos y la gestión responsable de residuos.
- Neutralizar la huella de carbono, cuando resulte conveniente, recurriendo al mercado primario de bonos de carbono, particularmente aquellos vinculados a la preservación de bosques amazónicos.
- Diseñar e implementar sistemas de evaluación y monitoreo de riesgos ambientales y sociales de las operaciones directas e indirectas, consistentemente con lo establecido en los Equator Principles (EP) u otros estándares de exigencia comparable.
- Desarrollar productos y líneas de actuación de negocio funcionales para la conservación del medio ambiente.
- Apoyar iniciativas que promuevan el respeto y preservación de la biodiversidad.

## COMUNIDAD

- Ejecutar proyectos de RSE cercanos al foco del negocio de las instituciones que conforman el holding.
- Priorizar programas de alto impacto dirigidos a los grupos de interés priorizados, en los que el involucramiento de la empresa agregue valor más allá del financiamiento puntual de una iniciativa.
- Enfatizar el componente participativo de los proyectos, involucrando directamente a los grupos beneficiarios y sus organizaciones.
- Forjar alianzas con organismos ejecutores idóneos, incluyendo instituciones académicas, instituciones no gubernamentales y otras instancias representativas de la sociedad civil con una reconocida y demostrada capacidad en la implementación de programas de RSE.
- Asegurar que las iniciativas priorizadas generen capacidades institucionales que le den permanencia a los proyectos en el tiempo.
- Complementar los esfuerzos que venga implementando el Estado, evitando sustituirlo en el necesario rol de liderazgo que mantiene en temas sociales.
- Privilegiar el trabajo conjunto con los gobiernos regionales y locales para la ejecución del mecanismo de Obras por Impuestos, priorizando la implementación de iniciativas que tengan un impacto favorable sobre el acceso de las poblaciones más vulnerables a servicios básicos.
- Completar con anterioridad a la puesta en marcha de cualquier proyecto, diagnósticos o estudios de línea de base que permitan establecer la situación existente antes de la iniciativa.
- Diseñar programas o proyectos con objetivos y metas alcanzables y medibles, además de la definición de indicadores que den muestra del impacto en los beneficiarios.
- Monitorear periódicamente durante su ejecución los proyectos de RSE que se implemente.
- Realizar evaluaciones de cierre de los proyectos, recurriendo a terceros independientes para determinar si los objetivos planteados fueron alcanzados.
- Incorporar directamente el componente de voluntariado en cada una de las iniciativas de RSE que sean implementadas. Se priorizará aquellos proyectos que involucren directamente la participación del voluntariado.
- Promover la inclusión financiera (incluyendo la cobertura previsional y de seguros) a través de la implementación de distintos programas, especialmente aquellos de carácter educativo dirigidos a segmentos poblacionales más vulnerables.

## COLABORADORES

- Promover un ambiente laboral donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan, en consonancia con el cumplimiento de los más altos estándares contenidos en el código de ética y los lineamientos de conducta de Credicorp.
- Fomentar una cultura de no discriminación y respeto mutuo, donde prime el respeto por los demás, y se acepte y valore la diversidad.
- Asegurar condiciones de trabajo idóneas para el bienestar de nuestros colaboradores, en cumplimiento de las normas de salud y seguridad ocupacional vigentes.
- Propiciar y apoyar el involucramiento de los colaboradores en iniciativas de responsabilidad social, facilitando la ejecución de actividades de voluntariado en beneficio de la comunidad durante horarios de oficina.
- Concientizar a los colaboradores respecto a la importancia de la sostenibilidad.
- Fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidades y habilidades especiales.

## PROVEEDORES

- Garantizar la implementación de prácticas transparentes y no discriminatorias para la contratación de proveedores, en consonancia con lo establecido por el código de ética y los lineamientos de conducta de Credicorp.
- Promover la contratación de PYMES en las cadenas de valor de las empresas del holding, ayudando a apuntalar sus capacidades de gestión.
- Estimular la adopción de políticas y prácticas de RSE entre las empresas proveedoras que resulten consistentes con los lineamientos sobre la materia incluidos en la política.
- Promover la adhesión de las empresas proveedoras al código de conducta de Credicorp.

Esta política se articula en el marco de la sostenibilidad, promoviendo acciones económicamente rentables y prácticas social y ambientalmente responsables que fomentan el desarrollo de las comunidades, el uso racional de los recursos y la protección efectiva del medio ambiente.

La Gerencia de División de Asuntos Corporativos del BCP es la unidad responsable de liderar y asegurar el cumplimiento de los lineamientos incluidos en la Política de RSE

de Credicorp, pudiendo para tal fin encomendar periódicamente la realización de auditorías externas independientes. **(G4-35)**

El Reporte de Sostenibilidad BCP, que informa a los Grupos de Interés sobre la gestión del Banco en temas económicos sociales y ambientales, es elaborado por el área de Responsabilidad Social y aprobado por la División de Asuntos Corporativos del BCP. **(G4-48)**

## CLIENTES

- Establecer relaciones de largo plazo con nuestros clientes sobre la base de la confianza y el respeto.
- Desarrollar productos y servicios idóneos e innovadores que respondan a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.
- Asegurar que el portafolio de productos y servicios ofrecidos calce con el perfil de riesgo de los clientes a los que están dirigidos.
- Diseñar e implementar nuevas soluciones que promuevan la mayor incorporación financiera (incluyendo cobertura previsional y el acceso a seguros) en las comunidades donde operamos.
- Impulsar la educación financiera, promoviendo entre nuestros clientes el mejor manejo informativo y conocimiento de los conceptos y características de nuestros productos.
- Fomentar el uso responsable de nuestros productos y servicios.
- Promover la transparencia y claridad comunicacional en la presentación de nuestros productos y servicios, evitando formas inadecuadas de promoción.

## ACCIONISTAS

- Establecer y mantener relaciones fluidas y constructivas con las asociaciones de usuarios y consumidores a fin de recoger sugerencias y propuestas que permitan mejorar la experiencia y satisfacción de nuestros clientes.
- Designar a un funcionario responsable de velar por la idoneidad de la relación y trato con los clientes y la atención de reclamos.
- Fomentar el compromiso con la sostenibilidad entre nuestros clientes.
- Mantener adecuadas prácticas de gobierno corporativo para proteger los intereses, y derechos de todos nuestros accionistas, de acuerdo con lo estipulado en la política de Gobierno Corporativo de Credicorp.

---

## Grupos de Interés

(G4-24) (G4-25)(G4-26) (G4-27)

El BCP define a sus grupos de interés como el conjunto de personas o entidades organizadas por un bien común, que son influenciadas por las actividades del BCP y que, a su vez, tienen influencia sobre sus operaciones.

La identificación de grupos de interés del BCP se dio a través de un proceso interno en el que se hizo patente que la relación con ellos tiene como fin garantizar el desarrollo y el crecimiento sostenible de todas las partes.

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



(G4-24) (G4-25)(G4-26) (G4-27)

	<b>Accionistas e Inversionistas</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Clientes</b>	<b>Comunidad y Medio Ambiente</b>	<b>Proveedores y Agentes BCP</b>	<b>Líderes de Opinión y Medios de Comunicación</b>
<b>¿Qué valoran los grupos de interés del BCP?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo en el sector.</li> <li>• Adecuado gobierno corporativo.</li> <li>• Rentabilidad.</li> <li>• Fortaleza financiera.</li> <li>• Divulgación de información y servicios a los inversionistas.</li> <li>• Comportamiento ético.</li> <li>• Reputación e imagen idóneas.</li> <li>• Trayectoria.</li> <li>• Capacidad Gerencial.</li> <li>• Transparencia de la gestión ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo sólido y respetado.</li> <li>• Comportamiento ético.</li> <li>• Profesionalismo.</li> <li>• Productos y servicios de alta calidad.</li> <li>• Potencial de crecimiento.</li> <li>• Uso responsable de su poder en el mercado.</li> <li>• Apoyo a buenas causas.</li> <li>• Contribución al desarrollo y al progreso del Perú.</li> <li>• Compensación justa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios de alta calidad.</li> <li>• Apertura y transparencia en las operaciones.</li> <li>• Comportamiento ético.</li> <li>• Profesionalismo.</li> <li>• Satisfacción de las necesidades de los clientes, acompañada de un trato amable y cordial.</li> <li>• Buena organización en el ámbito de la Empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución al desarrollo local.</li> <li>• Educación financiera y oportunidades de bancarización.</li> <li>• Apertura y transparencia en las operaciones.</li> <li>• Comportamiento ético.</li> <li>• Profesionalismo.</li> <li>• Eficiencia en el uso de energía y de recursos.</li> <li>• Divulgación de información sobre impactos ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos transparentes.</li> <li>• Trato igualitario.</li> <li>• Continuidad en la relación.</li> <li>• Cumplimiento de compromisos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenos resultados.</li> <li>• Innovación.</li> <li>• Contribución al desarrollo del Perú.</li> <li>• Empresa peruana.</li> <li>• Transparencia en las comunicaciones.</li> </ul>

	<b>Accionistas e Inversionistas</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Clientes</b>	<b>Comunidad y Medio Ambiente</b>	<b>Proveedores y Agentes BCP</b>	<b>Líderes de Opinión y Medios de Comunicación</b>
<b>¿Qué acciones mantiene el Banco?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener una gestión eficiente que genere mayor rentabilidad y consolide la fortaleza financiera.</li> <li>• Brindar información y recibir retroalimentación directa.</li> <li>• Generar confianza y transparencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una cultura organizacional que fomente la identificación de los colaboradores con el BCP.</li> <li>• Brindar información sobre temas corporativos y recibir consultas de los colaboradores.</li> <li>• Fomentar la retroalimentación sobre la base de la construcción de la confianza y el éxito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer productos y servicios de calidad sostenibles.</li> <li>• Proporcionar información de manera clara y transparente sobre los productos, servicios y canales de atención.</li> <li>• Recibir retroalimentación acerca de la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental de todas las comunidades en las que el BCP opera.</li> <li>• Brindar información sobre conceptos básicos del ahorro y de la banca, a fin de promover una cultura financiera responsable.</li> <li>• Comunicar aquellos temas de impacto social y económico.</li> <li>• Ampliar el acceso a los diversos sectores previamente no atendidos.</li> <li>• Diseñar una estrategia para el cuidado del medio ambiente, a fin de lograr un consumo responsable de los recursos a lo largo de toda la cadena de valor, diseñando programas y ejecutando capacitaciones transversales dentro de la Institución.</li> <li>• Participación en La Hora del Planeta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar a los proveedores locales para que obtengan certificaciones de calidad.</li> <li>• Fomentar la participación a través de licitaciones abiertas.</li> <li>• Brindar información sobre la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos.</li> <li>• Recibir retroalimentación directa.</li> <li>• Con respecto a los Agentes BCP, el Banco ha iniciado un proceso de diálogo con este grupo como parte de un proceso de relacionamiento iniciado por el área de Responsabilidad Social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar información sobre asuntos corporativos de interés público.</li> </ul>

	<b>Accionistas e Inversionistas</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Clientes</b>	<b>Comunidad y Medio Ambiente</b>	<b>Proveedores y Agentes BCP</b>	<b>Líderes de Opinión y Medios de Comunicación</b>
<b>¿Qué hace el BCP para responder a sus expectativas?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Gestión del talento y sistema de gestión del desempeño.</li> <li>• Bienestar y calidad de vida en el BCP.</li> <li>• Beneficios financieros, de salud, educación y recreación.</li> <li>• Programa Voluntarios BCP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Productos y Servicios de Banca Mayorista y de Banca Minorista.</li> <li>• Fondo de Garantía Ambiental.</li> <li>• Apoyo a las PYME.</li> <li>• Orientación hacia la plena satisfacción de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios inclusivos.</li> <li>• Educación: Matemáticas para Todos, Colegio Mayor, Créditos y Becas de Patronato BCP</li> <li>• Cultura e inclusión financiera: Programa ABC de la Banca.</li> <li>• Calcular e informar los resultados de la Huella de Carbono y diseño de programas ecoeficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Homologación de Proveedores, el cual incluye un cuestionario sobre la gestión social y ambiental.</li> <li>• Elaboración de Política y Código de Conducta para Proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer productos y servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú.</li> <li>• Estar a la vanguardia en el desarrollo de productos y servicios que contribuyan al crecimiento de todos los peruanos.</li> </ul>

	<b>Accionistas e Inversionistas</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Clientes</b>	<b>Comunidad y Medio Ambiente</b>	<b>Proveedores y Agentes BCP</b>	<b>Líderes de Opinión y Medios de Comunicación</b>
<b>¿Cómo dialoga el BCP?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asamblea General Anual de Accionistas.</li> <li>• Conferencias de prensa.</li> <li>• Publicaciones especializadas.</li> <li>• Reporte de Sostenibilidad.</li> <li>• Memoria Anual de Estados Financieros.</li> <li>• Encuestas de indagación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités con colaboradores.</li> <li>• Portal Mis Datos y Gestiones.</li> <li>• Boletín de desempeño corporativo.</li> <li>• Paneles informativos en las sedes del BCP.</li> <li>• Página Web para promotores de servicios Comunidad BCP.</li> <li>• Página Web para promotores de servicios Comunidad BCP.</li> <li>• Fan page en Facebook Comunidad BCP.</li> <li>• Portal de Internet BCP.</li> <li>• Revista Somos BCP.</li> <li>• Mensajes institucionales.</li> <li>• Correos electrónicos de la Alta Dirección.</li> <li>• Desayunos con las gerencias.</li> <li>• Sistema de denuncias Credicorp.</li> <li>• Línea de teléfono interna Gremio 94.</li> <li>• Estudio de reputación.</li> <li>• Estudio de clima laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas con funcionarios de negocios y con asesores de ventas y servicios.</li> <li>• Banca por Teléfono.</li> <li>• Telemarketing.</li> <li>• Banca por Internet (Vía BCP, correo electrónico).</li> <li>• Atención de reclamos.</li> <li>• Comunicaciones escritas.</li> <li>• Encuestas sobre grados de satisfacción.</li> <li>• Desayunos con clientes.</li> <li>• Estudio de reputación.</li> <li>• Buzón de denuncias Credicorp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisos en la prensa.</li> <li>• Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión).</li> <li>• Estudio de reputación.</li> <li>• Buzón para temas de responsabilidad social.</li> <li>• Informe de la Huella de Carbono.</li> <li>• Reporte de Sostenibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS).</li> <li>• Reuniones y encuestas de retroalimentación.</li> <li>• Correos electrónicos de las áreas que contratan servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias de prensa.</li> <li>• Entrevistas.</li> <li>• Foros de discusión.</li> <li>• Ferias.</li> <li>• Eventos presenciales.</li> <li>• Estudio de reputación.</li> </ul>

A fines del año 2012 e inicios del 2013 el BCP desarrolló un proceso de consulta a sus grupos de interés con la finalidad de conocer sus principales percepciones y

expectativas sobre la gestión de responsabilidad social del Banco. Su finalidad fue desarrollar proyectos de mejora e informar sobre los mismos en

sus futuros reportes de sostenibilidad. **(G4-18) (G4-26)**

## Principales Expectativas de los Grupos de Interés del BCP

(G4-26) (G4-27)

Colaboradores <sup>32</sup>	Clientes <sup>33</sup>	Comunidad <sup>34</sup> y Medio Ambiente	Proveedores <sup>35</sup>	Gobierno <sup>36</sup> y Sociedad Civil	Medios de Comunicación <sup>37</sup>	Agentes BCP <sup>38</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener adecuados niveles de comunicación al interior de la Empresa.</li> <li>Mejorar los beneficios que brinda el Banco, de manera que se encuentren alineados con la imagen que este proyecta.</li> <li>Desarrollar programas de capacitación dirigidos a todas las áreas de la Empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover políticas de apoyo al crecimiento sostenible del sector empresarial.</li> <li>Fomentar buenas prácticas de responsabilidad social empresarial acordes a la actividad principal del Banco.</li> <li>Mantener mecanismos que aseguren transacciones seguras para el cliente.</li> <li>Promover productos y servicios inclusivos que permitan ampliar el acceso a más personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr que las prácticas que realiza el Banco tengan una línea de acción clara que permita identificar la imagen de la Empresa como promotor de la responsabilidad social.</li> <li>Realizar evaluaciones de impacto de las acciones que realiza el Banco hacia la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar mecanismos de comunicación de una manera clara y sencilla.</li> <li>Promover un mayor involucramiento en los programas de responsabilidad social que realiza el Banco.</li> <li>Difundir las buenas prácticas que realiza el Banco a fin de fomentar la responsabilidad social en sus proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover mayor sinergia entre las acciones del Banco y las políticas de gobierno.</li> <li>Desarrollar programas de responsabilidad social que promuevan el respeto por el consumidor e inclusión financiera.</li> <li>Establecer mecanismos de respuesta a los reclamos de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr un reconocimiento de los programas emblemáticos que realiza el Banco.</li> <li>Desarrollar buenas relaciones con los grupos de interés directamente afectados por sus prácticas.</li> <li>Mantener una adecuada comunicación con los clientes e informar de manera rápida y transparente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr maximizar los beneficios para sus negocios.</li> <li>Mejorar los procedimientos en el sistema de transacciones.</li> <li>Mantener una adecuada comunicación y atención.</li> <li>Llegar a ser considerados como socios del Banco e insertarse en la cadena de valor.</li> </ul>

<sup>32</sup> División Comercial, Comunicación Interna, Marketing, Riesgos, Asesoría Legal, Comunicaciones, Sistemas, Tesorería, División Corporativa y Empresarial, Servicios Compartidos y División Comercial.

<sup>33</sup> Gcz Ingenieros, Universidad San Ignacio De Loyola, IBM Del Perú y Maderera Bozovich.

<sup>34</sup> Incluye Proveedores en RSE: Un techo para mi País, Cenfortur, Recursos, Libélula, Cesel, Estudio Roselló, Instituto Apoyo y Anky; y Expertos: Responde, Universidad de Piura y SASE.

<sup>35</sup> Ransa Comercial SA, Exact SAC y Telefónica del Perú.

<sup>36</sup> Entes reguladores: SBS e Indecopi.

<sup>37</sup> Incluye televisión y prensa escrita.

<sup>38</sup> Minimarket Tino, Aroma, Comercial Mas e Hijos, Bepcom Data SA, Librería Bazar Tusarra, Farmacon y José Luis Refulio Sanguinetti.

## Código de Ética en el BCP

(G4-56)

El BCP se rige por el Código de Ética Credicorp, en cuyos principios los directores, funcionarios y colaboradores están comprometidos a: i) actuar con integridad, respeto y transparencia, ii) fomentar una cultura de gestión del riesgo y iii) buscar el crecimiento sostenible. Para ello, se ha desplegado un programa de adhesión, capacitación y difusión de tal manera que todos los integrantes del BCP puedan aplicarlo en sus funciones diarias.<sup>39</sup>

El Directorio Credicorp es quien aprueba el Código de Ética, que luego es ratificado por el Directorio BCP y, posteriormente, es difundido a través de la intranet y correo electrónico a todo el personal.

En el caso de los colaboradores, está formalizada la realización de un curso de capacitación en este Código, cuya frecuencia mínima es de una vez al año y con participación obligatoria, además de otros refuerzos presenciales a unidades puntuales.

El Sistema de Denuncias es un canal de comunicación que permite a todos los colaboradores, proveedores, clientes,

inversionistas y demás personas interesadas, reportar situaciones de fraude, corrupción, dolo, malas prácticas contables o violaciones que atenten contra el Código. Dicho sistema es anónimo y garantiza la oportuna notificación de incidentes de este tipo. Asimismo, el Banco prohíbe tomar represalias por presentar dichos informes o denuncias. **(G4-58)**

La División Cumplimiento Corporativo es responsable de operar, revisar, resolver y derivar a quien corresponda todas las denuncias y consultas recibidas a través de los canales de comunicación establecidos e informará los resultados al Comité de Auditoría Credicorp. Cuenta con un Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo, quien se encarga de velar por el adecuado cumplimiento de las normas internas y externas que afectan al BCP; incluyendo las normas que rigen la conducta ética de directores, funcionarios y colaboradores. Asimismo, se responsabilizará de la difusión y capacitación del Sistema de Denuncias Credicorp, de su adecuado funcionamiento y de la aplicación de sanciones. **(G4-58)**

<sup>39</sup> El Código de Ética Credicorp se encuentra disponible en español y en versión impresa y digital.

*El BCP cuenta con un Código de  
Ética para Profesionales con  
Responsabilidad Financiera, de  
alcance corporativo*

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

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

Es obligatorio que todos los colaboradores lean y se adhieran al Código de Ética de Credicorp, al igual que los directores. Los lineamientos de conducta específicos para personas con responsabilidad financiera tienen un proceso de adhesión en físico.

Asimismo, se cuenta con un Programa de Cumplimiento Normativo relacionado a ética y conducta, el cual contiene actividades específicas como evaluación de riesgos, monitoreo, capacitación, reporte y evaluación del mismo programa. Todas estas actividades están enfocadas en garantizar el adecuado cumplimiento de todas las políticas y normas relacionadas.

## Mecanismos de Asesoramiento y de Denuncia en Pro de una Conducta Ética

(G4-57) (G4-58)

Consciente de la responsabilidad que le corresponde como líder de la industria financiera en el Perú y en cumplimiento con las normas para un Buen Gobierno Corporativo, el BCP está preocupado por fomentar una cultura basada en principios y valores éticos. Así, ha desplegado 2 líneas de acción:

*Implementamos  
el programa de  
Cumplimiento  
Normativo para  
mejorar controles  
internos.*

### Buzón de Consultas y Línea de Consulta BCP

Recibe cualquier tipo de consulta sobre asuntos relacionados al Código de Ética, a los Lineamientos de Conducta y al Manual de Cumplimiento Normativo

Corporativo. Ambos mecanismos se encuentran en la Unidad de Cumplimiento de cada empresa Credicorp y son mecanismos internos.

# 24 horas 7 días

## Sistema de Denuncias Credicorp

### Sistema de Denuncias Credicorp

Tiene por objetivo identificar asuntos relacionados con fraudes o irregularidades de carácter contable, financiero y/o administrativo así como incumplimientos al Código de Ética, a los Lineamientos de Conducta y al Manual de Cumplimiento Normativo Corporativo. Desarrolla investigaciones para validar las denuncias y, de confirmarse, sancionar e imponer las acciones correctivas pertinentes.

La Gerencia de la División Cumplimiento Corporativo, mencionada anteriormente, si el caso amerita, lo derivará a las unidades de Seguridad y Prevención de Fraudes, y/o Gestión de Desarrollo Humano. También es responsable de la difusión y capacitación del Sistema de Denuncias Credicorp y de su adecuado funcionamiento.

El Sistema de Denuncias Credicorp está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, mientras que el Buzón de Consultas y la Línea de Consulta BCP están disponibles en horario de oficina, de lunes a viernes, de 9 am a 6 pm. La administración del *software* del Sistema de Denuncias

Credicorp está a cargo de la empresa Thomson Reuters, con lo cual se garantiza la confidencialidad del denunciante.

Credicorp informa a sus colaboradores sobre los mecanismos de asesoramiento con los que cuenta mediante cursos presenciales, virtuales, materiales de difusión impresos, comunicados y publicaciones internas de cada una de las empresas del *holding* (revistas, boletines, entre otros.). Los proveedores, contratistas y otros grupos de interés, tienen a su disposición el Sistema de Denuncias a través de la página en Internet [www.credicorpnet.com](http://www.credicorpnet.com). Su difusión se ha previsto para el año 2014.

La política del Sistema de Denuncias garantiza el amparo del denunciante contra represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación por haber realizado algún tipo de denuncia o reclamo. Asimismo, el Banco mantendrá en reserva los datos particulares de la denuncia, siendo ésta solo de conocimiento y de uso exclusivo de las unidades encargadas de la evaluación, investigación y la aplicación de medidas disciplinarias.

Denuncias Recibidas	Denuncias Atendidas	Denuncias en Proceso	Denuncias Desestimadas <sup>40</sup>
38	32	2	4

<sup>40</sup> No hubo información necesaria para atenderlos.

## Valor Económico Generado a los Grupos de Interés

Debido a la volatilidad en el mercado de valores de los bonos soberanos de los países de Latinoamérica, durante el ejercicio 2013 se obtuvo una menor ganancia en compra y venta de valores, de S/177.5 MM, respecto del año anterior.

### (DMA Desempeño Económico)

El valor económico directo creado y distribuido a sus diversos grupos de interés, detallado a continuación, confirma la buena gestión del Banco. **(G4-EC1)**

	2012 (En miles de Soles)	2013 (En miles de Soles) <sup>41</sup>
<b>Valor Económico Directo Creado (VEC)</b>		
a) Ingresos= Ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	7'300,858	8'213,371
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>		
b) Costos operativos = Gastos generales + gasto de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	1'220,496	1'320,896
c) Provisión para créditos, neta de recuperados	914,561	1'110,272
d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = Remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	1'376,316	1'388,479
e) Pagos a gobiernos= Impuesto a la Renta <sup>42</sup>	474,098	586,441
f) Pago a proveedores de fondos = Dividendos de los accionistas (2013 <sup>43</sup> ) + pago de intereses a proveedores de fondos	2'200,273	2'226,056
g) Inversiones en la comunidad = Donaciones deducibles y no deducibles	3,179	4,658
Valor Económico Retenido (VER) (calculado como Valor Económico Generado menos Valor Económico Distribuido) = Reservas + amortización + depreciación	1'111,935	1'576,569

<sup>41</sup> El pago de las multas en el 2013 se incluye en los reportado en el indicador PR9 y S08.

<sup>42</sup> Cifras del Banco de Crédito del Perú y sucursales del exterior (año terminado 2013).

<sup>43</sup> Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2014.

## Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

(G4-2)

El BCP, a través de su Comité de Riesgos, administra los riesgos de su actividad considerando las mejores prácticas y cumpliendo con los requerimientos legales y regulatorios de cada país en el que opera.

La Gestión Corporativa de Riesgos, a nivel Credicorp, está regulada en las **Políticas Corporativas de Credicorp**. En ellas, se detallan los principios generales, las funciones y responsabilidades de las diferentes gerencias. A continuación, se detallan los riesgos que la gestión corporativa cubre:



*Riesgo de Crédito y Contraparte*

*Riesgo Operacional*

*Riesgo de Liquidez*

*Riesgo de Mercado*

*Riesgo Estratégico*

*Riesgo Reputacional*

*Riesgo Técnico de Seguros*

## Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades de los Grupos de Interés del BCP (G4-2)

Grupos de Interés	Impactos	Riesgos y Oportunidades
Accionistas e inversionistas	Rentabilidad	Uno de los principales objetivos del BCP es la maximización del valor de la inversión y la satisfacción de sus accionistas. Así, la gestión está enfocada en generar mayor rentabilidad y consolidar su fortaleza financiera a través de herramientas de gestión de riesgos financieros.
	Transparencia	Los accionistas de Credicorp y del BCP están constantemente informados sobre los acontecimientos y cambios más relevantes que afectan el desempeño del BCP, principalmente a través de la Memoria Anual y la página Web corporativas. El BCP cree firmemente en la transparencia como mecanismo para generar confianza en sus accionistas y grupos de interés.
Colaboradores	Gestión del talento	A través del Modelo de Gestión del Aprendizaje, el BCP desarrolla programas de capacitación que mejoran el desempeño y promueven el desarrollo profesional de sus colaboradores, potenciando la motivación y retención del personal.
	Derechos humanos	El BCP está comprometido con el respeto a los derechos humanos, muestra de ello es la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial para prevenir cualquier vulneración de los mismos. A través de sus políticas internas como el Código de Ética y campañas internas, el BCP garantiza su máxima protección. El área de Cumplimiento asegura la ejecución del Código de Ética, y establece mecanismos de denuncia para que los colaboradores comuniquen cualquier tipo de quejas e incidentes que vulneren sus derechos.
	Salud y seguridad ocupacional	La seguridad y la promoción de estilos de vida saludables es un valor importante para el BCP, por ello cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y con un Comité de Seguridad conformado por miembros de la institución.
Clientes	Cumplimiento de estándares y regulaciones	El BCP fomenta una cultura de prevención y de cumplimiento normativo, junto con un programa de seguridad en productos y servicios destinado a proteger a los clientes y a los activos de la Empresa. El modelo de Seguridad Integral cuenta con un plan de acción que tiene un impacto positivo en el cliente externo e interno. Además, está adscrito de manera voluntaria al Sistema de Relaciones con el Consumidor, el cual cuenta con mecanismos para vigilar el cumplimiento de los lineamientos de Publicidad. El área de Cumplimiento del BCP, se encarga de supervisar y asegurar la consumación de las leyes y reglamentos relacionados a las operaciones del Banco.
	Satisfacción de las necesidades (G4-PR5)	El área de Gestión de Experiencia del Cliente realiza acciones para lograr mayores niveles de satisfacción en las experiencias que tienen los clientes con el Banco, defendiendo sus derechos y educándolos en materia financiera. Preocupado porque sus clientes realicen transacciones con total seguridad, el BCP lleva a cabo la campaña Juntos Somos Más Seguros, a través de la cual brinda recomendaciones sobre seguridad financiera y mecanismos de prevención de fraude.

Grupos de Interés	Impactos	Riesgos y Oportunidades
Comunidad y medio ambiente	<b>Contribución al desarrollo sostenible</b>	El BCP tiene como compromiso contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de todas las comunidades en las que opera. Mediante sus programas de responsabilidad social promueve una educación de calidad para los escolares del país, fortalece la competitividad de las Pymes e implementa obras de infraestructura a través de la Ley Obras por Impuestos.
	<b>Educación financiera</b>	El BCP promueve una cultura de educación financiera responsable. A través del ABC de la Banca se genera conocimiento en la comunidad sobre el buen uso de productos, servicios y canales financieros.
	<b>Inclusión de sectores no atendidos</b>	El BCP promueve el bienestar en la sociedad a través de la inclusión financiera, para ello desarrolla y ofrece productos y servicios adecuados a las necesidades de sectores que antes carecían de acceso a los servicios financieros: Agentes BCP, Primera Cuenta BCP y agentes BCP en lago Titicaca y Requena.
	<b>Eficiencia en el uso de recursos</b>	El BCP está comprometido con el cuidado del medio ambiente, a fin de lograr un consumo responsable de los recursos a lo largo de toda su cadena de valor. El compromiso asumido por el BCP es el cálculo de su Huella de Carbono para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero generada como resultado de sus operaciones; así como el desarrollo de proyectos de reducción de la misma.
Proveedores	<b>Procesos transparentes</b>	El BCP fomenta la participación de los proveedores a través de licitaciones abiertas. Asimismo, cuenta con una Política de Gestión de Proveedores para los procesos de contratación, y con un proceso de homologación, que verifica que se cumpla con los estándares requeridos por el Banco.
Gobierno	<b>Transparencia de la gestión</b>	El BCP cumple las normas de transparencia en la información de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).
	<b>Cumplimiento de la ley</b>	Es política del BCP que todos los directores, funcionarios, colaboradores y proveedores cumplan con las leyes, reglamentos y requisitos gubernamentales aplicables a los negocios desarrollados.
Líderes de opinión y medios de comunicación	<b>Contribución al desarrollo del país</b>	El BCP ofrece productos y servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú y participa de gremios y proyectos con la sociedad civil para promover la inclusión y educación financiera.
	<b>Cumplimiento con la ley</b>	El BCP está comprometido en preservar la confianza de la sociedad y grupos de interés a través del cumplimiento de la ley y de su código de ética.

## ***Política Crediticia Ambiental***

(DMA Portafolio de Productos) (G4-14)

El Banco está orientado a identificar las oportunidades de mejora en el despliegue de sus actividades. Como siguiente paso a su Política Crediticia Ambiental, implementada desde el año 2012, el BCP se adhirió a los Principios del Ecuador en enero de 2013, con el fin de incorporar una metodología y herramientas de análisis de los riesgos ambientales y sociales relacionados específicamente a los proyectos de inversión que financia. De esta manera,

el BCP consolida su Política Ambiental Crediticia para monitorear que los clientes cumplan con la normativa vigente (licencias, autorizaciones, y permisos relacionados a temas sociales y ambientales), promoviendo la adopción de mejores estándares de protección ambiental. El BCP es el primer banco peruano y el decimoprimer en América Latina que se suma a los Principios del Ecuador.

 2013

*El BCP se adhirió a los  
Principios del Ecuador*

## Adhesión a Iniciativas Voluntarias de Promoción de la Responsabilidad Social

(G4-15)

En un esfuerzo por lograr un desarrollo sostenible, el BCP ha suscrito una serie de compromisos cuyos principios inciden en la generación de valor para sus grupos de interés.

## Adhesión a los Principios del Ecuador

(DMA Portafolio de Productos)

La suscripción a los Principios del Ecuador se alinea con el compromiso corporativo del BCP de contribuir a la sostenibilidad y protección del medio ambiente, como parte de su política más amplia de responsabilidad social empresarial.

El Directorio del BCP aprobó su adhesión a los Principios del Ecuador, los cuales son lineamientos internacionalmente reconocidos, que tienen como objetivo principal velar porque se otorguen préstamos sólo a aquellos proyectos cuyos beneficiarios puedan demostrar su

capacidad de no tener impactos significativos en el medio ambiente y/o afectar negativamente a las comunidades. Dichos lineamientos son públicos y se encuentran en [www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com), en tanto que la guía para la aplicación de dichos principios en el Banco se encuentra dentro de la intranet de Riesgo Crediticio Ambiental de la División de Créditos.

Los Principios del Ecuador abarcan los financiamientos de proyectos de US\$10 millones o más para un cliente de

cualquier sector económico, sin otro criterio adicional, como el geográfico. Estos principios le han permitido al BCP pertenecer a una comunidad financiera internacional, de la cual será posible adoptar las mejores prácticas, y mantener su hábito de no financiar a empresas que tengan relación con las actividades excluidas por sus impactos adversos al medio ambiente.

Como parte del proceso crediticio, el cliente informa al Banco anualmente el status de la empresa respecto a los temas socio-ambientales relevantes para su sector a través del llenado de un cuestionario ambiental. La categorización ambiental de los clientes sigue 2 procesos separados dependiendo si se trata de líneas de crédito o financiamiento de proyectos:

## Líneas de Crédito

La categorización se realiza durante su una revisión anual, solicitando a cada empresa la resolución de un cuestionario ambiental por sectores. Dicha información es tabulada por el Funcionario de Créditos en una herramienta para el fin, obteniéndose una calificación que determina el grado de riesgo socio-ambiental al que está expuesto el cliente. Las calificaciones son: Rojo, Amarillo y Verde, siendo la categoría Roja la puntuación que revela mayor riesgo socio-ambiental. En función de la calificación obtenida, la instancia aprobadora de los créditos establecerá planes de acción, compromisos y monitoreo requerido para el cliente.

## Financiamiento de Proyectos (DMA Portafolio de Productos)

En este caso la categorización se realiza durante la evaluación del proyecto. El Jefe de Proyecto completa el checklist socio-ambiental y obtendrá una calificación que determina el grado de riesgo socio-ambiental al que está expuesto el proyecto. Las calificaciones son: A, B o C siendo la categoría A la puntuación que revela mayor riesgo socio-ambiental. En función de la calificación obtenida, la instancia aprobadora de los créditos establecerá planes de acción, compromisos y monitoreo requerido para el cliente.

Las funciones de los titulares de Créditos, Jefe de Créditos y Jefe de Proyecto Fincor<sup>44</sup>, son:



*Calificar a los clientes con las herramientas diseñadas para el tema.*



*Evaluar los resultados y proponer planes de acción, compromisos y monitoreo para el cliente.*

<sup>44</sup> Evaluación por Finanzas Corporativas, que es parte de BCP Capital.

La función de las instancias aprobadoras Jefe de Créditos, Gerente Área de Créditos, Gerente de División, Gerencia Central y Comité de Créditos consiste en aprobar medidas a tomar por el cliente.

Para el adecuado uso de la metodología de análisis del riesgo crediticio ambiental durante el año 2013 se capacitó a 67 funcionarios de la División de Créditos, Banca Corporativa, Créditos Banca Empresarial y Finanzas Corporativas. **(DMA Portafolio de Productos)**

La capacitación incluyó los siguientes temas:



*Introducción sobre  
Principios del Ecuador*



*Ámbito de aplicación*



*Portafolio expuesto*



*Roles y responsables*



*Herramientas para el  
proceso*



*Casos prácticos de aplicación  
de herramientas*



*Factores de éxito  
para el despliegue*



## Carbon Disclosure Project (CDP)

El CDP es una organización global sin fines de lucro que recaba y publica información sobre el impacto ambiental de las empresas, e incentiva el diálogo entre organizaciones e inversionistas en todo el mundo, con el objetivo de generar respuestas a los problemas ambientales.

Actualmente es la más grande coalición de inversionistas en el mundo. Como parte de su compromiso con el medio ambiente, en enero de 2010 el BCP se suscribió al CDP y auspició su ingreso al

Perú. De esta manera, se convirtió en la primera empresa peruana en compartir voluntariamente información transparente sobre su gobernanza climática y las emisiones de gases de efecto invernadero que genera.

Durante el año 2013 el Banco ha difundido internamente los resultados de la medición de su Huella de Carbono 2012 y lleva a cabo un proyecto para reducir las mayores fuentes de emisión de gases de efecto invernadero.

## Adhesión al Pacto Mundial de la ONU

En el año 2009, el BCP firmó la carta de adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial. Con ello, se sumó al compromiso ético de miles de empresas a nivel mundial, para prevenir cualquier violación de los derechos humanos, proteger el medio ambiente y promover la lucha contra la corrupción.

<b>Derechos humanos</b>	<b>Principio 1</b>	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente
	<b>Principio 2</b>	No cometer abusos de los derechos humanos
<b>Trabajo</b>	<b>Principio 3</b>	Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
	<b>Principio 4</b>	Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso
	<b>Principio 5</b>	Apoyar la abolición del trabajo infantil
	<b>Principio 6</b>	Apoyar la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación
<b>Medio ambiente</b>	<b>Principio 7</b>	Apoyar un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales
	<b>Principio 8</b>	Emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental
	<b>Principio 9</b>	Favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente
<b>Lucha contra la corrupción</b>	<b>Principio 10</b>	Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y sobornos

## Asociación de Buenos Empleadores

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

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

# CLIENTES

## Brindando una Experiencia de Servicio Positiva

Tal como lo establece la misión del Banco, el BCP busca promover el éxito de sus clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades. Por ello, el Nuevo Modelo de Gestión Comercial está enfocado en mantener el liderazgo preservando la rentabilidad. Este nuevo modelo se concentra en 3 procesos clave: enfoque en clientes de alto valor buscando relaciones de largo plazo, estandarización de prácticas comerciales asegurando sinergias con otras áreas, y estandarización del seguimiento comercial.

De acuerdo a los principios institucionales de eficiencia y satisfacción al cliente, el Banco viene incorporando el aspecto de

seguridad en productos y servicios, comunicaciones, cumplimiento normativo y un programa integral destinado a proteger a los clientes, al personal y a los activos/ infraestructura de la Organización. **(DMA Etiquetado de los Productos y Servicios)**

El compromiso del BCP con la seguridad de sus clientes y la implementación de su Modelo de Seguridad Integral han recibido diversos reconocimientos locales e internacionales por parte de VISA (Estados Unidos), Plus Technologies (Guatemala) y por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban). En el ámbito local, el Banco también recibió el reconocimiento de diversas entidades, como la Policía

Nacional del Perú (PNP), Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci), Compañía de Bomberos del Perú, entre otras. **(DMA Salud y Seguridad de los Clientes)**

Por otro lado, conscientes del compromiso social y ambiental del BCP, también se han desarrollado y continuado proyectos de inclusión y educación financiera, tales como el programa ABC de la Banca y el mantenimiento de Agentes BCP en lugares de bajos recursos económicos como el Agente BCP del lago Titicaca y en Requena. Así también, el BCP cuenta con una Línea de Crédito Ambiental, con la que busca promover el desarrollo de empresas responsables con el cuidado del ambiente .

Con la finalidad de implementar los más altos estándares internacionales para identificar y gestionar los riesgos socio-ambientales de los proyectos de inversión que financia por más de 10 millones de dólares, el BCP se adhirió a los Principios del Ecuador en enero del 2013. Esta iniciativa voluntaria permite establecer estándares internacionales para determinar, evaluar y administrar el riesgo socio ambiental de los proyectos de inversión de todos los sectores económicos (mayor explicación en el capítulo 4). **(DMA Portafolio de Productos)**

## Seguridad del Cliente

(DMA Salud y Seguridad de los Clientes) (G4-PR1)



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

Las agencias del Banco cuentan con vigilancia privada o policial de acuerdo al nivel de riesgo en la que se encuentran durante el horario de atención. Asimismo, hay excepciones con agencias que se encuentran dentro de empresas (formato Pago de Haberes) que no cuentan con custodia debido a que las instalaciones cuentan con personal de vigilancia.

Por otro lado, el sistema de alarmas de cada agencia está interconectado con la central del Banco y, ante una señal de peligro, se cuenta con el respaldo de la Policía Nacional del Perú como respuesta (Convenio interinstitucional Asbanc - PNP).

Los sistemas de seguridad del Banco cumplen con la normativa vigente del Ministerio del interior - Sucamec en relación al reglamento de Requisitos Mínimos de Seguridad para instituciones financieras el cual es certificado por un comité evaluador conformado por miembros de la Sucamec - SBS y BCR. **(G4-S02)**

## Programa Integral de Seguridad Bancaria (DMA Salud y Seguridad de los Clientes)

El BCP forma parte del Programa Integral de Seguridad Bancaria y actúa bajo protocolos de incidentes y atención de alarmas que son permanentes en todas las instalaciones del Banco incluyendo Agencias y ATM's. El Banco cuenta con una central de alarmas y monitoreo por el cual se atienden las alertas de la red de agencias. Las señales que se reciben son validadas previamente mediante sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV), luego de determinar la condición, se solicita el requerimiento de apoyo de unidades de respuestas (PNP) mediante la coordinación con la Asociación de Bancos (Asbanc).

El personal de vigilancia de las agencias cuenta con cartillas y lineamientos establecidos para no exponer a clientes y colaboradores ante el uso de armas, incluyendo situaciones de asaltos, las acciones del personal de vigilancia son de prevención y alerta temprana ante indicios de condiciones de riesgo en agencias aplicando una labor preventiva. Existen controles (físicos - electrónicos) para confirmar la operatividad de los sistemas de alarmas y protocolos del personal de vigilancia.

Finalmente, el BCP es consciente de la existencia de riesgos relacionados con la disponibilidad y traslado de dinero para el cliente. Por este motivo, el Banco entre las alternativas para retirar dinero tiene la opción de contratar a una empresa transportadora que mantiene altos estándares de seguridad y que asegura la disponibilidad de dinero para atender sus requerimientos. **(G4-S02)**

## Prevención de Fraudes (DMA Salud y Seguridad de los Clientes)

Para el tema de fraudes de tarjetas de débito/crédito, el BCP cuenta con un sistema de monitoreo 24x7 que genera alertas con base en el cumplimiento de reglas establecidas en función a la concentración y tendencia de las modalidades de fraude.

Cuando las transacciones realizadas cumplen un patrón identificado como fraudulento de acuerdo al punto anterior, el Banco se contacta con el cliente para tomar conocimiento si se realizó o no la operación. Luego de la identificación de cierto patrón se generan alertas de acción para controlar fraudes potenciales.

En ATM's se cuenta con un sistema de alerta monitoreado por el Centro de Monitoreo de Cajeros Automáticos quienes al detectar una atención no autorizada coordinan con Seguridad para enviar unidades de respuesta a verificar las condiciones del ATM's.

Los productos y servicios ofrecidos por el Banco no poseen componentes que afecten la salud de los clientes y no clientes.  
**(G4-PR1) (G4-PR2)**

*En ATM's se cuenta con un sistema de alerta monitoreado por el Centro de Monitoreo de Cajeros Automáticos*

## Transparencia en la Información

(DMA Etiquetado de los Productos  
y Servicios) (DMA Comunicaciones  
de Marketing)

El BCP cumple las normas de transparencia en la información del Sistema de Relaciones del Consumidor que Asbanc emitió, a fin de ir más allá de las normas de la SBS. El objetivo es mejorar el acceso del usuario a la información y permitirle comparar entre las ofertas de los distintos bancos sobre productos y servicios financieros, a fin de que cuente con todos los elementos necesarios para tomar decisiones informadas sobre las prestaciones que desee contratar.

Es importante destacar que el BCP y todos sus productos están sujetos a la normativa establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y, adicionalmente, a la Ley Complementaria de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, reglamentada mediante la Resolución SBS N°8181-2012, cuyo objetivo es promover la presencia de información en el mercado, con el objetivo de promocionar la competencia y mejorar el equilibrio de las relaciones entre los usuarios y las empresas del sistema financiero. **(G4-PR3)**

El objetivo de estas normas no es regular aspectos publicitarios (pues ello es propio de las normas de Represión de la Competencia Desleal), sino la información que debe brindarse a los usuarios en distintas etapas, que pueden ser resumidas en 3:

**ETAPA 1**

*Precontractual; es decir, la búsqueda de información y comparación entre las ofertas de las distintas entidades financieras*

**ETAPA 2**

*Contratación*

**ETAPA 3**

*Post-venta*

Estas normas establecen la información que debe incorporarse en tarifarios, Oficinas de Atención al Público de las entidades financieras, páginas Web, folletos informativos, documentos contractuales, estados de cuenta y otros medios que son utilizados en las etapas antes indicadas. Para asegurar su cumplimiento, exigen la designación de un Oficial de Atención al Usuario.

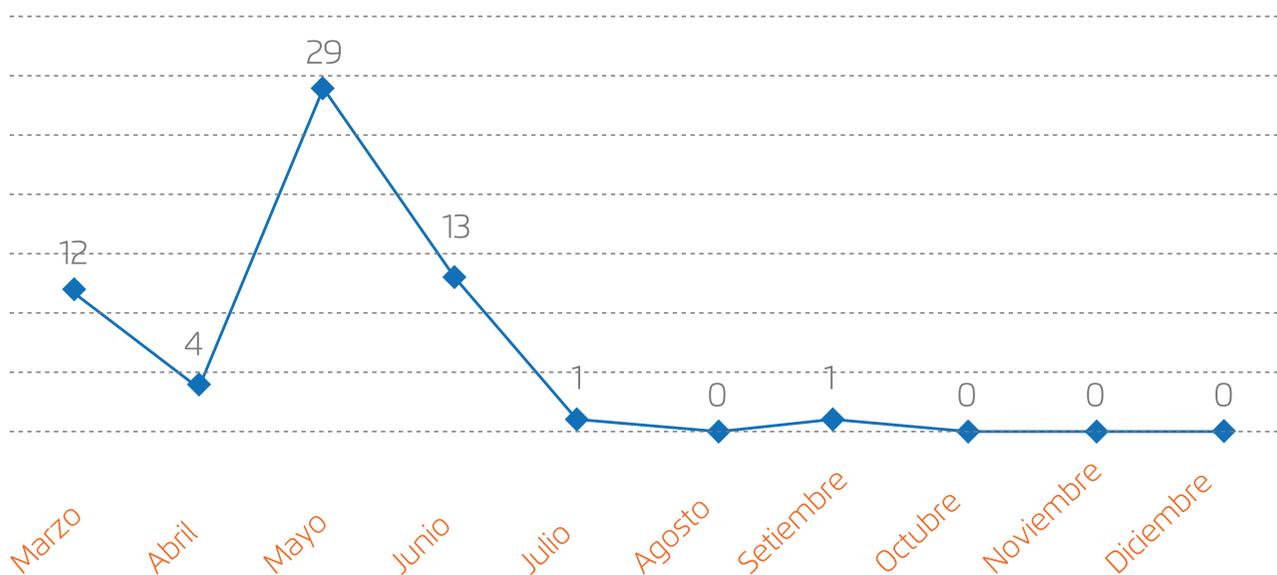
Los productos y servicios que ofrece el BCP no están prohibidos en ningún mercado peruano, es decir son socialmente aceptados. **(G4-PR6)**

Existen productos y servicios comercializados por el BCP pero emitidos por otras empresas (como es el caso de Seguros y Fondos Mutuos) que se rigen por normas especiales.

El Sistema de Relaciones con el Consumidor es una exigencia adicional a las normas existentes e incluye mecanismos para vigilar el cumplimiento de los Lineamientos de Publicidad por parte de los bancos adscritos voluntariamente. En el año 2013 se hicieron observaciones menores en su incumplimiento, las cuales han sido recogidas. A nivel gremial, el BCP es el banco con mayor porcentaje de cumplimiento desde la implementación de esta iniciativa<sup>45</sup>. **(G4-PR4)**

El número de incumplimientos corresponde al número de observaciones. **(G4-PR4)**

*Nº de observaciones*



◆ Nº de observaciones

<sup>45</sup> Los productos y servicios que ofrece el BCP no están prohibidos en ningún mercado peruano, es decir son socialmente aceptados. (G4-PR6)

En esa línea, el Banco cumple con las normas generales de publicidad de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, que en su artículo 18, Principio de Adecuación Social, estipula que está prohibido incluir en la publicidad aspectos que vulneren los derechos humanos.

El BCP está firmemente comprometido con la transparencia, no solo desde el punto de vista normativo, sino como uno de los 7 principios de la organización<sup>46</sup>. Sin embargo, durante el año 2013, se registró un caso de incumplimiento de las regulaciones relativas a publicidad, por el cual se amonestó al BCP.

**(G4-PR7)**

A pesar de los esfuerzos institucionales, el Banco recibió multas por infracciones a las normas de protección al consumidor por un valor de 554.23 UIT, equivalente a S/1'668,561.25. Durante el año

2013 se tomaron diversas acciones correctivas para promover la protección del consumidor y durante el año 2014 se continuarán con los esfuerzos en este ámbito. **(G4-PR9)** Finalmente, recibimos una denuncia por la Ley de Protección de Datos Personales, sin embargo, esta denuncia fue desestimada luego de la realización de la investigación y no encontrar las evidencias. **(G4-PR8)**

Durante el año 2013 las multas impuestas por Indecopi disminuyeron en 16.75%. Ello se debe a los esfuerzos realizados en implementar las recomendaciones de este organismo y retransmitirlas al área de Postventa del Banco para mejorar los procesos y alertas internas, resultando en una menor imposición de multas. **(DMA Cumplimiento Regulatorio)**

El BCP ha establecido planes de acción para disminuir las sanciones: **(DMA Cumplimiento Regulatorio)**



*Mejora de atención de los reclamos y solicitudes de información (calidad y plazos) presentados.*

*Análisis exhaustivo de los reclamos presentados, a fin de prevenir el incremento de denuncias y sanciones.*

*Adopción de medidas pertinentes y/o realización de regularizaciones en caso de detectarse algún error en el proceso u operación.*

*Reuniones con el área de Postventa con el fin de absolver dudas, brindar recomendaciones y explicar los criterios de Indecopi.*

<sup>46</sup> 1. Satisfacción del cliente, 2. Pasión por las metas, 3. Eficiencia, 4. Gestión del riesgo, 5. Transparencia, 6. Disposición al cambio, y 7. Disciplina.

## Plan de Continuidad del Servicio

El BCP, cumpliendo con su compromiso de garantizar la continuidad del servicio en sus Agencias BCP, pone a disposición de sus clientes un Plan de Continuidad del Negocio en el que brinda respuestas a las siguientes dificultades:

### *Pérdida de comunicación por algún incidente tecnológico*

El BCP cuenta con una ventana de atención que, por espacio de 2 días, abarca labores en una capacidad aproximada de 70% del total de operaciones, cubriendo canales como el de Ventanilla y Asesores de Venta. A su vez, el Banco está por implementar un plan para el Ejecutivo de Banca Exclusiva (BEX). Adicionalmente, cuenta con planes para cubrir herramientas específicas como Identifica y el Nuevo Módulo Integral de Crédito, que es un aplicativo para evaluar a un cliente en la venta o la colocación de un producto.

### *Desastres*

En el año 2012 se inició el desarrollo del Plan de Respuestas Ante Desastres, PRAD - Lima, que establece acciones que se deben tomar en caso de ocurrir un sismo en las ciudades de Lima

Metropolitana y Callao y puedan afectar los sistemas a nivel nacional, por el centralismo que tiene el BCP, que podría convertir un problema local en uno nacional. También se cuentan con el PRAD - Provincias desplegado el mismo año. Por prevención, el BCP cuenta con un respaldo de los aplicativos de ventanilla en Brasil. Durante el año 2013 se realizaron simulacros de evacuación (sismo/incendio) en Sedes Administrativas y Agencias de mayor índice de población según cronograma establecido y con calificación por el ente regulador (Indeci).

### *Pandemias*

El BCP tiene un esquema que establece cómo actuar en casos como estos. La última prueba se realizó en el año 2011 cuando surgió la gripe AH1N1.

## Productos y Servicios Inclusivos

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

### **Nuevo Crédito MIVIVIENDA (FS7)**

Producto orientado a financiar la adquisición de viviendas de las familias peruanas con menores recursos. El producto financia entre el 70% y 90% del valor del inmueble. Solo puede acceder a un crédito MIVIVIENDA una persona/familia que no tenga una vivienda, además, el inmueble debe ser nuevo con un valor máximo del inmueble de 50 UIT (S/190, 000). A fines del año 2013, se incrementó el valor máximo de la vivienda a adquirir de 50 UIT a 70 UIT (S/260,000).

### **Primera Cuenta (DMA Salud y Seguridad de los Clientes)**

Producto dirigido a personas de nivel socioeconómico C y D1 que están por iniciar su relación con una entidad bancaria a partir de 18 años. Se abre sin monto mínimo y no cobra una comisión de mantenimiento. Está diseñado para no generar ningún costo por el uso de los canales siempre y cuando el cliente realice sus transacciones en cualquiera de los 5,800 puntos de Agentes BCP, Banca por Internet o Cajeros Automáticos BCP en la misma localidad en la que abrió su cuenta. Sólo existe un costo asociado por realizar más de una operación en ventanilla, pero el 85% de las cuentas no incurrir en él. A diciembre de 2013, el 36% del stock de Cuentas de Ahorros es Primera Cuenta. Ha tenido un crecimiento de 30% en el último año y un 90% de las cuentas son en nuevos soles.

### **Agente BCP (FS7) (DMA Salud y Seguridad de los Clientes)**

Atención de clientes y no clientes de todos los sectores económicos. Las operaciones bancarias se realizan en locales tales como bodegas, minimarkets, librerías, locutorios, entre otros rubros, con quienes el Banco ha formado una alianza comercial para ofrecer el servicio de Agentes BCP. Al cierre del año 2013 existían 5,812 Agentes BCP a nivel nacional.

#### **Agente BCP en lago Titicaca (FS7)**

El BCP opera una embarcación que ofrece servicios financieros en las islas de Los Uros en el lago Titicaca, promoviendo la bancarización, formalización y el ahorro familiar de sus pobladores. Asimismo, esta embarcación brinda servicios turísticos en las islas, transportando alrededor de 500 turistas semanalmente. El equipo del Agente BCP es inalámbrico y permite realizar las transacciones hasta por S/500 desde el muelle de Puno hasta las islas de Los Uros.

#### **Agente BCP en Requena (FS7)**

El Agente BCP en Requena, la tercera ciudad más importante de Loreto luego de Iquitos y Yurimaguas, busca mejorar la calidad de vida de la población, promover la formalización e impulsar las actividades comerciales de la zona, cubriendo las necesidades financieras de los más de 45 mil habitantes de Nauta y Requena.

#### **Agente BCP en el VRAEM (FS7)**

En el año 2013, el BCP instaló el primer Agente corresponsal de la banca privada en el distrito de Ayna San Francisco, provincia de La Mar, Ayacucho. Con la habilitación de este Agente BCP, hoy unas 15,000 personas pueden realizar diversas operaciones financieras, tales como retiros, depósitos, pago de servicios y créditos y disposición de tarjetas de crédito, entre otros. Antes de la llegada del agente, los habitantes del distrito de Ayna, debían desplazarse unas 5 horas en auto para encontrar la primera agencia bancaria, en la ciudad de Huamanga. Hoy tienen disponibles los servicios financieros en su propia jurisdicción, lo que facilita las actividades comerciales, ahorra costos y genera otros beneficios a los ciudadanos.

## Microfinanzas –Financiera EDYFICAR

(FS14)

Hace 5 años, el BCP adquirió el 99,78% de las acciones de Financiera EDYFICAR S.A., entidad creada con la finalidad de dar acceso al sistema financiero a las personas de menores recursos económicos, siendo su principal foco los empresarios de la micro y pequeña empresa. Con una trayectoria de más de 15 años, Financiera EDYFICAR, promueve la inclusión social a través de la bancarización de más peruanos a lo largo del país.

Durante el año 2013, Financiera EDYFICAR, como fruto del trabajo continuo alineado a su misión, alcanza el liderazgo en bancarización. Al cierre del año 2013, dio acceso por primera vez al sistema financiero a más de 86,000 personas, 17% del total de bancarizados en el sistema financiero nacional. También, en mayo del 2013, alcanzó el liderazgo en el segmento microempresa, llegando a atender a más de 520,000 clientes al cierre del 2013.

Financiera EDYFICAR, continúa ampliando su red de atención en las zonas más alejadas del país y en la periferia de las zonas urbanas, con el objetivo de continuar bancarizando a más peruanos. Es así que a lo largo del 2013 ha inaugurado 27 puntos de atención a nivel nacional, alcanzando los 190 puntos desplegados en 21 departamentos del Perú. EDYFICAR cuenta ahora con una red a lo largo del territorio nacional compuesta por 46 agencias, 105 oficinas especiales y 39 locales compartidos con el Banco de la Nación, en aquellos lugares donde esta institución es la única

oferta bancaria. De esta manera, ha consolidado su posicionamiento en el mercado financiero peruano, con las mejores prácticas en las colocaciones y en el control de calidad de cartera y con productos acorde a las necesidades de sus clientes contribuyendo a su desarrollo y a la mejora de su calidad de vida.

En el año 2013, Financiera EDYFICAR ha contribuido al desarrollo de la autoconstrucción, a través del financiamiento en las zonas de menores recursos del país. Por un lado, se han firmado un importante convenio con Hatunsol y se ha iniciado la elaboración de un convenio con DINO, empresas reconocidas relacionadas al rubro de la construcción para fomentar la construcción y mejoramiento de las viviendas, brindando asesoramiento técnico que permita obtener una vivienda adecuada a más peruanos. Por otro lado, se han cerrado un trascendental convenio, con la ONG Agualimpia en donde Financiera EDYFICAR será el brazo financiero de sus programas de agua y saneamiento en las zonas más vulnerables del Perú.

El Grupo Credicorp contribuye al fortalecimiento de Financiera EDYFICAR, generando sinergias para que continúe brindando acceso financiero a más emprendedores, logrando así la inclusión de estos en la economía del país. Es así como, Financiera EDYFICAR, con su mercado objetivo y su oferta de productos, complementa el plan estratégico del BCP de llegar a todos los segmentos de microfinanzas en el Perú.

## Promoviendo la Educación Financiera

### ABC de la Banca (DMA Salud y Seguridad de los Clientes)

Dado el compromiso del Banco con la promoción de una cultura financiera responsable, durante el año 2013 se continuó impulsando el ABC de la Banca en la comunidad. Los mensajes dados a través de este programa combinan información sobre el buen uso de productos, servicios y canales financieros con consejos sobre el manejo responsable y seguridad del dinero, para promover la buena salud financiera del cliente.

*Durante el año 2013 se continuó impulsando el ABC de la Banca en la comunidad para promover la buena salud financiera del cliente*

En el año 2013, el ABC de la Banca tuvo 2 grandes objetivos:

1.

Realizar un conjunto de acciones integradas para incrementar la cultura financiera de sus clientes, a fin de que puedan tomar mejores decisiones en relación a sus productos en el Banco y hacer uso responsable de su dinero y finanzas personales.

2.

Posicionar al BCP como un banco que se preocupa por sus clientes, brindándoles información clara y transparente acerca de sus productos y servicios.

---

*En el año 2013, se dio mayor fuerza a los medios digitales, por lo cual las comunicaciones y pautas en Internet y redes sociales fueron de gran importancia para la transmisión de consejos*

---

El enfoque del programa consta de un esfuerzo integral que implica identificar las necesidades de información de los clientes del BCP y las oportunidades para ofrecerles contenidos educativos más adecuados y relevantes para ellos. En el año 2013 se fue mejorando la página Web de contenidos de educación financiera enfocada en clientes (**ABC de la Banca: <https://www.abcdelabanca.com/>**) y se plantearon más acciones de mejora para el 2014.

En el año 2013, se dio mayor fuerza a los medios digitales, por lo cual las comunicaciones y pautas en Internet y redes sociales (Facebook y Twitter) fueron de gran importancia para la transmisión de consejos. De ese modo, en julio se lanzaron los

Twitcams ABC de la Banca, los primeros microprogramas en vivo de educación financiera transmitidos por la plataforma Twitter, en el Perú, llegando a ser *trending topic*.

Por eso, en el año 2013 se trabajó en una comunicación de contenidos educativos más efectiva, a través de varios medios de comunicación integrados. Las campañas educativas del ABC de la Banca se comunicaban en Internet, redes sociales, radio, Canal BCP, avisos de prensa y notas de prensa.

Finalmente, a fines del año 2013, como se viene haciendo hace un par de años, se realizó una campaña sobre el uso responsable de la tarjeta de crédito.

## Línea de Crédito Ambiental - Secretariado de Estado para Asuntos Económicos (SECO) (FS8)

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

Ofrece una garantía comercial al 50% del valor de la inversión, sin costo para el cliente, a través de una standby letter of credit (garantía internacional) emitida por un banco canadiense de primer nivel. Si es que el indicador de reducción de impacto ambiental a través de la reducción de las emisiones, ahorro de energía, eficiencia, mejoras tecnológicas en determinado porcentaje, la Línea ofrece un bono como

premio de hasta 25%, el cual debe ser utilizado directamente para amortizar el crédito otorgado por el Banco, y no está a libre disposición del cliente.

La Cooperación Suiza, a través de su Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO), otorga al Banco una línea de crédito inicial de US\$5 millones. Anteriormente, para poder postular a dicha línea crediticia, las empresas debían pertenecer al sector industrial, y únicamente se permitía comprar bienes de capital nuevos. Sin embargo, a inicios del año 2011 y, con una nueva fecha de expiración estimada para el año 2018, se modificaron los lineamientos básicos y se flexibilizaron los criterios, de tal manera que se incorporó a las empresas del sector

servicios y la aceptación de maquinaria y equipo usado en ciertas condiciones. Otras características para que las empresas puedan postular es que tengan más del 75% de accionariado local, que sean clientes evaluados y con capacidad crediticia del BCP, que no tengan más de 500 empleados y que sus activos totales no sean mayores a US\$8.5 millones.

Desde el año 2004 hasta 2013 se ha financiado proyectos por un total de US\$4.3 millones. Estos han sido financiados vía arrendamiento o créditos a mediano plazo con plazo promedio de cinco años. El monto total de la Línea de Crédito medioambiental es de US\$5 millones, a fines del año 2013 hay un único proyecto vigente con un saldo de US\$246,000.

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

SECO nombró al Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social (CER) del Grupo de Emprendimientos Ambientales (GEA)<sup>47</sup> como los evaluadores técnicos de los proyectos.

<sup>47</sup> Grupo de Emprendimientos Ambientales.

# COLABORADORES

## Construyendo la Mejor Opción para Trabajar en el País



El BCP tiene el objetivo de convertirse en la mejor opción para trabajar en el Perú. Por ello, lanzó, en el año 2012, el Programa Somos BCP que ya empieza a mostrar logros notables. La última encuesta de clima laboral ha llegado a una favorabilidad récord de 77%, lo que equivale a una mejora de 4 puntos porcentuales con respecto al año de su lanzamiento. **(Clima Laboral)**

El Programa posee 8 iniciativas, las cuales fueron priorizadas directamente por los colaboradores a través de reuniones de escucha. La opinión de los colaboradores fue muy valiosa para lograr este ambicioso objetivo, cuyas actividades se desarrollaron durante el año 2013. **(DMA Empleo) (Clima Laboral)**

“ 77%

*de satisfacción en la  
última encuesta de  
clima laboral.*

Estas son las 8 iniciativas priorizadas:

1.

Mejorar nuestros  
beneficios  
financieros

2.

Revisar nuestros  
horarios, turnos de  
trabajo y uso de  
vacaciones

3.

Comunicar con  
claridad y  
transparencia  
nuestra Política de  
Compensaciones

4.

Desarrollar a  
nuestros líderes con  
el objetivo de  
mejorar la gestión  
de personas

5.

Realizar un evento  
corporativo anual  
para integrarnos y  
celebrar como el gran  
equipo que somos

6.

Tener un canal de  
comunicación  
permanente

7.

Comunicar  
claramente lo que  
significa pertenecer  
al BCP

8.

Desarrollar un canal  
para mejorar  
nuestra interacción  
Colaborador Banco



La no discriminación en el acceso al empleo está normada en el Reglamento de Selección y Contratación, habiéndose incorporado en el año 2013 en dicho Reglamento, que el proceso de selección se rige bajo las recomendaciones establecidas en la Guía de Buenas Prácticas en Materia de Igualdad y No Discriminación en el Acceso al Empleo y la Ocupación, aprobada por la Resolución Ministerial N°159-2013-TR del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. **(G4-HR3) (DMA No Discriminación)**

Asimismo, las normas del Código de Ética y Lineamientos de Conducta Credicorp hacen referencia a la prohibición de cualquier tipo de discriminación. **(DMA No Discriminación)**

El mecanismo interno de denuncia es el Sistema de Denuncias Credicorp. Asimismo, la persona afectada puede presentar su reclamo ante el Ministerio de Trabajo o demandas ante el Poder Judicial. Durante el año 2013 no se ha registrado casos de corrupción en el Banco. **(G4-HR3)**

En noviembre de 2013 se realizó una visita de Inspección por parte del Ministerio de Trabajo en el BCP - La Molina, en la cual se revisó el proceso de selección para la contratación de los puestos de Analista de Riesgos y Analista de Créditos (Exp. N°18228-2013-MTPE/1/20.4). El Banco no ha sido notificado de alguna infracción luego de dicha visita. **(G4-HR3)**

El Reglamento Interno de Trabajo (RIT) señala que la gestión del personal se establece sobre el reconocimiento de los derechos de los demás y el cumplimiento de las propias obligaciones. En relación al tema de la prevención del trabajo forzado, el Banco ha establecido en los artículos 25 y 26 de su RIT que las horas extras son voluntarias. **(G4-HR6)**

Por la naturaleza de sus actividades, el BCP no se encuentra expuesto al riesgo de incidentes de trabajo infantil. Para prevenir la contratación de mano de obra infantil el Banco ha establecido en sus políticas de selección y contratación que solo ingresan a laborar a la Empresa personas mayores de edad. Asimismo, se puede señalar que el Banco no ha registrado ningún incidente relacionado con trabajo infantil, ni de sus colaboradores ni de sus proveedores.

**(G4-HR5) (DMA Trabajo Infantil)**

Prueba del cumplimiento al respeto de derechos humanos de los colaboradores es que no se presentaron incidentes, quejas o denuncias, en referencia a explotación infantil, trabajo forzado, obligatorio o no consentido o cualquier forma de discriminación. **(G4-HR6) (DMA Trabajo Infantil)**

Tomando en cuenta el tercer principio del Pacto Mundial relacionado con la libertad de asociación y negociación colectiva, se puede indicar que el BCP no tenía una organización sindical desde el año 1995. Sin embargo, en el año 2013 se registró ante el MINTRA el Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de Crédito del Perú, que está integrado por un número mínimo de colaboradores de la compañía. **(G4-11) (G4-HR4) (DMA Trabajo Infantil)**

## Reclutamiento y Selección

### (DMA Empleo)

El BCP lanzó en el año 2013 su primera campaña de marca como empleador, a fin de difundir su propuesta de valor y enfocarse en su posicionamiento en el mercado laboral. Asimismo, fue reconocido como el mejor banco para trabajar en el país según el ranking realizado por Arellano Marketing y Laborum. **(Reputación)**

En el BCP los procesos de reclutamiento y selección tienen 2 pilares fundamentales:



*Cubrir vacantes según perfil y plazo requeridos garantizando el fit al perfil y a la cultura BCP.*



*Posicionar al BCP como la mejor opción para trabajar en el Perú ofreciendo una propuesta de valor alineada a cada segmento.*

Bajo estos pilares, los procesos de reclutamiento buscan difundir las oportunidades y propuesta de valor a través de la Web de reclutamiento del BCP, [www.trabajaenelbcp.com](http://www.trabajaenelbcp.com) así como otras fuentes de reclutamiento externas e internas. En cuanto a los procesos de selección, se busca efectividad, eficiencia y objetivos claros, aplicando diferentes metodologías de evaluación que brindan herramientas para seleccionar a los mejores candidatos internos y externos. El BCP trabaja con proveedores que han sido entrenados en sus políticas y metodologías de evaluación, principalmente en la selección por competencias.

El Banco maneja procesos de selección, individuales y grupales, a través de los cuales busca promover las oportunidades de carrera de sus colaboradores, buscando que perciban procesos transparentes, justos y comunicados con claridad.

Sobre la retención, en el BCP se manejan 2 tipos de programas:

### Programa de Autonomía Salariales

Son asignaciones de presupuestos para otorgar incrementos salariales o bonificaciones extraordinarias, que se otorgan a cada Gerencia de Área y/o División para actuar de manera inmediata ante posibles ofertas laborales externas a los colaboradores.

### Programas de Retención de Talento

Actualmente existen 3 formas de retención de los colaboradores que son categorizados en el BCP como talentos:

- Planes de Compensaciones e Incentivos: Sueldos sobre el promedio del mercado, incentivos adicionales, escalas salariales plus.
- Plano financiero: Beneficios Credicorp (tasas preferenciales, Fondo de Alta Especialización, entre otros).
- Plano de desarrollo profesional y personal: Programas especiales propios del BCP y acompañamiento en la línea de carrera.



Para la contratación de posiciones gerenciales (altos directivos) el reclutamiento y selección se realiza a través de 3 medios: 1) Atracción de MBA provenientes de las 50 universidades top en el mundo según el Financial Times; 2) hunting para cubrir posiciones de alta especialización; e 3) identificación de colaboradores activos en la Empresa que cumplen con el perfil requerido. Al 2013 el 96% de 138 Gerentes de Área, Gerentes de División, Gerentes Centrales y Gerente General son peruanos. **(G4-EC6)**

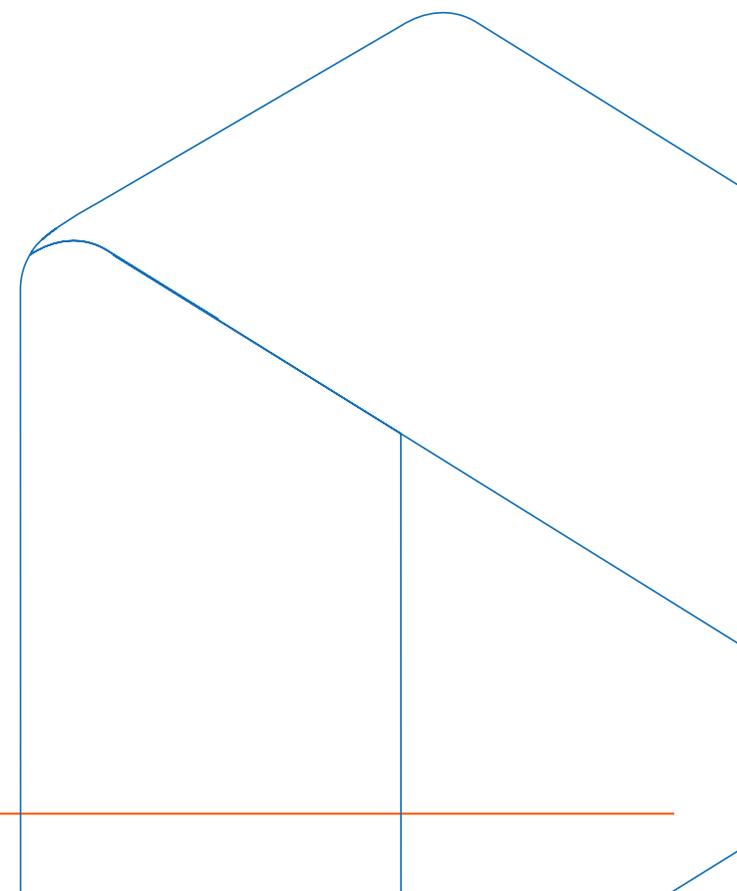
## Demografía de los Colaboradores

(G4-10)

Al 31 de diciembre de 2013 el BCP contaba con 17,217 personas, de las cuales 16,896 se encontraban dentro de la planilla BCP y 321 eran practicantes, clasificados según la siguiente tabla:

### Género

Total de colaboradores		2012	%	2013	%
Planilla BCP	Hombres	7,403	43.41	7,264	42.99
	Mujeres	9,650	56.59	9,632	57.01
Practicantes	Hombres	193	58.66	185	57.63
	Mujeres	136	41.34	136	42.37
Total	<b>Hombres</b>	<b>7,596</b>	<b>43.70</b>	<b>7,449</b>	<b>43.27</b>
	<b>Mujeres</b>	<b>9,786</b>	<b>56.30</b>	<b>9,768</b>	<b>56.73</b>



## Tipo de contrato

Tipo de contrato	2012		2013	
	Número de colaboradores	%	Número de colaboradores	%
Indeterminado <sup>48</sup>	10,030	57.70	10,301	59.83
Plazo fijo	7,023	40.40	6,595	38.30
Prácticas pre-profesionales	324	1.86	317	1.84
Prácticas profesionales	5	0.03	4	0.03
<b>Total general</b>	<b>17,382</b>	<b>100.00</b>	<b>17,217</b>	<b>100.00</b>

## Edad

Rango de edad (Años)	2012		2013	
	Número de colaboradores	%	Número de colaboradores	%
Menor a 26	6,100	35.09	5,420	31.48
Entre 26 y 30	5,834	33.56	6,016	34.94
Entre 31 y 35	2,548	14.66	2,890	16.79
Entre 36 y 40	1,303	7.50	1,278	7.42
Entre 41 y 45	734	4.22	765	4.44
Entre 46 y 50	436	2.51	392	2.28
Entre 51 y 55	288	1.66	286	1.66
Mayor a 55	139	0.80	170	0.99
<b>Total general</b>	<b>17,382</b>	<b>100.00</b>	<b>17,217</b>	<b>100.00</b>

Colaboradores

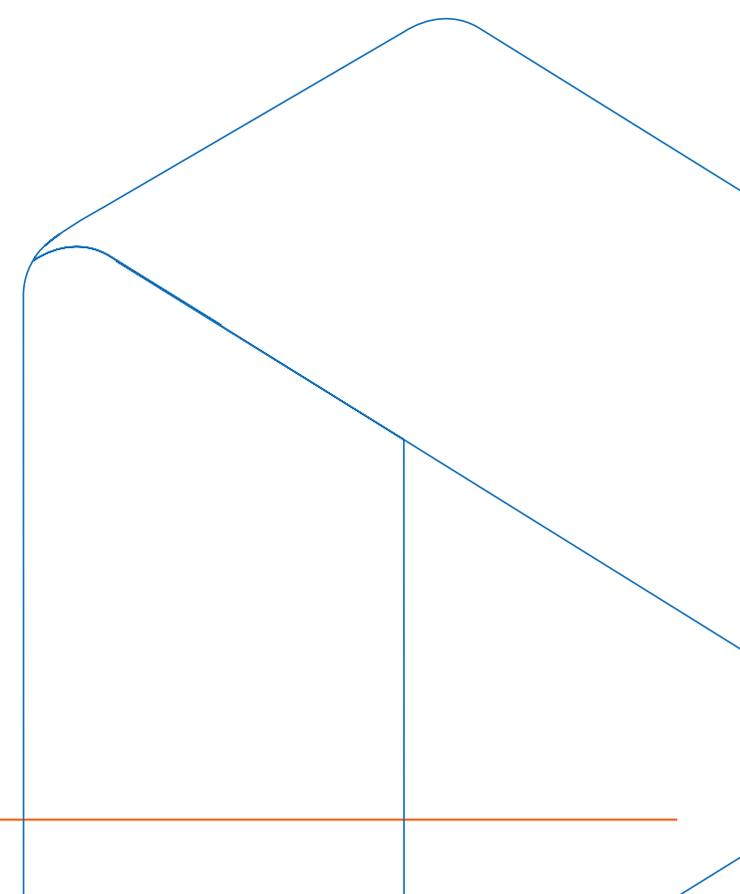
<sup>48</sup> No considera a los colaboradores que se encuentran con licencia sin goce de haber.

### Tipo de Jornada según Contrato (Planilla BCP)

Tipo contrato	2012			2013		
	Mujeres	Hombres	Total general	Mujeres	Hombres	Total general
<b>Plazo indeterminado</b>	<b>5,454</b>	<b>4,576</b>	<b>10,030</b>	<b>5,617</b>	<b>4,684</b>	<b>10,301</b>
Jornada completa	4,312	4,256	8,568	4526	4385	8911
Jornada reducida	1,142	320	1,462	1091	299	1390
<b>Plazo fijo</b>	<b>4,196</b>	<b>2,827</b>	<b>7,023</b>	<b>4,015</b>	<b>2,580</b>	<b>6,595</b>
Jornada completa	2,456	1,952	4,408	2333	1732	4065
Jornada reducida	1,740	875	2,615	1682	848	2530
<b>Total general</b>	<b>9,650</b>	<b>7,403</b>	<b>17,053</b>	<b>9,632</b>	<b>7,264</b>	<b>16,896</b>

### Estado Civil

Estado civil	2012		2013	
	Número de colaboradores	%	Número de colaboradores	%
Casado	3,539	20.36	3,555	20.65
Conviviente	587	3.38	683	3.97
Divorciado	186	1.07	186	1.08
Soltero	13,053	75.09	12,774	74.19
Viudo	17	0.10	19	0.11
<b>Total general</b>	<b>17,382</b>	<b>100</b>	<b>17,217</b>	<b>100</b>



### Procedencia (Planilla BCP)<sup>49</sup>

Departamento	Hombres	Mujeres	Número de colaboradores	%
Lima y Callao	5,179	6,699	11,878	70.30
Provincias	2,085	2,933	5,018	29.70
<b>Total general</b>	<b>7,264</b>	<b>9,632</b>	<b>16,896</b>	<b>100.00</b>

### Tiempo de Servicio (Planilla BCP)

Rango de tiempo de servicio	Número de colaboradores	%
Desde 0 hasta 6 meses	1,103	6.53
Mayor a 6 meses hasta 1 año	1,788	10.58
Mayor a 1 hasta 3 años	5,429	32.13
Mayor a 3 hasta 5 años	1,291	7.64
Mayor a 5 hasta 10 años	5,085	30.10
Mayor a 10 años	2,200	13.02
<b>Total general</b>	<b>16,896</b>	<b>100.00</b>

Colaboradores

<sup>49</sup> El detalle de la procedencia por departamento de los colaboradores de la Planilla BCP se encuentra en los anexos.

Además, el Banco cuenta con bandas salariales para la definición de los sueldos de los colaboradores según el nivel de puesto gestionado bajo el criterio de generalidad. Esto significa que las bandas salariales se aplican a cada posición por igual a nivel nacional, por lo que no existen diferencias significativas entre colaboradores que trabajan en la misma posición en diferentes partes del país: **(G4-EC5)**

Grupo salarial	Número de colaboradores	%
Grupo salarial A	6,410	37.23
Grupo salarial B	10,486	60.90
Grupo Practicantes	321	1.87
<b>Total general</b>	<b>17,217</b>	<b>100.00</b>

### Nivel de Rotación:<sup>50</sup> (G4-LA1)

Las características de los colaboradores que se contrataron durante el año 2013 se detallan a continuación<sup>51</sup>:

Lugar/Sexo	Menor a 26 años	Entre 26 y 30 años	Entre 31 y 35 años	Entre 36 y 40 años	Entre 41 y 45 años	Entre 46 y 50 años	Entre 51 y 55 años	Mayor a 55 años	Total general
<b>Lima y Callao</b>	<b>1,309</b>	<b>676</b>	<b>261</b>	<b>92</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,364</b>
Mujeres	750	331	139	42	10	0	1	0	1,273
Hombres	559	345	122	50	13	1	0	1	1,091
<b>Provincia</b>	<b>724</b>	<b>373</b>	<b>108</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,246</b>
Mujeres	461	187	44	12	2	0	0	0	706
Hombres	263	186	64	18	8	1	0	0	540
<b>Total</b>	<b>2,033</b>	<b>1,049</b>	<b>369</b>	<b>122</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3,610</b>
Mujeres	1,211	518	183	54	12	0	1	0	1,979
Hombres	822	531	186	68	21	2	0	1	1,631

<sup>50</sup> Incluye a los colaboradores con contrato fijo e indeterminado.

<sup>51</sup> Se considera también a los colaboradores que ingresaron y cesaron en el año 2013.

Las características de los colaboradores que dejaron el BCP en el año 2013 se detallan a continuación:

Lugar/ Sexo	Menor a 26 años	Entre 26 y 30 años	Entre 31 y 35 años	Entre 36 y 40 años	Entre 41 y 45 años	Entre 46 y 50 años	Entre 51 y 55 años	Mayor a 55 años	Total general
<b>Lima y Callao</b>	<b>1,022</b>	<b>815</b>	<b>371</b>	<b>176</b>	<b>79</b>	<b>58</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>2,562</b>
Mujeres	612	415	183	81	32	24	18	4	1,369
Hombres	410	400	188	95	47	34	12	7	1,193
<b>Provincia</b>	<b>433</b>	<b>455</b>	<b>193</b>	<b>66</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1,201</b>
Mujeres	265	235	75	34	7	5	2	1	624
Hombres	168	220	118	32	24	9	5	1	577
<b>Total</b>	<b>1,455</b>	<b>1,270</b>	<b>564</b>	<b>242</b>	<b>110</b>	<b>72</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>3,763</b>
Mujeres	877	650	258	115	39	29	20	5	1,993
Hombres	578	620	306	127	71	43	17	8	1,770

Las características de los colaboradores que ingresaron y dejaron el BCP en el año 2013 se detallan a continuación:

Lugar/ Sexo	Menor a 26 años	Entre 26 y 30 años	Entre 31 y 35 años	Entre 36 y 40 años	Entre 41 y 45 años	Entre 46 y 50 años	Entre 51 y 55 años	Mayor a 55 años	Total general
<b>Lima y Callao</b>	<b>236</b>	<b>126</b>	<b>61</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>451</b>
Mujeres	139	60	33	10	1	0	0	0	243
Hombres	97	66	28	14	3	0	0	0	208
<b>Provincia</b>	<b>119</b>	<b>92</b>	<b>43</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>268</b>
Mujeres	67	43	17	6	1	0	0	0	134
Hombres	52	49	26	4	3	0	0	0	134
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>218</b>	<b>104</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>719</b>
Mujeres	206	103	50	16	2	0	0	0	377
Hombres	149	115	54	18	6	0	0	0	342

## Índice de Rotación: (G4-LA1)

A

Promedio mensual de colaboradores  
activos en el año 2013

**17,198**

D

Número de colaboradores que se  
desvincularon del BCP en el año 2013

**3,763**

R

Número de colaboradores que renunci-  
aron al BCP en el año 2013

**1,840**



**Índice de rotación de personal<sup>52</sup>**

**21.88%**

**Índice de rotación voluntario<sup>53</sup>**

**21.88%**

En relación a los niveles de reincorporación y retención tras la licencia por maternidad o paternidad se indica lo siguiente: **(G4-LA3)**

Licencia <sup>54</sup>		Índice de Reincorporación	Retención <sup>55</sup>	
Mujeres	572	100%	506	88%
Hombres	202	100%	179	89%

<sup>52</sup> Índice de rotación de personal: D/A (se ha modificado la fórmula, dado que esta es con la cual se trabaja en el BCP).

<sup>53</sup> Índice de rotación voluntario: R/A.  
Nota: el indicador con el cual se mide y gestiona la rotación es el de rotación voluntaria con reemplazo cuyo valor al cierre del 2013 fue de 9.82%.

<sup>54</sup> Se considera el período abril 2013 - marzo 2014.

<sup>55</sup> Retención: Aquellos colaboradores que conservaron el empleo 1 año después del término de su licencia.

## Capacitación y Desarrollo

(DMA Capacitación y Desarrollo) (G4-LA10)

La política de capacitación del BCP está enfocada en desarrollar las conductas de desempeño necesarias para alcanzar los objetivos de negocio. En este marco, el Banco se aboca a brindar 1) programas de formación para el puesto, 2) cursos de especialización para los niveles profesional medio y alto, 3) consultoría en de aprendizaje para proyectos estratégicos y tácticos del BCP, 4) actualización en conocimientos de productos, lineamientos y procesos, 5) cursos regulatorios y de políticas corporativas y 6) programas de formación para líderes.

El mayor número de participantes en la capacitación presencial son aquellos que ingresan a puestos nuevos por rotación interna o por crecimiento. Las restantes líneas de acción en capacitación presencial están en función de una priorización por temas estratégicos o tácticos.

Adicionalmente, los programas de actualización en conocimientos de productos, lineamientos y procesos al igual que todos los cursos regulatorios, se realizan en un 95% de forma virtual, lo que no supone capacitación presencial. La consultoría de aprendizaje para proyectos estratégicos y tácticos del BCP no necesariamente genera muchas horas de capacitación presencial, pero sí productos de aprendizaje y desarrollo alternativos: Guías de referencia rápida, cursos virtuales, manuales, herramientas para el on the job, mentoring y coaching, que son utilizados por las unidades de negocio para el logro de sus objetivos. Todas estas líneas de acción, desde el año 2013, se brindan al interior de las Escuelas de Negocio BCP que incrementan la participación del negocio y la orientación a los resultados.

**(DMA Capacitación y Desarrollo).**

Para el año 2014, la meta está orientada a:  
**(DMA Capacitación y Desarrollo)**

1.

Incrementar la eficiencia en los procesos de formación inicial en el puesto, orientando más el presupuesto a apoyar la consultoría de aprendizaje para los proyectos estratégicos y tácticos así como a la formación de los profesionales y de los líderes.

2.

Incrementar los niveles de aplicación de lo aprendido medido en el puesto de trabajo (llegar a 85% de conductas esperadas).

3.

Incrementar en al menos 5 puntos porcentuales el indicador percibido de la calidad del servicio de consultoría de aprendizaje en las unidades clientes.

4.

Consolidar la formación de las Escuelas de Negocio BCP.

En el año 2013 se desarrollaron programas de capacitación alineados con el Modelo de Gestión del Aprendizaje, el cual tiene como objetivo construir soluciones para la mejora del desempeño de los colaboradores en relación al logro de los objetivos del negocio.

En términos generales el promedio de horas de capacitación al año por colaborador, desglosado por género y por categoría de colaborador es el siguiente: **(G4-LA9)**

Género	Gerentes	Profesionales	No Profesionales
Mujeres	50	42	62
Hombres	50	42	62

En el año 2013 fueron capacitados 16,896 colaboradores, quienes recibieron en total 925,557 horas-hombre de capacitación realizadas por el BCP, lo que representa un promedio de 54.78 horas de capacitación por colaborador.

Las acciones de aprendizaje desarrolladas durante el año 2013 fueron: **(G4-LA10)**

Tipo	Descripción	Resultados 2013
<b>Proyectos de aprendizaje</b>	Promueve el apropiado desempeño para el logro de los objetivos estratégicos del negocio.	15 proyectos para las distintas Bancas.
<b>Programas formativos</b>	Reduce el tiempo del ciclo de aprendizaje de los nuevos colaboradores.	18 programas dirigidos a la Banca Mayorista y a la Banca Minorista.
<b>Programas de actualización</b>	Cubre las necesidades de conocimientos y habilidades asociados a una mejora en los servicios, productos o procesos.	34 cursos virtuales, 12 de los cuales fueron obligatorios para las empresas del sistema financiero.
<b>Proyectos transversales</b>	Contribuyen a sostener los procesos de aprendizaje en todo el BCP.	Soporta proyectos de mejora como Asesorías, Desarrollo de nuevos simuladores, Planes de Comunicación.
<b>Proyectos de sistemas</b>	Permite asegurar la estabilidad operativa del negocio, tomando como base la innovación tecnológica.	Se capacitó a 764 colaboradores de la División de Sistemas y Organización.
<b>Programas de liderazgo</b>	Dirigido a la totalidad de gerentes del Banco. Comprende programa Líder BCP y los programas PDL con Grupo de Talento.	240 beneficiados en Líder BCP y 286 Beneficiados con el programa de desarrollo Grupo de Talento.
<b>Cursos externos</b>	Cursos de alta especialización generados en empresas o instituciones del Perú y otros países.	810 colaboradores en distintos cursos de especialización.
<b>Fondo de alta especialización</b>	Financia estudios de postgrado en el Perú o en el extranjero, dirigido a colaboradores de primer nivel.	20 colaboradores beneficiados.
<b>Certificación internacional</b>	El BCP cubre la postulación de sus colaboradores a certificaciones que otorgan un valor agregado.	66 colaboradores Beneficiados.

Certificación Internacional	Participantes
<b>PMP Certificación Exam Fees</b>	22
<b>CFA Certificación</b>	16
<b>CRMA &amp; CIA Certification</b>	8
<b>FRM Certificación</b>	8
<b>Certificación Técnica a Monitor PLUS</b>	5
<b>Certificación Alarys International Risk Manager</b>	2
<b>Certificate in Banking Risk &amp; Regulation</b>	2
<b>Cloud Essential Course+CompTIA Cloud Essentials Exam</b>	1
<b>Certified Business Resiliency Manager CBRM</b>	1
<b>Curso Certified Scrum Master</b>	1

En cuanto a colaboradores capacitados y promedio de horas de capacitación por cada uno de ellos, este cuadro refleja el detalle de ambos conceptos: **(G4-LA9)**

Categoría	Género	Horas de capacitación por género	Total horas de capacitación	Total capacitados por género	Total Capacitados	Promedio de horas de capacitación por género	Promedio de horas de capacitación por categoría	% de empleados capacitados por categoría
<b>Gerentes<sup>56</sup></b>	Mujeres	13,160	21,054	264	423	50	50	2.50
	Hombres	7,894		159		50		
<b>Profesionales</b>	Mujeres	121,188	247,964	2,884	5,901	42	42	34.90
	Hombres	126,776		3,017		42		
<b>No profesionales</b>	Mujeres	217,294	656,539	3,499	10,572	62	62	62.60
	Hombres	439,245		7,073		62		
<b>Total</b>	Mujeres	351,642	<b>925,557</b>	6,647	<b>16,896</b>	53	<b>55</b>	100.00
	Hombres	573,915		10,249		56		

### Cursos Externos (G4-LA9) (G4-LA10)

El BCP brinda la facilidad de llevar capacitaciones con proveedores externos que fortalezcan el desarrollo de habilidades que benefician al colaborador y al negocio, tal como se detalla en el cuadro de horas-hombre de capacitación a continuación:

Categoría	Género	Horas de capacitación por género	Total horas de capacitación	Total capacitados por género	Total Capacitados	Promedio de horas de capacitación por género	Promedio de horas de capacitación por categoría	% de empleados capacitados por categoría
<b>Gerentes</b>	Mujeres	1,213	2,482	51	105	23.6	24	13
	Hombres	1,269		54		23.6		
<b>Profesionales</b>	Mujeres	9,308	14,892	395	632	23.6	24	78
	Hombres	5,584		237		23.6		
<b>No profesionales</b>	Mujeres	569	1,718	24	73	23.6	24	9
	Hombres	1,150		49		23.6		
<b>Total</b>	Mujeres	11,090	<b>19,093</b>	470	<b>810</b>	23.6	<b>23.6</b>	100
	Hombres	8,002		340		23.6		

<sup>56</sup> Se considera en este cuadro como gerentes al personal que tiene colaboradores a su cargo.

## Gestión de Desempeño

(G4-LA11) (DMA Capacitación y Desarrollo)

La gestión de desempeño del BCP está compuesta por la evaluación de indicadores (cuantitativa) y la de roles y responsabilidades (cualitativa), asignados según la función que realiza cada colaborador.

Los colaboradores de remuneración fija son evaluados tanto en sus indicadores como en sus roles y responsabilidades a través del Módulo de Desempeño BCP. En el caso de los colaboradores de remuneración variable los roles y responsabilidades son evaluados a través del Módulo de Desempeño BCP y sus Indicadores a través del SharePoint gestionado por cada área según corresponda.

En el año 2013 fueron evaluados 16,929 colaboradores orgánicos del BCP. Esta evaluación es realizada por sus jefaturas.

Tipo de evaluación	Mujeres	Hombres	Total general
Remuneración Fija	2,356	2,449	4,805
Remuneración Variable / Incentivos	7,285	4,839	12,124
Total colaboradores evaluados	<b>9,641</b>	<b>7,288</b>	<b>16,929</b>
Total de colaboradores	<b>9,768</b>	<b>7,449</b>	<b>17,217</b>
Porcentaje de colaboradores evaluados	<b>98.7</b>	<b>97.8</b>	<b>98.3</b>

## Remuneración

El BCP proporciona a su personal en planilla un empleo de calidad, con posibilidades de desarrollo profesional dentro de la institución, y con una compensación adecuada y motivadora. En relación a la remuneración de todos los colaboradores, todas se encuentran por encima la remuneración mínima vital (RMV<sup>57</sup>). **(G4-EC5)**

Para definir el salario a un colaborador, el Banco empieza por valorar el puesto. La valoración de puestos nos va a indicar cuál es el grado salarial del puesto y por ende la banda salarial sobre la cual se puede mover su salario. Adicionalmente, hay otras variables que determinan la remuneración que perciben los colaboradores: **(DMA Presencia en el Mercado)**

La banda salarial está definida a partir de la información de mercado salarial. Una vez al año se realiza el estudio de mercado con el que se valida que las bandas salariales existentes sean las correctas. Sobre la base de los resultados de la encuesta del mercado salarial del año 2013, se puede afirmar que el rango de compensaciones vigentes en el BCP se encuentra alrededor de la mediana de mercado (se considera información de distintas entidades financieras y empresas líderes del sector). **(DMA Presencia en el Mercado)**

El 12% de colaboradores tiene un sueldo diferenciado por trabajar en provincias<sup>58</sup>. La diferencia va de S/.25 a S/.50. **(G4-EC5)**

El salario mínimo del BCP es S/.800 por encima de la remuneración mínima vital. **(G4-EC5)**

<sup>57</sup> Desde junio de 2012 la RMV es de 750 nuevos soles.

<sup>58</sup> Solo se considera a la Planilla BCP.

Si es un nuevo ingreso, sueldo mínimo de referencia de la banda o sueldo determinado específicamente para el colaborador al ser contratado.

*El desempeño*   *La experiencia*   *La retención*

Nivel de puesto	Sueldo Mínimo	
	Mujeres	Hombres
Jefaturas/especialistas	S/.3,630	S/.3,229
Funcionarios/analistas	S/.2,659	S/.2,000
Técnicos/asistentes	S/.900	S/.900
Promotores	S/.825	S/.825
Auxiliares	S/.800	S/.825

## Condiciones de Trabajo y Beneficios Sociales

(G4-EC3)

En cuanto los beneficios sociales para sus colaboradores, el BCP está sujeto a la regulación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Adicionalmente a las reglamentaciones pertinentes a su actividad, el BCP cumple con las leyes y normas del régimen laboral para la actividad privada, que abarcan aspectos de beneficios laborales, así como normas sobre seguridad y salud en el trabajo.

De igual manera, el BCP está sujeto a la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud (Ley N°26790) por lo que

otorga servicios de salud a sus colaboradores a través de una Entidad Prestadora de Salud (EPS-Pacífico) y de Essalud.

Asimismo, el Banco está sujeto a las normas previsionales y, conforme a ley, brinda a sus colaboradores la opción de afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones (ONP, D.L. N°19990) o al Sistema Privado de Pensiones (AFP, D.L. N°25897). Los colaboradores del BCP financian el 100% de sus aportes al sistema pensionario de su elección, a través de descuentos realizados en las planillas.

## Beneficios Adicionales para el Bienestar de los Colaboradores

(G4-LA2)

El BCP alcanzó el 77% de favorabilidad en la encuesta de clima laboral desarrollada en el año 2013, una nota récord. En consonancia con estos resultados, el BCP ofrece un paquete de beneficios, servicios y productos preferenciales del Banco dirigido a todos los colaboradores sin ninguna excepción, los cuales se detallan a continuación:

### Beneficios Financieros

*Créditos a tasas preferenciales, exoneraciones de gastos específicos asociados a cuentas y tarjetas de crédito, entre otros.*

- **Crédito Efectivo:** a diciembre de 2013 el 69% de colaboradores mantiene vigente un Crédito Efectivo y el 55% de colaboradores solicitó un Crédito Efectivo durante el año.
- **Crédito Hipotecario:** a diciembre de 2013 el 10% de colaboradores mantiene un Crédito Hipotecario y el 2% de colaboradores solicitó un Crédito Hipotecario durante el 2013.
- **Crédito de Estudios:** a diciembre de 2013 el 1% de colaboradores mantiene vigente un Crédito de Estudios.
- **Crédito Vehicular:** al cierre de 2013 el 2% de colaboradores mantiene vigente un Crédito Vehicular.
- **Tarjeta de crédito.**
- **Tipo de cambio preferencial.**
- **Exoneración de cuentas.**
- **Préstamo asistencial:** el cual brinda apoyo en la solución de casos de emergencia que atenten contra la salud y/o integridad de un colaborador o familia.
- **Seguro de Vida BCP:** tiene más beneficios que el seguro de vida de ley; hasta 40 sueldos. Tiene vigencia a partir del cuarto mes de haber sido contratado y mayores coberturas.

## Beneficios de Salud

*Planes, programas y servicios de salud para los colaboradores.*

- **Chequeos médicos:** los colaboradores tienen a su disposición un chequeo médico preventivo gratuito dentro de las instalaciones de las oficinas donde laboran.
- **Planes de salud:** para la cobertura de los colaboradores y sus dependientes directos (cónyuges e hijos), así como para sus padres y suegros. A diciembre de 2013, el 76%<sup>59</sup> de colaboradores estuvo afiliado al seguro médico del BCP.
- **Planes de salud para practicantes:** el 100% de practicantes está afiliado a un plan de salud de manera gratuita.
- **Otros planes de salud:** se cuenta con planes de Salud para Jubilados<sup>60</sup> y Cesados.
- **Tópicos médicos:** en distintas sedes del BCP con servicio de enfermería y médicos.
- **Lactario:** ambiente especialmente diseñado para las madres en periodo de lactancia materna.
- **Programa de Asistencia Profesional:** servicio a través de una línea telefónica para brindar asesoría y asistencia psicológica, legal y nutricional a los colaboradores de forma gratuita.

## Celebraciones

- **Día de la Madre:** las madres que laboran en el BCP disfrutan de un show animado con sorpresas y regalos en el mes de mayo. En Lima, participaron 1,089 madres y en provincias se les hizo llegar obsequios.
- **Qualitas:** es un evento de reconocimiento dirigido a los colaboradores más destacados, en el año 2013 se premió a 86 colaboradores del BCP.
- **Día de la Secretaria:** en abril de 2013 se entregaron obsequios a 95 secretarías en todo el Perú.
- **Navidad del Niño BCP:** eventos realizados en diciembre a nivel nacional, en el cual los hijos de los colaboradores pueden disfrutar de juegos, shows infantiles, actividades y regalos. En el año 2013 se invitó a un total de 4,619 niños en el evento de Lima.
- **Aniversarios laborales:** el Banco brinda a sus colaboradores un reconocimiento por los años de servicio prestados, con diplomas, agasajos y regalos. Esta celebración se da a partir de los 10 años de servicio, mientras que a partir de los 20 años el reconocimiento llega cada cinco años, hasta los 40 años.
- **Eventos de integración por unidades:** los colaboradores cuentan con actividades organizadas por sus jefaturas para mejorar el clima laboral en sus áreas respectivas.
- **Aguinaldo navideño:** los colaboradores reciben una canasta navideña con víveres y un vale para canjear un pavo.

<sup>59</sup> Los colaboradores que no se afiliaron decidieron permanecer en el Seguro Social y/o afiliados a un plan de salud de sus cónyuges.

<sup>60</sup> Colaboradores con 30 años o más de labores en el BCP.

## Servicios<sup>61</sup>

- **El BCP cuenta con el club Las Garzas Reales de Villa** a disposición de sus colaboradores y familiares. Cuenta con áreas de deporte, de recreación, amplias áreas verdes, etc.
- **Vacaciones útiles:** dirigido para los hijos de los colaboradores entre 7 y 12 años.
- **Comedores y cafeterías:** empresas de primer nivel encargadas de los servicios de alimentación.
- **Gimnasio dentro de las instalaciones del BCP de La Molina y Chorrillos:** Tiene una tarifa preferencial.
- **Transporte BCP:** servicio de unidades de transporte para algunas sedes.
- **Van BCP:** traslada a los colaboradores que tengan reuniones de trabajo entre las diferentes sedes del BCP en Lima Metropolitana.
- **Zona de distensión:** lugar con juegos, sillones y salas de descanso para la relajación de los colaboradores.
- **Servicio de peluquería:** con tarifa especial dentro de las instalaciones del BCP en La Molina.
- **Servicio de lustrabotas:** para los colaboradores.
- **Tiendas:** dentro de las instalaciones del BCP en La Molina.

## Facilidades

- **Horario flexible para madres:** al regreso de su periodo postnatal.
- **Tiempo dorado:** dos *tickets* de medio día libre para que puedan realizar lo que deseen.
- **Ropa casual:** facilidad de uso de vestimenta casual si el proceso del negocio y la función lo ameritan.
- **Horario de verano.**

## Convenios

- Permiten acceder a precios preferenciales para programas de desarrollo y bienestar.
- **Programas MBA** con Centrum Católica y Universidad del Pacífico.
- **Celulares RPM.**
- **SOAT.**
- **Cineplanet.**

<sup>61</sup> Los servicios se ofrecen en algunas Sedes del Banco.

## **Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**(SST) (DMA Salud y Seguridad en el Trabajo)**

El BCP viene implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual involucra la creación de procedimientos para la comunicación e investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo a la legislación vigente.

La política de SST se encuentra incluida en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo Capítulo VI y está disponible para todos los colaboradores en el sitio virtual de normas. En dicho reglamento se incluye un capítulo relacionado a los accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales<sup>62</sup>.

A partir de septiembre de 2013, la unidad encargada del diseño, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de SST está a cargo de Gerencia de

Cumplimiento Normativo/ División de Cumplimiento Corporativo. El equipo de SST está conformado por especialistas de seguridad y salud en el trabajo (ingenieros de seguridad, ambiental y médicos ocupacionales).

Comprometidos en crear una cultura de prevención de riesgos laborales y en implementar los controles necesarios para velar por la seguridad y salud de los colaboradores y terceros, que realicen labores en sus instalaciones, el BCP ha contratado a las empresas especializadas Bureau Veritas/SGS quienes brindan el servicio de supervisión de seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional.

<sup>62</sup> También se dispone del procedimiento 5014.941.01 Seguridad y Salud en el Trabajo- Accidentes y Emergencias médicas en agencias y sedes del BCP. Los colaboradores del BCP cuentan con un seguro de accidentes de trabajo.



Durante el año 2013, la identificación de peligros, evaluación de riesgos y establecimiento de las medidas de control en seguridad y salud ocupacional se realizó en el 90% de las agencias con la participación de los colaboradores y el comité de SST. También se realizó la evaluación de riesgos del Centro de Contacto, de 11 comedores y de la Sede Santa Raquel. Y se desplegaron 4 módulos virtuales de capacitación a todos los colaboradores, el porcentaje de participación fue de más del 97%. Los cursos desarrollados fueron:



Sistema de gestión  
de seguridad y  
salud en el trabajo.



Prevención  
ante  
emergencias.



Salud ocupacional  
(Ergonomía, Pausas Activas,  
hábitos saludables).



Seguridad en  
el trabajo  
(IPER).<sup>63</sup>

<sup>63</sup> Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.



Para el próximo año se tiene planeado capacitar al equipo de SST para que sean auditores Líderes en la Norma OHSAS 18001.

El BCP cuenta con un plan de manejo de crisis, que describe la preparación anticipada de la respuesta ante un evento no deseado, con el fin de reducir o evitar de una manera oportuna y efectiva el impacto negativo, y de proteger la integridad de los colaboradores y demás personas que puedan verse afectadas. Todas las agencias cuentan con un plan de respuesta a emergencias.

En abril del año 2013, se actualizó el procedimiento de actuación en caso de accidentes y emergencias médicas en las agencias y sedes. Este procedimiento se encuentra publicado y disponible en el sitio virtual de normas del Banco.

Todo proveedor, visita o cliente afectado por un accidente dentro de las instalaciones del BCP es enviado a una clínica de la red de Pacífico en Lima o a cualquier clínica en provincia. El traslado del afectado es a través de una ambulancia desde la zona protegida.

El ya mencionado Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de Crédito del Perú, se constituyó con posterioridad a la fecha de elección y constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, motivo por el cual no forma parte del mismo.

#### **(G4-LA8)**

Como parte de la gestión de proveedores, durante el segundo semestre del año 2013 la unidad de SST y de Gestión Interna de Proveedores elaboró una metodología que permite gestionar el riesgo que representan los diversos contratistas/proveedores para el Banco y establece los

planes de acción progresivos para gestionar este riesgo de forma efectiva y continua. Con ello, los contratistas y proveedores, además de cumplir con los estándares de SST del BCP, serán homologados y certificados por una empresa externa especializada, volviéndolos más atractivos para el mercado. Este nuevo proceso de homologación entrará en vigencia en el primer semestre del 2014, uno de los requisitos de la implementación del proceso de homologación de proveedores es el cumplimiento de los requisitos de la Ley No29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento.

A los contratistas de alto riesgo, el Banco exige:

- Charlas del inicio de los trabajos del día en temas de seguridad en construcción.
- Inspecciones de seguridad.  
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
- Plan de seguridad y salud ocupacional.

Asimismo, durante el 2013, se ha brindado diversas capacitaciones de SST dirigidas principalmente a contratistas de mantenimiento, ingeniería y comedores. Los cursos desarrollados fueron:



**Elaboración de ATS  
(Análisis de trabajo  
seguro).**



**Uso de equipos de  
protección personal  
y pautas de trabajo  
seguro.**



**Identificación  
de condiciones  
inseguras.**



**Elaboración de IPER  
de sus actividades.**

## **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo** (G4-LA5) (DMA Salud y Seguridad en el Trabajo)

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo está conformado por 12 miembros (6 de ellos elegidos por los propios colaboradores y 6 más nombrados por el empleador). El periodo de funcionamiento es de noviembre de 2012 a octubre de 2014.

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo representa a todos los colaboradores del BCP y está conformado por:

- El Presidente, encargado de presidir y dirigir las reuniones del Comité. Facilita la aplicación y vigencia de los acuerdos, canalizando el apoyo de la Alta Dirección del BCP.
- El Secretario, encargado de las labores administrativas en el Comité, será el nexo entre el Presidente y los miembros.
- Los demás miembros aportan iniciativas propias y/o de los colaboradores que son tratadas en las reuniones. Son los encargados de fomentar y hacer cumplir las disposiciones tomadas por el Comité.

Durante el año 2013 se llevaron a cabo 11 reuniones. En dichas reuniones se trataron aspectos relacionados a la seguridad y salud de los colaboradores, como accidentes, incidentes y nueva normativa, y los avances en la implementación del Sistema de Gestión de SST.

Los miembros del Comité aprobaron el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual contiene lineamientos, normas y políticas encaminadas a prevenir los riesgos laborales, así como preservar la salud ocupacional y condiciones seguras de las instalaciones del BCP.

Entre los meses de junio y julio del año 2013, los miembros del Comité, acompañados de los Supervisores de Seguridad y Salud en el Trabajo participaron en las inspecciones a diversas obras con la finalidad de identificar condiciones inseguras y el cumplimiento de la normativa legal por parte de las empresas contratistas del Banco.

A inicios de noviembre los miembros del comité recibieron el curso Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional Basada en las Normas Nacionales dictado por la empresa especializada Bureau Veritas, que les ha permitido adquirir los conocimientos y las competencias necesarias en seguridad y salud en el trabajo.

## Tasa de Accidentes, Enfermedades Profesionales, Días Perdidos y Víctimas Mortales (G4-LA6)

Índice de Frecuencia <sup>64</sup>	Tasa de Enfermedades Profesionales <sup>65</sup>	Tasa de días Perdidos <sup>66</sup>	Tasa de Accidentes <sup>67</sup>	Víctimas Mortales <sup>68</sup>
0.22 <sup>69</sup>	0	2.47 <sup>70</sup>	539 <sup>71</sup>	0

En el siguiente cuadro se muestra el resumen de accidentes de los colaboradores del BCP y contratistas:

Categoría	Hombres	Mujeres	Total general	Hombres	Mujeres	Total general
Accidentes totales	4	9	13	6	4	10
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Accidentes incapacitantes	3	56	8	3	2	5
Accidentes leves	1	4	5	3	2	5
Días perdidos	73	16	89	94	11	105

<sup>64</sup> Índice de Frecuencia: La cantidad de accidentes en relación al tiempo total trabajado por la totalidad del colectivo de colaboradores durante el periodo 2013.

<sup>65</sup> Tasa de enfermedades profesionales: La cantidad de casos de enfermedades profesionales en relación al tiempo total trabajado por la totalidad del colectivo de colaboradores durante todo el periodo 2013.

<sup>66</sup> Tasa de días perdidos: El impacto de los accidentes y enfermedades profesionales tal y como se refleja en el número de días no trabajados por los empleados afectados. Se expresa comparando el total de días perdidos con el total de horas previstas de trabajo para la totalidad de la planilla durante el año 2013.

<sup>67</sup> Tasa de accidentes: En el año 2013 no ha habido víctimas mortales por parte de los colaboradores y contratistas del BCP. Sin embargo, un subcontratista de la empresa de construcción de las agencias tuvo un accidente fatal, el BCP se realizó la investigación y confirmación del Reporte de Notificación de Accidente Mortal al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en cumplimiento del Artículo °110.

<sup>68</sup> Índice de frecuencia (IF)=  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Accidentes incapacitantes} \times 1'000,000}{\text{Horas- Hombre Trabajadas}} = \frac{8 \times 1'000,000}{35'998,670} = 0.22$

<sup>69</sup> Índice de severidad (IS)=  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Días Perdidos} \times 1'000,000}{\text{Horas- Hombre Trabajadas}} = \frac{89 \times 1'000,000}{35'998,670} = 2.47$

<sup>70</sup> Índice de accidentabilidad (IA)=  $\frac{\text{Índice de frecuencia} \times \text{Índice de severidad}}{1000} = \frac{0.22 \times 2.47}{1000} = 539$

<sup>71</sup> A través de los cursos virtuales de SST y en las charlas de seguridad que se brindan a las agencias previo a las inspecciones se refuerza la importancia de notificar e investigar los eventos.

A diferencia del año anterior, el año 2013 se recibió un número mayor de reportes de eventos, esto se debe a un cambio de la cultura de SST por parte de los colaboradores, quienes ahora reportan todos los eventos<sup>252</sup>.

En octubre de 2013 uno de los colaboradores de una contratista encargada de la construcción de las agencias tuvo un accidente fatal. Este hecho significó que el BCP revise a profundidad los estándares de seguridad que exige a sus contratistas de alto riesgo, entre los más resaltantes:

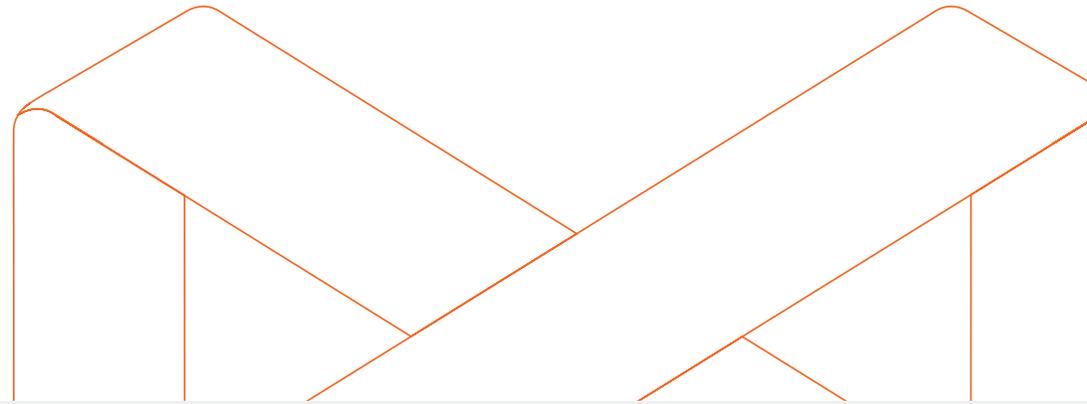
- Exigencia de charlas de seguridad antes del inicio de los trabajos del día en temas de seguridad en construcción.
- Inspecciones de seguridad más exhaustivas en obras.
- Verificación de vigencia de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo para todos los contratistas en obra.
- Obligación de presentar un plan de seguridad y prevención debidamente identificado y capacitado.

Asimismo, uno de los requisitos de la implementación del proceso de homologación de proveedores es el cumplimiento de los requisitos de la Ley No29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento.<sup>9</sup>



# SOCIEDAD

## Compromiso con la Educación Financiera



### *Gestión Responsable con la Comunidad*

(G4-EC7) (G4-S01) (DMA Comunidades Locales)  
(DMA Consecuencias Económicas Indirectas)

El BCP viene desarrollando iniciativas que tienen como propósito mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, promoviendo la buena ciudadanía corporativa, preservando el medio ambiente e impulsando la activa participación de sus colaboradores en programas de responsabilidad social.

Las intervenciones en materia de responsabilidad social del BCP buscan maximizar el impacto favorable sobre el bienestar de la comunidad, priorizando programas compatibles con los lineamientos del negocio.

Con el propósito de apuntalar la sostenibilidad de sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos, el BCP asume los siguientes compromisos:

- Priorizar programas de alto impacto dirigidos a los grupos de interés priorizados, en los que el involucramiento de la Empresa agregue valor más allá del financiamiento puntual de una iniciativa.
- Enfatizar el componente participativo de los proyectos, involucrando directamente a los grupos beneficiarios y sus organizaciones.
- Forjar alianzas con organismos ejecutores idóneos, incluyendo instituciones académicas, instituciones no gubernamentales y otras instancias representativas de la sociedad civil con una reconocida y demostrada capacidad en la implementación de programas de RSE.
- Incorporar directamente el componente de voluntariado en cada una de las iniciativas de RSE implementadas. Se priorizará aquellos proyectos que involucren directamente la participación del voluntariado.
- Promover la inclusión financiera (incluyendo la cobertura previsional y de seguros) a través de la implementación de distintos programas, especialmente aquellos de carácter educativo dirigidos a segmentos poblacionales más vulnerables.

A continuación se presentan los programas implementados durante el año 2013:

## Programa Voluntarios BCP

Voluntarios BCP es un programa gestionado desde el área de Responsabilidad Social, pero administrado por los propios colaboradores BCP, a través de comités, y dirigido exclusivamente a ellos.

Desde hace 8 años, el BCP gestiona y promueve el trabajo voluntario con la finalidad de ser el puente entre sus colaboradores y la comunidad, de modo que cada uno tenga la oportunidad de identificar su rol como agente de cambio social, concentrándose en aquellos conocimientos y habilidades que benefician a personas de escasos recursos.

El Programa Voluntarios BCP cuenta con un presupuesto compuesto por: rifas una vez al año en Lima, actividades en provincia para actividades de voluntarios, un monto asignado por el BCP y otro recaudado por los colaboradores del BCP a través de la debitación de su cuenta.

Los espacios en que los voluntarios BCP se desarrollan son:

### Soy Solidario

*Campañas solidarias de recolección, por ejemplo, Todos Juntos contra el Friaje, Comparte tu Navidad con los Niños de Manchay.*

### Asesoría y Acompañamiento

*Voluntarios BCP transmiten sus conocimientos y habilidades profesionales dictando talleres en temas de Planes de Negocios, Educación Financiera, Gestión de MYPES e incluso talleres creativos. Tanto para microempresarios como a niños.*

### Construyo Progreso

*Voluntarios BCP trabajan de la mano con miembros de la comunidad en infraestructura comunitaria. Por ejemplo, construcción de viviendas de emergencia en SJL con la institución Techo para mi País, o construcción de Pronoei (Colegios no escolarizados), construcción de bibliotecas comunales, etc.*

### Mi Proyecto Social

*Voluntarios BCP diseñan y presentan sus ideas de proyecto social al concurso nacional Ideas Voluntarias. Todos los proyectos recibidos son revisados por el Comité, luego un Jurado elige a los 10 ganadores, los cuales recibirán S/. 7,000 y asesoría del Programa para la ejecución de sus proyectos.*

## Cifras del Programa Voluntarios BCP

Indicador	Resultados 2012	Resultados 2013
Voluntarios únicos	857	1,865
Participaciones	2,516	2,316
Población beneficiada	5,164	6,345 (a más)
Número de eventos y actividades	28	31
Monto recaudado entre colaboradores	S/101,084.25	S/136,455.49
Total de días de voluntariado en horario laboral	-	264

## **Matemáticas para Todos** (MPT) **Por una Educación de Calidad**

El BCP es el patrocinador líder nacional de Matemáticas para Todos, programa diseñado e implementado por el Instituto Apoyo. Este programa busca mejorar la calidad de la educación en el área de matemáticas a través de un conjunto de herramientas dirigidas a los docentes y escolares de colegios públicos en zonas de escasos recursos. El propósito de Matemáticas para Todos es brindar una educación de calidad y útil para la vida de todos escolares peruanos, la misma que representa un requisito básico para su éxito personal y social futuro.

### *Cifras del Programa Matemáticas para Todos<sup>72</sup>*

<b>Indicadores MPT - BCP</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Colegios beneficiados	117	115	48
Ejemplares donados	46,058	38,860	33,648
Docentes capacitados	793	908	704
Escolares beneficiados	64,319	57,823	46,639
Talleres	167	214	209

Para conocer más acerca de MPT visitar:  
<http://www.responsabilidadsocialbcp.com/programas.aspx>

<sup>72</sup> Cifras otorgadas por el Instituto Apoyo.

## Programa de Créditos y Becas BCP

Reafirmando el compromiso del BCP con la educación en el Perú, el Banco decidió crear, en el año 2012, el Programa de Créditos y Becas BCP con la finalidad de beneficiar a miles de jóvenes con alto potencial académico y de liderazgo, y que cuenten con recursos económicos limitados para financiar sus estudios. Así, el Banco brinda a estos jóvenes la oportunidad de seguir una carrera profesional que les permita alcanzar su máximo potencial y así transformar sus vidas y contribuir al desarrollo del país. Durante el año 2013 se entregaron 20 becas y 114 créditos educativos.

Adicionalmente al financiamiento, el Banco cuenta con un equipo de psicólogos que apoyan a los beneficiarios en la transición a la vida universitaria. También se realiza una serie de actividades y talleres que fomentan las habilidades blandas de los beneficiarios para que sean altamente empleables. En esta misma línea, el BCP cuenta con alianzas estratégicas con empresas de Credicorp y el Grupo Romero para ofrecerles oportunidades laborales.

---

Mayor información al respecto en:  
<http://www.responsabilidadsocialbcp.com/programas.aspx>

## Empresarios de Éxito BCP

El programa Empresarios de Éxito BCP busca fortalecer la competitividad y el desarrollo de las PYMES, apoyando su crecimiento e impulsándolas al éxito. Durante el año 2013 el Programa benefició a más de 200 personas de 96 empresas del sector turismo en la Ruta Moche, ofreciendo capacitaciones, asistencia técnica y certificaciones para mejorar la calidad de los servicios turísticos.

Más de  
**200**  
personas  
beneficiadas por el  
programa

Se realizaron las siguientes actividades:

*Seminarios para propietarios y gerentes de hoteles y restaurantes sobre Marketing para Prestadores de Servicios Turísticos. Con la colaboración de la Universidad ESAN se realizaron dos seminarios de 6 horas cada uno en las ciudades de Trujillo y Chiclayo.*

*Capacitaciones, asistencia técnica y certificaciones del programa de Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - CALTUR del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.*

*Capacitaciones y asistencia técnica del Programa para de la Mejora a la Gestión Empresarial (MGE) del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Tiene como objetivo mejorar la gestión de los establecimientos de servicios turísticos.*

*Implementación del Programa de Certificación en Competencias Laborales (CCL) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para mejorar las habilidades del personal de cocina de restaurantes y hoteles de la Ruta Moche.*

## Programa de Educación Financiera Contigo en tus Finanzas BCP

El programa Contigo en tus Finanzas BCP tiene como objetivo fomentar la educación e inclusión financiera en el Perú, logrando cambios en las actitudes de las personas hacia el sistema financiero e incrementando su bienestar personal y familiar. El programa está dirigido a personas no bancarizadas o con poco nivel de conocimiento sobre el sistema financiero y utiliza el *edutainment*, o educación con entretenimiento, en el contexto de ferias, espectáculos y la aplicación de metodologías de enseñanza lúdicas.

Las acciones desarrolladas en el año 2013 incluyeron:

### *Circo Financiero Educativo*

Espectáculo circense con videos, juegos en vivo y presentaciones culturales para promover valores personales y familiares asociados a un proyecto de vida responsable, gracias al manejo de conceptos financieros, como el ahorro con meta, presupuesto, crédito y seguro, así como un correcto sentido de peruanidad.

### *Feria Financiera La Ruta del Progreso*

Feria educativa dirigida a jóvenes y adultos en el que a través de recursos didácticos, interacciones y distintas actividades, se estimula a los asistentes a tomar conciencia sobre la necesidad de planificar sus finanzas personales. Las actividades incluyen obras de teatro, juegos interactivos, cine, cajeros automáticos demostrativos y módulos informativos.

**60,000**

*Escolares beneficiados*

**15,000**

*Personas beneficiadas*

## Inversión Social

### Obras por Impuestos - Ley N°29230

(G4-EC7) (G4-S01) (G4-EC8) (DMA Comunidades Locales)

*Durante el año 2013,  
se iniciaron los  
trabajos en la  
ejecución de las  
obras en el proyecto  
Instalación de los  
Sistemas de Agua  
Potable y Desagüe  
de Ciudad Majes en  
Arequipa*

En el año 2008, el Gobierno peruano promulgó la Ley N°29230, Ley que Impulsa la Inversión Pública Regional y Local con Participación del Sector Privado. Se trata de una iniciativa que permite a las empresas privadas financiar y ejecutar proyectos de inversión pública en infraestructura aprobados y viabilizados por el Servicio Nacional de Inversión Pública (SNIP).

El BCP fue la primera entidad financiera que se acogió al mecanismo de la Ley

Obras por Impuestos. El BCP sigue trabajando con diferentes gobiernos regionales y locales para la implementación de obras de infraestructura, habiendo comprometido un monto estimado de S/.230 millones, distribuidos entre los sectores saneamiento, transporte, seguridad ciudadana, educación y salud.

Durante el año 2013, se iniciaron los trabajos en la ejecución de las obras en el proyecto Instalación de los Sistemas de

Agua Potable y Desagüe de Ciudad Majes, en Arequipa, obra que beneficiará a más de 50 mil personas, con una inversión de S/.75 millones y el proyecto Mejoramiento de la Carretera Valle Yacus, tramos I, II y III, en el distrito de Jauja, que beneficiará a más de 32 mil personas con una inversión de S/.32 millones.

La intervención en estas zonas es importante porque incide en la generación de puestos de trabajo. Por ello, para los procesos de contratación<sup>73</sup>,

siempre se prioriza al personal local, cubriendo prácticamente el 100% de la mano de obra no calificada, salvo en aquellos casos en que no se pueda encontrar colaboradores en la zona. Para todos los casos se asegura que el personal esté debidamente identificado y que tenga mayoría de edad. Asimismo, se capacita al personal no calificado en labores propias de la obra a fin de convertirlo en mano de obra calificada.

<sup>73</sup> Los procesos de contratación se realizan a través de las empresas ejecutoras.

Los proyectos ejecutados durante el año 2013 han permitido incidir en el desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza. Entre los principales impactos generados en la zona de influencia de los proyectos se cuenta:

#### Empresas y/o negocios familiares que se activaron con la intervención

Ferreterías	7
Carpinterías	4
Factorías o mecánicas	7
Alquiler de vehículos	2
Alquiler de viviendas	14
Restaurantes	17

#### Contratación de personal local

	Hombres	Mujeres	Total
Profesionales	3	1	4
Mano de obra calificada	93	2	95
Mano de obra no calificada	308	11	319

#### Impactos ambientales generados por la intervención

Polvo	Uso de camiones cisterna para el riego de las vías de acceso, rellenos y transporte de maquinaria
Desmonte y/o desechos	Recojo y almacenamiento de desechos diferenciados por tipo. Los desmontes son depositados en áreas establecidas y autorizadas
Ruido	Contar con maquinaria en buenas condiciones y evitar el uso excesivo de bocinas
Interrupción de vías	Se coordina y planifica el acondicionamiento de vías. Se construyen puentes peatonales provisionales y se usan señalizaciones diurnas y nocturnas

#### Recursos gastados en la zona

Pagos al personal local	S/.5'540,450.00
Pagos por el resto de actividades	S/.6'000,000.50

## Creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución

Controladores de tránsito

Vigilantes

Monitores de seguridad

Ayudantes de topografía

Ayudantes de planta chancadora

Operadores de maquinaria

### Adicionalmente, se financiaron actividades para la población en general:



*Donación de materiales  
de construcción*



*Construcción o reconstrucción  
de muros y/o linderos*



*Donaciones de canastas durante  
las celebraciones de Navidad y  
Día de la Madre*



Con relación a las nuevas iniciativas, se suscribieron convenios con el Gobierno Regional de Pasco para la rehabilitación del sistema de agua y desagüe en Villa Rica; con la Municipalidad de Chinchero, Cusco, para la instalación de un Sistema de Alcantarillado en la Microcuenca de la laguna Piuray; con el Gobierno Regional de La Libertad, para la construcción de la Escuela Técnica de la PNP en Trujillo; con el Gobierno Regional de Puno para la construcción de un hospital en Macusani; con la Municipalidad de Ventanilla para la reconstrucción de un centro educativo en el Proyecto Especial Ciudad Pachacútec.

El BCP proyecta una futura intervención hacia el sector educación, ya que considera que es la base para consolidar el crecimiento con equidad. En ese sentido, viene coordinando con algunos gobiernos regionales y municipalidades a fin de intervenir en proyectos que mejoren un total de 50 centros educativos de nivel primario y secundario, beneficiando a más de 30 mil alumnos.

Para conocer más acerca de estas acciones consultar:  
<http://www.responsabilidadsocialbcp.com/programas.aspx>

## Otras Iniciativas

(G4-EC7) (DMA Comunidades Locales)

Cabe resaltar que el Banco también apoya las siguientes iniciativas externas<sup>74</sup>:



### Hogar Clínica San Juan de Dios

*Apoyo en la Teletón con agencias temporales y donación institucional*



### Fundades

*Instalación de agencias temporales en el evento benéfico El Rastrillo y donación institucional*



### Asociación Emergencia Ayacucho

*Instalación de agencias temporales en el evento benéfico Bazar de Navidad y donación institucional*



### Fundación Peruana de Lucha Contra el Cáncer

*Donación institucional de mobiliario*



### Hogar de la Madre

*Donación institucional en obra benéfica*



### Fundación Cardioinfantil

*Donación institucional en obra benéfica*



### Asociación Vida Perú

*Donación institucional en obra benéfica*



### Fundación Anar

*Donación institucional en obra benéfica*



### Ann Sullivan del Perú

*Donación institucional*



### Asociación Cultural Filarmonía

*Donación institucional en obra benéfica*

<sup>74</sup> El BCP no cuenta con el porcentaje y número de estas organizaciones dentro de su cartera, porque dichas organizaciones no son sus clientes sino que reciben apoyo por parte del Banco.

## Anticorrupción

(DMA Lucha contra la Corrupción)

El BCP tiene un Programa Anticorrupción el cual tiene como objetivo principal enfocar esfuerzos en fortalecer los lineamientos y políticas para reducir el nivel de exposición en actos de corrupción. Es así como se realiza una evaluación de riesgos, con la finalidad de determinar las áreas más expuestas a corrupción, actividades de monitoreo específicos para identificar el adecuado funcionamiento de las políticas y procedimientos y actividades de capacitación que fortalecen el mensaje hacia directores, colaboradores y grupos de interés .

El Programa Anticorrupción se encuentra en línea con los requerimientos de la ley estadounidense Contra las Prácticas de Corrupción en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act. - FCPA por sus siglas en inglés) y otras disposiciones como UK Bribery Act. (Ley sobre Soborno del Reino Unido).

Este programa incluye el Sistema de Denuncias que es monitoreado de manera centralizada para asegurar el alineamiento con las mejores prácticas de conducta ética, transparencia, buen gobierno corporativo, y adhesión a la Ley Sarbanes-Oxley.

En el año 2013, el objetivo de la gestión de riesgos fue determinar el nivel de la exposición al incumplimiento de las empresas del holding Credicorp en cada uno de los diversos dominios de las regulaciones Anticorrupción y Soborno. Para ello se desarrolló y evaluó un cuestionario corporativo de autoevaluación de la gestión de cada empresa para los rubros: Gobierno, anticorrupción, recurso humano y capacitación, pagos de facilitación, regalos, atenciones y gastos, contribuciones políticas, donaciones y contribuciones de caridad, patrocinios y auspicios e inversiones significativas. Asimismo, se

mide el grado de conocimiento de agentes, contratistas y proveedores, la implementación de los canales de denuncias y consultas y el tratamiento de los incidentes.

El resultado de dicha evaluación servirá para desarrollar procedimientos específicos en las áreas identificadas para fortalecer los controles contra los actos de corrupción. Asimismo, servirá para monitorear aquellas áreas que presenten mayor exposición a dicho tipo de riesgo .

En la actualidad, el BCP cuenta con lineamientos de conducta específicos de inversiones y finanzas aplicables a toda la Corporación. Ahí se menciona la definición y algunos aspectos generales como los tipos de conflictos que podrían surgir, cómo identificarlos, entre otros temas.

Asimismo, se realizan monitoreos enfocados en conflictos por temas de

información privilegiada y abuso de mercado. Por otro lado, se ha puesto a disposición del personal un buzón de consultas y/o denuncias en el cual podrían comunicar cualquier tipo de conflicto de interés identificado, el cual sirve de *input* para realizar las investigaciones correspondientes.

## Evaluaciones Realizadas

Durante el año 2013, se evaluaron 18,679 alertas de operaciones transaccionales inusuales efectuadas por clientes, de las cuales se reportó 1,075 operaciones sospechosas a la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú (UIF-Perú).

## Estadística del Año 2013

Tipo de casos por origen	Evaluaciones	Casos reportados
Alertas automáticas	5,341	371
Reportes de Agencias BCP	1,238	155
Reportes otras unidades	487	112
Reportes externos	116	14
Noticias periodísticas	3,183	152
Levantamiento secreto bancario	8,204	268
Otras evaluaciones	110	3
<b>Total</b>	<b>18,679</b>	<b>1,075</b>

Indicadores	2011	2012	2013
Casos evaluados	17,346	16,405	18,679
Casos reportados a la Unidad de Inteligencia Financiera-Perú	616	774	1,075

## Supervisión a Agencias BCP

(G4-S03)

Durante el año 2013 se supervisó a 10 Agencias BCP de un total de 387 a nivel nacional, a fin de controlar el correcto llenado de formularios así como la aplicación de los procedimientos de control establecidos en el Manual para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. Las agencias supervisadas son elegidas bajo un enfoque de riesgos, considerando su ubicación, número de transacciones en efectivo, calidad de información proporcionada por el cliente, operaciones con el exterior y rotación de personal.

Indicadores	2011	2012	2013
Número de visitas a Agencias BCP (Lima y provincias)	54	38	10
Porcentaje del total (%)	15.9	10.5	2.6

Asimismo, las visitas presenciales para las Agencias BCP se concentraron en las que presentan mayores riesgos y se promueve la supervisión a través de los aplicativos desarrollados y el permanente contacto con la División Comercial, sin necesidad de hacer la visita de campo.

## Sanciones al Personal

(G4-S05)

Durante el año 2013 se aplicaron sanciones a 684 trabajadores, de un total de 16,888 colaboradores del Banco, por incumplimiento al Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (Splaft).

Indicadores	2011	2012	2013
Número de sanciones al personal por incumplimiento al Splaft <sup>75</sup>	198	719	684
Porcentaje de colaboradores sancionados (%)	1.3	4.2	4.1

<sup>75</sup> El 98% de los casos sancionados corresponde a los colaboradores que no completaron los cursos de capacitación de forma virtual

## Implementación de Procedimientos Antilavado (G4-S03)

Durante el año 2013 se implementaron 13 procedimientos destinados a la prevención y detección de operaciones inusuales y/o sospechosas.

Indicador	2011	2012	2013
Procedimientos antilavado implementados	4	8	13

Algunos de estos procedimientos son:

- Mejora del proceso de evaluación de los bancos corresponsales mencionados en las noticias negativas.
- Establecimiento de nuevos controles antilavado para proveedores.
- Modificación del procedimiento de atención de requerimientos de información de autoridades competentes.
- Incorporación del procedimiento de atención de Oficios UIF/SBS por solicitud de congelamiento de fondos.
- Incorporación de acciones en el procedimiento de medidas disciplinarias por incumplimiento al Sistema de Prevención.
- Modificación de la metodología y procedimientos de obtención, verificación y actualización de información de los clientes.
- Incorporación de conductas inusuales relativas a los trabajadores de los sujetos obligación.
- Incorporación de las conductas u operaciones inusuales relativas a los clientes.

## Incidentes de Corrupción (G4-S05) (G4-S03)

Durante el año 2013 se registraron 159 casos de corrupción cometidos por colaboradores. La medida tomada fue el cese de los mismos. Para evitar nuevas ocurrencias de corrupción, se ha continuado fortaleciendo la Línea Ética del BCP con una campaña a nivel corporativo denominada Genética Credicorp, la cual imparte mensajes con contenidos del Código de Ética, Lineamientos de Conducta y Políticas relacionadas con este aspecto.

Por su parte, la Gerencia de Desarrollo Humano ha realizado talleres para los Gerentes de Agencias sobre temas legales y laborales y ha implementado

una base de datos que permite tener estadísticas de las medidas disciplinarias y así poder identificar en qué zonas se están produciendo mayores casos, qué tipos son los más frecuentes, y así poder dar alertas oportunamente.

Durante el año 2013, no se ha registrado casos judiciales iniciados por BCP en contra de ex colaboradores por prácticas corruptas, ni iniciado acciones por terceros contra el Banco o alguno de sus colaboradores. Tampoco se registraron incidencias relacionadas con corrupción por las cuales no se haya renovado contratos con socios empresariales.

Medidas en respuestas a incidentes de corrupción: colaboradores	2011	2012	2013
Incidentes de corrupción	90	155	159
Medida adoptada	Desvinculación del colaborador	Desvinculación del colaborador	Desvinculación del colaborador

## Capacitación

(G4-S04)

Durante el año 2013, y de acuerdo con las normas de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), se realizaron 137 eventos de capacitación sobre Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, en los que participaron un total de 19,320 colaboradores de un total de 19,755 colaboradores hábiles. De ellos, se capacitaron 383 colaboradores con cargos directivos (gerentes y subgerentes), de un total de 390.

Indicadores	2011	2012	2013
Eventos de capacitación	225	135	137
Números de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado	12,053	17,411	19,320
Porcentaje de colaboradores formados en procedimientos y políticas antilavado	78.9	99.6	97.8
Número de directivos capacitados en procedimientos y políticas antilavado	348	399	383
Porcentaje de directivos formados en procedimientos y políticas antilavado	100.0	96.1	98

El Programa Anticorrupción incluye la comunicación de la actualización de la misma a todos los colaboradores, incluyendo al Directorio, quienes aprueban las modificaciones realizadas. Asimismo, se desarrollaron diversos comunicados sobre pautas específicas de la política hacia segmentos relacionados.

En el caso del sistema antilavado, se mantiene comunicaciones permanentes sobre temas específicos que garantizan la adecuada comunicación de los puntos

más relevantes que permiten mantener la alerta para evitar el uso del BCP como canal de ingreso de dinero ilegal.

Durante el año 2013 se desarrollaron diversas actividades de capacitación en temas relacionados a la Política Contra la Corrupción y Soborno en el BCP. Asimismo, se publicaron comunicados específicos para determinados segmentos.

En total los colaboradores capacitados fueron 14,886<sup>76</sup> (G4-S04).

<sup>76</sup> El detalle de los colaboradores por zona geográfica y por Directorio/División/Área/Gerencia se encuentra en los anexos.

## Programa de Cumplimiento Normativo

(DMA Cumplimiento Regulatorio) (DMA Lucha contra la Corrupción)

La Gerencia de División Cumplimiento Corporativo es responsable de asegurar que el BCP cumpla con las regulaciones locales e internacionales, así como mantener los más altos estándares de ética, integridad y conducta profesional. Durante el año 2013, se implementó el Programa de Cumplimiento Normativo, el cual ha permitido incorporar mejores controles internos en los procesos del Banco y, de esta manera, cumplir en forma adecuada con los requisitos legales y los valores corporativos de la Empresa.

Este programa también ha tomado acción sobre los requerimientos de regulaciones locales como la Ley de Protección de Datos Personales (LPDP), la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST), y de alcance internacional como Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), Foreign Account Tax Compliance Act (Fatca) y Dodd Frank Act.

El diseño efectivo del Programa de Cumplimiento es una preocupación corporativa importante por 3 razones: **(Reputación)**

Evitar el daño en la reputación que puede tener una empresa por verse expuesta a incumplimientos normativos o desviaciones de los valores corporativos. (Riesgo Reputacional).

Reducir significativamente o eliminar pérdidas financieras producto de sanciones o reprocesos en que se incurren por el incumplimiento de alguna norma. (Riesgo de Cumplimiento).

Contribuir efectivamente con los lineamientos y políticas de buen gobierno corporativo.

El BCP elaboró un Manual de Cumplimiento Normativo, el cual incluye el detalle de la labor que cumple el área de Cumplimiento Normativo y da a conocer el propio Programa.

Finalmente, durante el año 2013, la SBS impuso al BCP multas por 52 UIT<sup>77</sup>, ascendentes a S/192, 400. Durante ese mismo periodo, la Superintendencia del

Mercado de Valores no impuso al BCP ninguna sanción. **(G4-S08)**

Si bien el monto de las multas impuestas ha aumentado, esto se debe a que corresponden a 3 sanciones iniciadas en los años 2011 y 2012, a que el monto de las multas fue un tanto mayor y a que, además, también se elevó el valor de la UIT.

Vale la pena resaltar que durante el año 2013 el BCP tuvo solo 2 procedimientos sancionadores y ambos culminaron sin sanción para el Banco; en un caso se archivó el procedimiento y en el otro, la queja se declaró infundada. Tampoco se tuvo sanciones no monetarias ni procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. Este equilibrio en cuando al

número de sanciones se debe a la implementación del Programa de Cumplimiento Normativo. **(G4-S08)**

<sup>77</sup> El valor de 1 UIT, en el momento del pago, fue de S/3,700.

# PROVEEDORES

## Compromiso con la Gestión Responsable de Nuestra Cadena de Suministro

### *Gestión de la Cadena de Proveedores*

La política de contratación de proveedores del BCP se enmarca en sus valores. Dentro de sus pilares fundamentales se destaca el impulsar, entre sus proveedores, principios de ética, responsabilidad social y derechos humanos.

Por este motivo, el Banco cuenta con cláusulas que obligan al proveedor a minimizar el riesgo de vulneración de derechos humanos y se establece que el mismo cumpla con las disposiciones que aseguren la seguridad y salud en el trabajo .

De esta manera:

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

*En el caso de servicios tercerizados, se incluye consideraciones para asegurar que, conforme a ley, el personal desplazado no exceda la jornada máxima de trabajo.*

## Proceso de Negociación de Compras

(G4-12)

En el año 2010 se crea la Gerencia Centralizada de Compras y se definen los procesos formales con los que trabaja, que incluyen la identificación y administración de riesgos. A la fecha la Gerencia viene centralizando el 50% de las compras del BCP, y espera alcanzar el 80% en los próximos 3 años.

El BCP suscribe contratos, principalmente, con:



***Proveedores de tercerización  
de servicios***



***Proveedores de  
intermediación laboral***



***Proveedores de  
compra de bienes***



***Contratistas de obra***

A continuación, se presenta un breve resumen de las principales actividades desarrolladas en el proceso de compra:

<b>Proceso de Negociación de Compras</b>	<b>Selección y filtrado de proveedores</b>	Para ser proveedor del BCP se requiere que la empresa muestre en forma consistente una situación financiera adecuada, comportamiento ético y legal ejemplar, cumplimiento oportuno de sus obligaciones con su personal, entidades financieras, sus proveedores, organismos reguladores y otros, mostrando capacidad para prestar servicios en las condiciones requeridas. Así, como parte del proceso de compras, es requisito obligatorio la realización del filtro de potenciales proveedores en diferentes centrales de riesgo, de modo que sea posible contratar proveedores que aseguren contar con la capacidad operativa, financiera y moral para cumplir con las políticas del BCP y los servicios que este requiere.
	<b>Identificación de eventos de riesgos por servicio a negociar</b>	Los responsables de las negociaciones tienen la responsabilidad de identificar posibles riesgos que puedan impactar en los procesos, negociación por negociación, e implementar acciones de mitigación y tratamiento de riesgos.
	<b>Formalización de acuerdos contractuales</b>	<p>Los responsables de la negociación, deben formalizar los términos y condiciones comerciales incluyendo las coberturas de la identificación de riesgos, bajo el contrato estándar del BCP.</p> <p>El Banco cuenta con contratos en los que se incluyen cláusulas regidas por las regulaciones de las leyes laborales y las condiciones de trabajo (Contrato Marco de Prestación de Servicios BCP). En estas cláusulas se indican obligaciones del proveedor que minimizan el riesgo de vulneración de derechos humanos. Se establece, también, que el proveedor deberá dar cumplimiento a las disposiciones que aseguren la seguridad y salud en el trabajo. De esta manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor reconoce la vigencia y el pago de los derechos laborales, como remuneraciones, gratificaciones y contribuciones.</li> <li>• En el caso de servicios tercerizados se incluyen consideraciones para asegurar que conforme a ley, el personal desplazado no exceda la jornada máxima de trabajo.</li> <li>• En los contratos de prestación de servicios se indica que ambas partes deberán cumplir con todas las obligaciones previstas en las normas legales que regulan la tercerización de servicios.</li> </ul>

## Proceso Continuo de Control de Riesgos de Proveedores Durante la Ejecución Contractual del Servicio (G4-12)

Mensualmente, se controla la Gestión del Riesgo Operativo y Transparencia de la Gerencia de área de Servicios Compartidos.

<b>Proceso Continuo de Control de Riesgos de Proveedores Durante la Ejecución Contractual del Servicio</b>	<b>Monitoreo de los cambios en la situación financiera de los proveedores en las centrales de riesgos</b>	Se evalúa a los proveedores que se encuentren reportados en los diferentes centrales de riesgo. Evaluar la información conjuntamente con el área de prevención y cumplimiento en temas relacionados a lavado de activos y otros relacionados (fraudes, estafas), con el objeto de evitar trabajar con proveedores que no cumplan con las normativas internas y externas, evitando la generación de riesgos financieros y reputacionales.
	<b>Monitoreo del cumplimiento de acuerdo de Niveles de Servicio</b>	Se verifica el pago oportuno a los proveedores en las fechas establecidas, para asegurar se cumplan los compromisos legales adquiridos con los proveedores y así evitar pérdidas por demandas legales o reputacionales.
	<b>Monitoreo del cumplimiento de acuerdo de Niveles de Servicio</b>	Los acuerdos de nivel de servicio con los proveedores son administrados por la Unidad de Control Interno para asegurar que las metas comprometidas por ellos se cumplan, la definición de planes de acción pueden incluir ejecutar penalidades o rescindir el contrato.

## Gestión de los Derechos Humanos con Proveedores (DMA Lucha contra la Corrupción)

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

*Eliminar toda forma de trabajo infantil.*

*Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

*Evitar discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.*

*Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos.*

*Garantizar que sus empleados desarrollen el trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene requeridos.*

*Respetar los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción.*



*Durante el año 2013 no se registraron contratos que hubiera que rechazar como resultado de incumplimientos relacionados con los derechos humanos*

Asimismo, durante ese año tampoco se presentaron reclamos ni quejas ante las autoridades laborales por recorte a los derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva, ni por parte de los colaboradores de los proveedores tercerizados con desplazamiento, ni de los proveedores de intermediación laboral destacados al BCP. Sin embargo, las auditorías a los proveedores no incluyen temas respecto a la libertad de asociación y negociación colectiva. **(G4-HR4)**

En cuanto a la eliminación de toda forma de trabajo infantil, los servicios que contrata el BCP no han dado lugar a que se produzcan incidentes de este tipo debido a que se trata de labores especializadas e imposibilitan la participación contractual de menores de edad; mientras que en aquellos servicios que no requieren competencias técnicas, se exige que los trabajadores del proveedor tengan DNI como requisito para laborar en las instalaciones del BCP. **(G4-HR5)**

Durante el año 2013, no se presentaron reclamos ni quejas en referencia a

explotación infantil o trabajo forzado u obligatorio o no consentido por parte de trabajadores de los proveedores tercerizados, ni de los proveedores de intermediación laboral del BCP. **(G4-HR5) (G4-HR6)**

La Gerencia de área de Servicios Compartidos del BCP desarrolla auditorías de Derechos Humanos, relacionados con el Derecho al Trabajo, como parte de su Programa de Homologación Anual de Contratistas. Respecto a los resultados del mismo, el Banco no cuenta con proveedores observados por trabajo infantil o forzado. **(G4-HR5) (G4-HR6)**

Durante el año 2013 se evaluaron/auditaron a 99 proveedores nuevos, de un total de 112, y 38 pre existentes en materia de derechos humanos. Producto de esta evaluación, no se logró identificar proveedor alguno que presente un impacto negativo. **(G4-HR10) (G4-HR11)**

Finalmente, durante el año 2013 no se registraron contratos que hubiera que rechazar como resultado de incumplimientos relacionados con los derechos humanos. **(G4-HR10)**

# MEDIO AMBIENTE

## Compromiso con la Eficiencia Ambiental

En abril del año 2013 se estableció la Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp, la cual fija los criterios comunes para el diseño e implementación de los programas e iniciativas de Credicorp, definiendo prioridades respecto de cada uno de los grupos de interés y ejes temáticos priorizados, mecanismos decisorios y de coordinación, y sistemas de seguimiento y monitoreo.

<sup>78</sup> La información presentada corresponde a las cantidades adquiridas durante el año 2013, mas no necesariamente a las cantidades consumidas.

<sup>79</sup> La información representa la sumatoria de todos los tipos de papel comprados como parte de nuestras actividades: auto copiativo, bond, couché, higiénico, toalla, entre otros.

## Consumo de Materiales

(G4-EN1)

El consumo de papel representa alrededor del 20% del total de la Huella de Carbono del BCP en el año 2013. Actualmente, se viene desarrollando una campaña de sensibilización y comunicación a los colaboradores de la Sede Central del Banco con el fin de influenciar en ellos el consumo eficiente de dicho recurso. Asimismo, se habilitaron las condiciones de uso de papel a doble cara en todas las impresoras y fotocopiadoras del edificio. Se espera replicar estas acciones en el resto de instalaciones BCP como próximos pasos. **(DMA Materiales)**

Recurso	Cantidad (en kilogramos) <sup>78</sup>
Papel <sup>79</sup>	2'407,907.56
Cartulina	12,631.62
Cartón	5,846.91

## Consumo de Energía (DMA Lucha contra la Corrupción)

En el BCP se consume energía directa de fuentes no renovables y para la energía indirecta de fuentes renovables y no renovables. Durante el año 2013, el Banco no ha realizado cambios esenciales en el uso de energía para la provisión de sus productos o servicios, ni ha implementado mejoras de eficiencia energética.

Sin embargo, en el año 2013, el Banco realizó un estudio de Eficiencia Energética en 2 Agencias BCP<sup>80</sup>. El objetivo de este estudio fue determinar cuál es el grado de eficiencia con el que se utiliza la energía. Los resultados de esta investigación nos permitieron determinar dónde y cómo es utilizada la energía y de qué forma se puede reducir su uso. Con estos resultados, se implementarán medidas de ahorro de costos y reducción de impactos ambientales durante el año 2014. **(G4-EN6) (G4-EN7)**

<sup>80</sup> San Juan de Lurigancho y Juan de Aliaga.

<sup>81</sup> Factor de conversión 0.0881 GJ/galón Fuente: Liquid Fuel Measurements and conversions <http://www.extension.iastate.edu/agdm/>

## Consumo Directo de Energía (G4-EN3)

El principal elemento de consumo directo de energía es el combustible (gasolina y diésel). El BCP cuenta con una flota de vehículos para el traslado de directores o gerentes en visitas a clientes o a otras empresas, donde todas las unidades vehiculares del BCP han pasado todas las revisiones técnicas. Para el caso del Banco dichas emisiones atmosféricas son no significativas al cumplir con todas las regulaciones técnicas vigentes. **(G4-EN21)** Con el propósito de mantener el consumo de combustible de esta flota en un nivel mínimo indispensable, se desalienta el uso de estos vehículos para fines personales.

En la siguiente tabla se muestra, en detalle, el consumo de combustible del Parque Automotor del BCP en el año 2013, que fue de un total de 4,755.13 gigajulios:

Recurso	Tipo de Vehículo	Número de Vehículos	Cantidad	
			Galones	Gigajulios
Diesel	Pick up	37	10,296.47	1,398.26
Gasolina	Automóvil	19	5,459.18	664.38
	Pick up	77	22,124.03	2,692.49

Parte del consumo de diésel en el año 2013 fue usada en grupos electrógenos, por otra parte, el consumo de GLP por las cocinas en Lima. Juntando ambos consumos, en total, los combustibles representaron 5,502.6 gigajulios.

Recurso	Cantidad	
	Galones (gal)	Gigajulios (GJ)
<b>Diesel para grupos electrógenos</b>	16,882.34	2,292.62
<b>Combustible para cocinas</b>	GLP <sup>81</sup> 36,435.66	3,209.98



## Consumo Indirecto de Energía (G4-EN3)

Durante el año 2013, el consumo indirecto de energía esta únicamente compuesto por la energía eléctrica del BCP y tal como sigue se muestra a continuación:

Recurso	Cantidad	
	En Megavatios-hora (MWh)	En Gigajulios (GJ)
Energía eléctrica consumida en Lima	43,102.64	155,169.5
Energía eléctrica consumida en provincias	11,602.24	41,768.06
Energía eléctrica consumida en cajeros fuera de las Agencias BCP	2,992.42	10,772.71

Recurso	Cantidad (Megavatios-hora)
Energía eléctrica BCP 2012	58,864.79
Energía eléctrica BCP 2013 <sup>82</sup>	57,697.30

<sup>82</sup> En este dato se incluye el consumo de energía eléctrica de los cajeros fuera de Agencias BCP, por ello no es comparable con 2012 que no lo incluye.

## Consumo Energético Externo (G4-EN4)

Durante el año 2013 el Banco inició el desarrollo de un programa de Auto Compartido que busca reducir las emisiones de los colaboradores por el traslado casa-trabajo. La implementación del Programa se realizará durante el año 2014 y beneficiará a los colaboradores de las principales sedes del Banco.

### Viajes de la Empresa<sup>83</sup>

Información	Número de Viajes	Consumo	Unidad de Medición
Vuelos privados	34	32,241	Galones
Vuelos comerciales	6,816	14'776,690	Kilómetros
Viajes terrestres	21,065	5'803,343	Kilómetros
Viajes terrestres	21,065	5,803,343	Kilómetros

<sup>83</sup> Incluye viajes terrestres y aéreos.

### Desplazamiento del Personal al BCP

Información <sup>84</sup>	Consumo (En kilómetros)
Desplazamiento del personal al trabajo en automóvil propio	32'777,457
Desplazamiento del personal al trabajo en taxi	9,967,123
Desplazamiento del personal al trabajo en bus	38'574,007
Desplazamiento del personal al trabajo en bus contratado por la Empresa	286,707

<sup>84</sup> La información presentada corresponde a una encuesta ejecutada a aproximadamente 2,000 colaboradores BCP en el año 2013.

## Valijas y Mensajería

Información <sup>85</sup>	Consumo (en kilómetros)
Valijas automóvil	437,860
Valijas motocicleta	813,169

<sup>85</sup> La información presentada corresponde a los kilómetros recorridos por servicios de valijas en Lima durante 2013. No incluye los servicios en provincias.

## Generación de Residuos

Generación de Residuos	Cantidad (en kilogramos)
Papel y cartón	1'037,801
Textiles	1,122
Desechos de alimentos	147,323
Madera	8,455
Plásticos	1'260,083
Metal	1,428
Vidrio	741,640
Peligrosos	154,207
Otros residuos	1'113,274

## Transporte de Residuos

Transporte de Residuos	Consumo (en kilómetros)
Camión diésel	51,731

## Intensidad Energética (G4-EN5)

Información	Consumo <sup>317</sup>	
	Kilovatios-hora/Colaborador	Gigajulios/Colaborador
Energía eléctrica año 2013	3,414.85	12.30

<sup>86</sup> La información presentada considera un promedio de 16,896 colaboradores BCP durante el año 2013.

## Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

### (DMA Emisiones)

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

La medición de la Huella de Carbono (HC) se realizó según los lineamientos dados por el protocolo internacional Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol), elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Se ha excluido las emisiones derivadas de las recargas de extintores (0.01%) debido a que encuentran por debajo del corte de materialidad que se ha definido (0.1% del total de las emisiones).

Según las distintas metodologías antes mencionadas, hay 3 alcances dentro del cálculo de la HC:

- **Alcance 1:** Emisiones directas: GEI que son controlados por el Banco.
- **Alcance 2:** Emisiones indirectas de energía: Considera a las emisiones generadas por la electricidad adquirida y consumida por el BCP.
- **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas: Esta categoría permite incluir el cálculo del resto de emisiones indirectas.

Detalle del total de toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente emitidas por BCP:  
(G4-EN15) (G4-EN16) (G4-EN17)

Alcances	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
<b>Alcance 1: Emisiones directas</b>	<b>1,734.65</b>
Aire acondicionado	995.46
Gas de cocina	217.68
Generadores eléctricos	172.47
Extintores	4.46
Transporte de vehículos propios	344.58
<b>Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad</b>	<b>11,733.78</b>
Consumo de electricidad de las instalaciones del BCP	11,125.22
Consumo de electricidad de cajeros fuera de Agencias BCP	<b>608.56</b>
<b>Alcance 3: Emisiones indirectas</b>	<b>25,127.71</b>
Consumo de agua	396.30
Consumo de papel	8,371.46
Desplazamiento del personal al trabajo	8,956.24
Generación de residuos	3,673.79
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	1,458.30
Servicios de taxi de la Empresa	91.71
Transporte de residuos	40.41
Viajes en avión	1,856.78
Viajes terrestres nacionales	96.72
Mensajería interna y externa	186.01

Las emisiones directas en la Huella de Carbono BCP en el año 2013 representaron un 4.49% del total de emisiones; las emisiones indirectas generadas por la electricidad representaron el 30.40% del total; y las emisiones de alcance 3 (transporte y papel) generaron el 65.10% del total de emisiones.

A continuación se detalla el total de las emisiones de CO<sub>2</sub> del BCP en el año 2013:

### *Intensidad de las Emisiones de GEI* (G4-EN18)

Año	Emisiones Totales (Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente)	Información <sup>87</sup>	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
2013	38,596.14	Huella de Carbono <i>per cápita</i> BCP en el 2013	2.28

Por otro lado, el BCP, como resultado del uso de los sistemas de aire acondicionado, que operan con gas R-410 consumieron 476.75 kilogramos, dicho gas no generó kilogramos de CFC11 equivalente.<sup>88</sup> (G4-EN20)

<sup>87</sup> La información presentada considera 16,896 colaboradores BCP durante el año 2013.

<sup>88</sup> Equivalencia de kilogramos de R-410 en CFC11=0. Fuente: Gobierno de Canadá <http://www.ec.gc.ca/Air/default.asp?lang=En&n=4CA440F8-1> y otra fuente <http://www.comfort.uk.com/refrigerants.htm>, <http://www.emersonnetworkpower.com/documentation/en-us/brands/liebert/documents/white%20papers/technical%20note%20-comparing%20r407c%20and%20r410a%20as%20alternatives%20for%20r22.pdf>

## Reducción de las Emisiones de GEI

### (G4-EN19) (DMA Emisiones)

Durante el año 2013 el BCP llevó a cabo proyectos que buscan responder a los principales emisores de GEI. Se realizó un diagnóstico del manejo de los residuos sólidos en la Sede Central. A partir de los resultados, se inició el desarrollo de un Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Durante el año 2014 se realizará un diagnóstico similar en 4 Sedes del BCP, tres de ellas ubicadas en Lima (San Isidro, Lima y Chorrillos) y una en la ciudad de Trujillo.

Del mismo modo, se inició el diseño del Programa Auto Compartido, el cual busca reducir las emisiones producidas por el transporte de los colaboradores. El proceso fue dividido en 2 partes, realizándose primero un diagnóstico para evaluar su implementación en la Sede Central. Al asegurar su viabilidad, se inició el desarrollo de la Plataforma Web de Auto Compartido a implementarse durante el año 2014.

En el caso de las Agencias BCP, se realizó un diagnóstico de Eficiencia Energética para 2 agencias en Lima, con el fin de proponer un uso más eficiente de la energía eléctrica. Paralelamente, el Banco está en proceso de desarrollar un protocolo para promover la sostenibilidad en todas las agencias del BCP en Lima.

Los proyectos que viene realizando el BCP son comunicados internamente a sus colaboradores, para que conozcan y comprendan el esfuerzo que viene realizando el Banco. Para ello, se diseñó un boletín con los conceptos clave en el marco de la Hora del Planeta. Fue un primer acercamiento que permitió que se diseñara una estrategia de Comunicación Ambiental para el BCP.

Finalmente, durante la segunda mitad del año 2013, el Banco empezó el diseño del Programa de Sostenibilidad para el BCP y de un Protocolo de Agencias Sostenibles. El Programa de Sostenibilidad fue concebido como respuesta a la necesidad de contar con una estrategia que integre y articule todas las iniciativas de sostenibilidad que están siendo desarrolladas y las que se incorporen en el futuro. El Protocolo de Agencias Sostenibles tiene como objetivo establecer pautas sobre construcción, mantenimiento y gestión de las Agencias BCP (trato con proveedores, capacitaciones internas a los colaboradores, toma de decisiones en la compra, información que se debe reportar para calcular la Huella de Carbono).





---

*Cap. 4*  
*Declaración de*  
*Aseguramiento*





Tú debes ser el  
cambio que  
deseas ver en  
el mundo.

Mahatma  
Gandhi

---



## DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO

### DE SGS DEL PERÚ S.A.C. ACERCA DE LAS ACTIVIDADES DE SOSTENIBILIDAD EN EL "REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2013" DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP)

#### NATURALEZA Y ALCANCE DEL ASEGURAMIENTO

SGS del Perú fue contratado por el BCP para llevar a cabo un aseguramiento independiente de su "Reporte de Sostenibilidad 2013". El alcance del aseguramiento, basado en la metodología de Aseguramiento de Reportes de Sostenibilidad de SGS, incluye el texto y los datos del 2013, contenida en este reporte.

La información en el "Reporte de Sostenibilidad 2013" del BCP y su presentación son la responsabilidad de los directores y la gerencia del BCP. SGS del Perú no ha participado en la preparación de ningún material incluido en el "Reporte de Sostenibilidad 2013". Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca del texto, datos, gráficos y declaraciones dentro del alcance del aseguramiento, detallado a continuación con la intención de informar a todas las partes interesadas del BCP.

El Grupo SGS ha desarrollado un conjunto de protocolos para el Aseguramiento de Comunicaciones de Sostenibilidad basándose en las mejores prácticas dadas en la guía Global Reporting Initiative (referida de aquí en adelante como GRI) y el estándar de aseguramiento ISAE3000. Estos protocolos dan diferentes opciones de niveles de Aseguramiento, dependiendo del contexto y la capacidad de la Organización Reportante.

Este reporte ha sido asegurado utilizando nuestros protocolos para la evaluación de la veracidad del contenido y su alineamiento con la Guía de Elaboración de Reportes de Sostenibilidad (G4 2013) a un nivel limitado.

El aseguramiento comprendió una combinación de investigación previa, entrevistas con colaboradores estratégicos; revisión de la documentación, registros y datos; y la evaluación del reporte para la alineación con los protocolos de la GRI. Data financiera tomada del informe financiero previamente auditado de manera independiente, no ha sido revisada nuevamente a la fuente como parte de este proceso de aseguramiento.



#### **DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA Y COMPETENCIA**

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

El equipo de aseguramiento fue montado con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para esta tarea; y estuvo compuesto por una auditora líder registrada en IRCA (International Register of Certificated Auditors) en Sistema de Gestión Ambiental, Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional. También es Verificadora líder de Gases de Efecto Invernadero, auditora líder social y de integridad de negocios, así como Aseguradora líder de Reportes de Sostenibilidad, y una Revisora Técnica de Aseguramiento de Reportes de Sostenibilidad.

#### **OPINION DE ASEGURAMIENTO**

Sobre la base de la metodología descrita y a la verificación realizada, no se tuvo evidencia que la información y data contenida en el "Reporte de Sostenibilidad 2013" verificado no es confiable y no provee una justa y equilibrada representación de las actividades de sostenibilidad del BCP en el 2013. El equipo de aseguramiento opina que el reporte puede ser utilizado por las partes Interesadas del BCP. Creemos que la organización ha elegido un nivel de aseguramiento apropiado para sus necesidades. Este es el segundo año que se asegura por un equipo de aseguramiento independiente el reporte del BCP.

En nuestra opinión, el contenido del reporte cumple con los requisitos de la GRI G4, incluyendo su Suplemento Sectorial para Servicios Financieros G4, con Opción Exhaustiva.

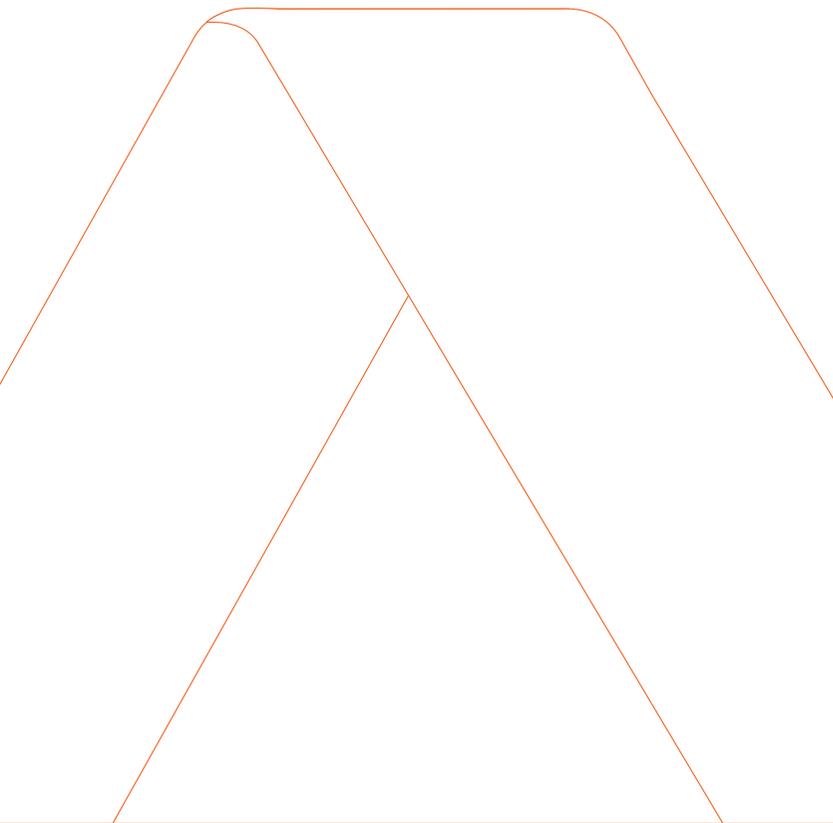


#### **CONCLUSIONES, HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES, RESPECTO A LA GRI G4**

El Reporte del BCP, "Reporte de Sostenibilidad 2013", está alineado adecuadamente a la GRI G4, Opción Exhaustiva. Los aspectos materiales y sus límites dentro y fuera de la organización han sido apropiadamente definidos de acuerdo a los Principios de Reporte de la GRI para Definición de Contenido del Reporte. Las declaraciones de los aspectos materiales y los límites identificados, y el compromiso con los grupos de interés, G4-17 al G4-27, se encuentran correctamente en el índice del contenido y en el reporte.

Al tomar el paso de producir su reporte utilizando las GRI G4 recientemente publicada, el BCP ha fortalecido su posición de liderazgo en reportes de sostenibilidad. Para continuar este impulso, se identificaron oportunidades de mejora durante el proceso de aseguramiento para consideración en futuros reportes, incluyendo:

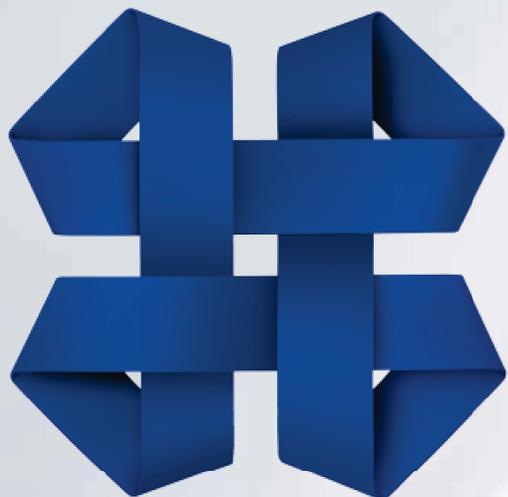
- Se recomienda que el BCP continúe reportando con la GRI G4, y considere utilizar estándares adicionales para el proceso del Compromiso con los Grupos de Interés.
- Sería beneficioso para las partes interesadas que se informen las metas de sostenibilidad a mediano y largo plazo, ya que actualmente sólo muestra la gestión actual y comparación con años pasados. La visión actual considera como máximo un horizonte temporal de cumplimiento a un año (2014).
- Se podría mejorar el proceso de evaluación del desempeño en sostenibilidad que realiza el Directorio, para que sea más sistemática, orientada a los temas materiales, y registrada respectivamente.
- Para futuros reportes, el BCP podría considerar incluir sus operaciones en el extranjero, ya que tiene operaciones en otros 3 países.
- En el año siguiente, el BCP debería incluir sus nuevas adquisiciones del 2013, tal como Mi Banco.
- Desde hace varios años, el BCP es reportante voluntariamente del CDP (Carbon Disclosure Project), por lo tanto podría incluir sus consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la empresa debido al cambio climático en su reporte GRI.



- El BCP ha progresado en su Gestión de Gases de Efecto Invernadero, al haber calculado su huella de carbono con mayor detalle cada año. Se recomienda que se verifique externamente en futuros años.
- Al firmar los Principios del Ecuador, el BCP ha tomado una decisión beneficiosa. Para llevar a cabo su gestión de la política crediticia ambiental y social, el BCP podría considerar incrementar aún más, la competencia de su equipo con profesionales ambientales y sociales.
- Algunos indicadores han sido reportados de manera parcial. En futuros años, se debería tener como objetivo recolectar la información requerida para completarlos.
- El BCP podría evaluar a mayor profundidad los riesgos de los servicios de entrega de material impreso entre oficinas a nivel nacional y clientes.
- Una auditoría interna de datos a nivel local mejoraría la fiabilidad y control de registros. Asimismo, se podría sistematizar la recolección de datos e información para tenerla mensualmente en algunos casos y poder emitir el reporte de sostenibilidad en la primera mitad del año.

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

Ursula Antúnez de Mayolo Corzo  
Auditor Líder de Reportes de Sostenibilidad  
SGS del Perú S.A.C.  
05 de Setiembre del 2014  
www.sgs.com



Cap. 4  
Tabla GRI





La educación  
es el arma  
más  
poderosa  
para cambiar  
el mundo.

Nelson  
Mandela

---

# TABLA GRI

N/A: no aplicable la omisión de la información del apartado señalado

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

### Estrategia y Análisis

<i>Contenidos Básicos Generales</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
G4-1. Declaración del Presidente del Directorio sobre la relevancia de la sostenibilidad para la empresa y su estrategia.	2-3	N/A	No	
G4-2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	33-34, 42 y 61-63	N/A	Sí	

### Perfil de la Organización

<i>Contenidos Básicos Generales</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
G4-3. Nombre de la empresa.	7	N/A	Sí	
G4-4. Principales marcas, productos y/o servicios.	15-16 y 19-20	N/A	Sí	
G4-5. Ubicación de la sede principal.	167	N/A	Sí	
G4-6. Países en los que opera la empresa.	7	N/A	Sí	
G4-7. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	13	N/A	Sí	
G4-8. Mercados servidos:	16 y 22	N/A	Sí	
G4-9. Dimensiones de la empresa.	14	N/A	Sí	
G4-10. Desglose del colectivo de colaboradores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	87-90 y 164	N/A	Sí	Principio 6
G4-11. Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	85	N/A	Sí	Principio 3

N/A: no aplicable la omisión de la información del apartado señalado

G4-12. Descripción de la cadena de valor de la empresa.	128-130	N/A	No	
G4-13. Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte de sostenibilidad.	7 y 23-24	N/A	Sí	
G4-14. Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	42, 45 y 64	N/A	Sí	
G4-15. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	65-69	N/A	Sí	
G4-16. Membresía en Asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby.	25	N/A	Sí	

#### Aspectos Materiales y Cobertura

<i>Contenidos Básicos Generales</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
G4-17. Cobertura del reporte de sostenibilidad.	7	N/A	Sí	
G4-18. Proceso de definición del contenido del reporte de sostenibilidad.	8-9	N/A	Sí	
G4-19. Aspectos materiales identificados.	10-12	N/A	Sí	
G4-20. Limitaciones de los aspectos materiales identificados dentro de la empresa.	10-12	N/A	Sí	
G4-21. Limitaciones de los aspectos materiales identificados fuera de la empresa.	10-12	N/A	Sí	
G4-22. Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los reportes de sostenibilidad previos.	7 y 10-12	N/A	Sí	
G4-23. Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos en relación con reportes anteriores.	7	N/A	Sí	

#### Participación de los Grupos de interés

<i>Contenidos Básicos Generales</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
G4-24. Relación de los grupos de interés de la empresa.	50-54	N/A	Sí	
G4-25. Base para la identificación y selección de grupos de interés.	50-54	N/A	Sí	
G4-26. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	50-55	N/A	Sí	
G4-27. Principales preocupaciones y asuntos de interés, por grupo de interés, que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	50-55	N/A	Sí	

N/A: no aplicable la omisión de la información del apartado señalado

### Perfil del Reporte

<b>Contenidos Básicos Generales</b>	<b>Página</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa – pág. 143-146</b>	<b>Pacto Mundial</b>
G4-28. Periodo que cubre el reporte de sostenibilidad	7	N/A	Sí	
G4-29. Fecha del último reporte de sostenibilidad.	7	N/A	Sí	
G4-30. Ciclo de reportaje.	7	N/A	Sí	
G4-31. Punto de contacto.	167	N/A	Sí	
G4-32. Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro del reporte de sostenibilidad.	149-161	N/A	Sí	
G4-33. Políticas y prácticas de verificación externa del reporte de sostenibilidad.	143-146	N/A	Sí	
<b>Contenidos Básicos Generales</b>	<b>Página</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa – pág. 143-146</b>	<b>Pacto Mundial</b>
G4-34. Estructura de gobierno de la empresa.	32-36	N/A	Sí	
G4-35. Proceso para delegar autoridad sobre temas económicos, sociales y ambientales desde el Directorio a la alta dirección y otros colaboradores.	49		Sí	
G4-36. Posición/Cargo responsable sobre temas económicos, sociales y ambientales, y si reportan al Directorio o Alta Dirección.	36		Sí	
G4-37. Proceso de consulta entre los grupos de interés y el Directorio con respecto a temas económicos, sociales y ambientales, o a quien se delega dicha consulta.	31		Sí	
G4-38. Composición del Directorio.	37		Sí	
G4-39. Indicar si el Presidente del Directorio de la empresa ocupa también un cargo ejecutivo.	37		Sí	
G4-40. Procedimiento para el nombramiento y selección de los miembros del Directorio y sus comités.	38-39		Sí	
G4-41. Procedimientos para evitar y gestionar posibles conflictos de intereses en el Directorio.	42		Sí	
G4-42. Rol del Directorio y Alta Gerencia en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, misión y valores, estrategias, políticas y metas relacionadas con los impactos económicos, sociales y ambientales.	36		Sí	
G4-43. Medidas tomadas para el desarrollo y mejora del conocimiento colectivo del Directorio en temas económicos, sociales y ambientales.	35		Sí	
G4-44. Procedimientos para evaluar el desempeño del Directorio.	40		Sí	

N/A: no aplicable la omisión de la información del apartado señalado

G4-45. Rol del Directorio en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.	35		Sí	
G4-46. Rol del Directorio en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión de riesgos económicos, sociales y ambientales.	35-36		Sí	
G4-47. Frecuencia de la revisión por parte del Directorio de los impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.	35		Sí	
G4-48. Posición/Cargo de mayor importancia o Comité que evalúa y aprueba el informe de sostenibilidad y asegura que los aspectos materiales sean cubiertos.	49		Sí	
G4-49. Proceso para comunicar preocupaciones críticas/importantes al Directorio.	31		Sí	
G4-50. Número y naturaleza de las preocupaciones críticas reportadas al Directorio y los mecanismos utilizados para tratar y resolverlas.	36		Sí	
G4-51. Políticas de retribución y vínculo entre la retribución de los miembros del Directorio, altos directivos y ejecutivos, y el desempeño de la empresa.	41		Sí	
G4-52. Proceso para la determinación de la remuneración del Directorio.	41		Sí	
G4-53. Explicación de cómo son buscadas y se tienen en cuenta las opinión de los grupos de interés en la determinación de las retribuciones del Directorio.	31		Sí	
G4-54. Índice de la retribución anual total del individuo con mayor retribución dentro de la empresa y el promedio anual total de la retribución de los colaboradores.		Esta información es confidencial para el BCP.	Sí	
G4-55. Porcentaje del incremento del índice de la retribución anual total del individuo con mayor remuneración dentro de la empresa y el promedio anual total de la retribución de los colaboradores.		Esta información es confidencial para el BCP.	Sí	

**Ética e integridad**

<b>Contenidos Básicos Generales</b>	<b>Página</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa – pág. 143-146</b>	<b>Pacto Mundial</b>
G4-56. Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la empresa.	42, 45 y 56-57	N/A	Sí	
G4-57. Mecanismos internos y externos de asesoría sobre comportamiento ético y legal y asuntos relacionados con la integridad de la empresa.	58 y 59		Sí	
G4-58. Mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones o asuntos de comportamiento ilegal o poco ético.	56 y 58-59		Sí	

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

### Aspectos Económicos

#### Desempeño Económico

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	60		Sí	
G4-EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	60		Sí	
G4-EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la empresa debido al cambio climático.		Actualmente el BCP no ha realizado una estimación cuantitativa de los riesgos y oportunidades de las implicaciones financieras del cambio climático para el Banco.	Sí	
G4-EC3. Cobertura de las obligaciones de la empresa debidas a programas de beneficio social.	100		Sí	
G4-EC4. Ayuda financieras recibidas de gobiernos.		Durante el periodo 2013, el BCP no recibió ayudas financieras por parte del Gobierno peruano.	Sí	

#### Presencia en el Mercado

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	99		Sí	
G4-EC5. Rango entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	91 y 99		Sí	
G4-EC6. Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	86		Sí	

#### Consecuencias Económicas indirectas

<i>Contenidos Básicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	111-120		Sí	
G4-EC7. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los tipos de servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	111-120		Sí	
G4-EC8. Impactos económicos indirectos negativos y positivos significativos y sus alcances.	117-119		Sí	

## Aspectos Ambientales

### Materiales

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	133		Sí	
G4-EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen.	133		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN2. Porcentaje de materiales utilizados que son materiales de insumo reciclados (valorizados).		No incorporamos materiales reciclados dentro de los materiales usados por el Banco.	Sí	Principio 7, 8 y 9

### Energía

<i>Contenidos Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	134-137		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN3. Consumo de energía dentro de la empresa.	134-135		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN4. Consumo de energía fuera de la empresa.	136		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN5. Intensidad de energía.	137		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN6. Reducción de consumo de energía.	134		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN7. Reducción de requerimientos energéticos de productos y servicios.	134		Sí	Principio 7, 8 y 9

### Emisiones

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Principio 7, 8 y 9</i>
Enfoque de gestión	134-138		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN15. Emisiones totales, directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	138			
G4-EN16. Emisiones totales, indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	138		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	138		Sí	Principio 7, 8 y 9

G4-EN18. Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	139		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN19. Reducciones de gases de efecto invernadero.	140		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN20. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono (ODS).	139		Sí	Principio 7, 8 y 9
G4-EN21. NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire.	134			

### Aspectos Sociales: Prácticas Laborales

#### Empleo

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Principio 7, 8 y 9</i>
Enfoque de gestión	83 y 85-86		Sí	Principio 6
G4-LA1. Número y tasa de contrataciones y rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	91-93		Sí	Principio 6
G4-LA2. Prestaciones sociales para los colaboradores a jornada completa que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	101-103		Sí	Principio 6
G4-LA3. Índice de reincorporación al trabajo y de retención tras la licencia de maternidad/paternidad, por sexo.	93		Sí	Principio 6

#### Salud y Seguridad en el Trabajo

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	104-110		Sí	Principio 6
G4-LA5. Porcentaje total de colaboradores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-colaboradores, establecidos para ayudar a monitorear y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	108		Sí	Principio 6
G4-LA6. Tipos y tasas de lesiones, enfermedades ocupacionales, absentismo, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	109-110		Sí	Principio 6
G4-LA7. Colaboradores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades ocupacionales.		El Banco no cuenta con colaboradores que desarrollen actividades de alto riesgo.	Sí	Principio 6
G4-LA8. Temas de salud y seguridad ocupacional cubiertos en acuerdos formales con sindicatos y/o asociaciones de colaboradores.	106		Sí	Principio 6

### Capacitación y Educación

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	94-98		Sí	Principio 6
G4-LA9. Promedio de horas de formación al año por colaborador, desglosado por sexo y por categoría de colaborador.	95 y 97		Sí	Principio 6
G4-LA10. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	94-97		Sí	Principio 6
G4-LA11. Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	98		Sí	Principio 6

### Aspectos Sociales: Derechos Humanos

#### No Discriminación

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	84		Sí	Principio 1, 2 y 6
G4-HR3. Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	84		Sí	Principio 1, 2 y 6

#### Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	85		Sí	Principio 1, 2 y 3
G4-HR4. Identificación de centros en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	85 y 132		Sí	Principio 1, 2 y 3

#### Trabajo Infantil

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	85 y 131-132		Sí	Principio 1, 2 y 5
G4-HR5. Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	85 y 132		Sí	Principio 1, 2 y 5

### Trabajo Forzoso

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	85 y 131-132		Sí	Principio 1, 2 y 4
G4-HR6. Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de todas formas de trabajo forzado.	85 y 132		Sí	Principio 1, 2 y 4

### Evaluación de los Proveedores en Materia de Derechos Humanos

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	131-132		Sí	Principio 1 y 2
G4-HR10. Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en materia de derechos humanos.	132		Sí	Principio 1 y 2
G4-HR11. Impactos significativos actuales y potenciales en materia de Derechos Humanos en la cadena de valor y acciones tomadas.	132		Sí	Principio 1 y 2

### Aspectos Sociales: Sociedad

#### Comunidades Locales

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	111-120		Sí	Principio 1 y 2
G4-S01. Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	111-119		Sí	Principio 1 y 2
G4-S02. Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	71-72		Sí	Principio 1 y 2
FS13. Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	22		Sí	
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	79		Sí	

### Lucha contra la Corrupción

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	121-126		Sí	Principio 10
G4-S03. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción y los riesgos significativos identificados.	123-124		Sí	Principio 10
G4-S04. Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra anticorrupción.	125 y 165-166		Sí	Principio 10
G4-S05. Incidentes confirmados de corrupción y medidas tomadas en respuesta.	123-124		Sí	Principio 10

### Cumplimiento Regulatorio

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	126		Sí	
G4-S08. Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	126		Sí	

### Aspectos Sociales: Responsabilidad de los Productos

#### Salud y Seguridad de los Clientes

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	70-72, 77 y 80		Sí	
G4-PR1. Porcentaje de las categorías significativas de productos y servicios que han sido evaluadas en impactos en salud y seguridad para su mejora.	71-72		Sí	
G4-PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	72		Sí	

### Etiquetado de Productos y Servicios

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	70 y 73-75		No	
G4-PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	73		Sí	
G4-PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	74		No	
G4-PR5. Resultados de las encuestas para medir la satisfacción del cliente.	62		No	

### Comunicaciones de Marketing

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	73-75		Sí	
G4-PR6. Venta de productos prohibidos o en disputa.	74		Sí	
G4-PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	75		Sí	

### Privacidad de los Clientes

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	75		Sí	
G4-PR8. Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	75		Sí	

### Cumplimiento Regulatorio

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	75		Sí	
G4-PR9. Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la empresa.	75		Sí	

### Portafolio de Productos

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión	64-67 y 70		Sí	
FS6. Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio, según la región, la dimensión y el sector de actividad.	16-18 y 20-21		Sí	
FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	77-78		Sí	
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	82		Sí	

### Auditoría

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión		Durante el año 2013 no hemos realizado ninguna actividad de control en las líneas de negocio, ni con prácticas de aplicación de filtros o auditorías medioambientales y sociales específicas.	Sí	

### Activismo Accionarial

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Enfoque de gestión		El BCP no cuenta con políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales posea derecho a voto o recomendación de voto.	Sí	
FS10. Número de instituciones con las que la empresa ha interactuado en relación con aspectos ambientales y sociales.		No se han identificado en el año 2013.	Sí	
FS11. Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.		Durante el año 2013, el BCP no aplicó filtros o criterios medioambientales y sociales relativos al total de fondos o activos bajo su gestión.	Sí	

### Aspectos Materiales No GRI

<i>Contenidos Básicos Específicos</i>	<i>Página</i>	<i>Omisiones</i>	<i>Verificación externa – pág. 143-146</i>	<i>Pacto Mundial</i>
Clima Laboral	83		Sí	
Reputación	26-30, 85-86 y 126		Sí	



---

*Cap. 4*  
*Anexos*



La educación es la  
clave del futuro.  
La clave del destino  
del hombre y de su  
posibilidad de  
actuar en un  
mundo mejor.

John  
F. Kennedy

---

# Anexos

Procedencia de los Colaboradores de la  
Planilla BCP: **(G4-10)**

Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Amazonas	16	15	31	0.18
Ancash	142	107	249	1.47
Apurímac	20	16	36	0.21
Arequipa	394	252	646	3.82
Ayacucho	38	22	60	0.36
Cajamarca	96	75	171	1.01
Cusco	186	111	297	1.76
Huancavelica	12	3	15	0.09
Huánuco	50	51	101	0.60
Ica	222	135	357	2.11
Junín	223	135	358	2.12
La Libertad	456	400	856	5.07
Lambayeque	215	160	375	2.22
Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Lima	6,601	5,096	11,697	69.23

Loreto	69	67	136	0.80
Madre de Dios	14	9	23	0.14
Moquegua	49	18	67	0.40
Pasco	24	11	35	0.21
Piura	272	178	450	2.66
Callao	227	158	385	2.28
Puno	65	58	123	0.73
San Martín	73	71	144	0.85
Tacna	70	46	116	0.69
Tumbes	34	21	55	0.33
Ucayali	64	49	113	0.67
<b>Total general</b>	<b>9,632</b>	<b>7,264</b>	<b>16,896</b>	<b>100.00</b>

Colaboradores capacitados en temas relacionados a la Política  
Contra la Corrupción y Soborno en el BCP: **(G4-S04)**

Zona geográfica	Número de colaboradores
Amazonas	30
Ancash	242
Apurímac	35
Arequipa	560
Ayacucho	63
Cajamarca	154
Cuzco	247
Huancavelica	14
Huánuco	93
Ica	321
Junín	293
La Libertad	467
Lambayeque	301

Zona geográfica	Número de colaboradores
Lima	10,640
Loreto	110
Madre de Dios	17
Moquegua	56
Pasco	34
Piura	379
Provincia Constitucional del Callao	336
Puno	116
San Martín	125
Tacna	102
Tumbes	44
Ucayali	107
<b>Total general</b>	<b>14,886</b>

Área capacitada	Número de colaboradores
Directorio	59
División Banca Empresarial	165
División Comercial	8,915
División Corporativa e Internacional	293
División de Auditoría	89
División de Créditos	1
División de Gestión y Desarrollo Humano	112
División de Sistemas	746
División de Tesorería	66
División Gestión de Patrimonios	197
División Legal	79
División de Riesgo de Banca Minorista	107
Gerencia Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonio	1,534

Área capacitada	Número de colaboradores
Gerencia Central de Operaciones, Sistemas y Administración	1,771
Gerencia Central de Banca Mayorista	23
Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas	132
Gerencia Central de Riesgos	120
Gerencia de División de Asuntos Corporativo	24
Gerencia de División de Consumo	151
Gerencia de División de Créditos	155
Gerencia de División de Marketing	111
Gerencia General	14
Gerencia Grupo Crédito	18
Secretaría General	4
<b>Total general</b>	<b>14,886</b>

**Banco de Crédito del Perú (G4-5)**

Sede Principal  
Calle Centenario N°156, La Molina, Lima, Perú.

Toda comunicación referente al presente Reporte de Sostenibilidad 2013 debe ser dirigida a la Gerencia de Responsabilidad Social del Banco de Crédito del Perú. **(G4-31)**

---

**E-mail: [responsabilidadsocial@bcp.com.pe](mailto:responsabilidadsocial@bcp.com.pe)**  
**Elaborado por: Perú 2021**  
**[www.peru2021.org](http://www.peru2021.org)**

---

