



Gerencia



La Molina, noviembre 2018

Ms. Lise Kingo
Directora Ejecutivo
Global Compact
Naciones Unidas

Presente:

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 y rentable que nos permita fortalecer las relaciones que mantenemos con nuestros diversos grupos de interés. Es así que durante el año 2017 continuamos con nuestra estrategia de largo plazo, la cual se focaliza en cuatro ejes: el cliente como el centro de nuestro negocio, una gestión sobresaliente del riesgo, crecimiento eficiente y colaboradores motivados.

Es importante destacar nuestros esfuerzos para ser un banco mucho más enfocado en sus clientes. A través del Centro de InnovaCXión, parte importante de la transformación digital, desarrollamos de manera ágil los nuevos productos y servicios que ofrecerán a nuestros clientes una experiencia WOW.

Además, mantenemos también un sólido compromiso con el medio ambiente, con especial foco en la lucha contra el cambio climático y el fomento de la eficiencia energética. Es por ello que realizamos la medición de los gases de efecto invernadero de nuestras actividades, diseñamos proyectos de mitigación y hacemos pública la información sobre las mayores fuentes de emisión de CO2 ante el Carbon Disclosure Project (CDP).

Por otro lado, estamos comprometidos con el desarrollo del Perú y buscamos contribuir al país a través del apoyo a la educación, específicamente, reduciendo las tres brechas existentes: Infraestructura educativa, Calidad Educativa y Acceso a la Educación. Esto lo logramos a través de tres diferentes programas: la construcción de colegios a través del mecanismo de Obras por Impuestos, un convenio con el Ministerio de Educación para la capacitación de docentes en temas de Educación Financiera, y Semillero de Talentos BCP respectivamente.



Gerencia

Finalmente, es importante resaltar que este es nuestro décimo tercer reporte, el cuál ha sido elaborado bajo las nuevas Guías G4 del Global Reporting Initiative (GRI).

A continuación, le presentamos el Reporte de Sostenibilidad BCP 2017, en el cual encontrarán información detallada sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental.



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Responsabilidad Social

Reporte de sostenibilidad
BCP 2017



CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO:

(GRI 102-14)

Queremos compartir con ustedes el Reporte de Sostenibilidad 2017 del Banco de Crédito del Perú con el fin de que conozcan cómo creamos valor para todos nuestros grupos de interés. Este reporte les brindará una visión holística de nuestra estrategia empresarial, nuestra gobernanza y nuestro desempeño en temas económicos, ambientales y sociales.

En el año 2017 renovamos nuestra cultura interna a través de Samay. Este proyecto de transformación cultural busca convertirnos en una empresa Clientecéntrica en un horizonte de 15 años.

A partir de este año nuestro propósito institucional es: “Estar siempre contigo, alentando y transformando tus sueños y planes en realidad; y con el Perú, construyendo su historia de desarrollo y superación”. Samay se ejecutará a través de 21 medidas, entre las que se destacan la horizontalidad sobre la jerarquía, una nueva gestión del desempeño y la mayor velocidad posible para interactuar con los clientes.

Como es por todos conocido, a inicios del 2017 nuestro país se vio impactado por el Fenómeno de El Niño Costero, que golpeó fuertemente el litoral de la zona norte del Perú. En este contexto, en el que pusimos a prueba nuestra capacidad de actuación y nuestro compromiso ante la sociedad, desplegamos varias acciones de ayuda entre las que destacan el apoyo estratégico al Gobierno en materia de gestión de voluntariado, el soporte de centenares de Voluntarios BCP en los centros de acopio designados, la activación del botón Juntos por el Perú en la App Móvil de nuestro Banco —que permitió recaudar cerca de S/800 mil en donaciones para la ONG ADRA— y la donación institucional de S/1.6 millones para cubrir las necesidades inmediatas de los afectados, dirigida también a ADRA y a Caritas del Perú. En mérito a estas acciones recibimos el reconocimiento Empresa SOS de parte del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Esto evidencia nuestro compromiso con el Perú y el firme propósito de construir su historia de desarrollo y superación.

A pesar del contexto económico y político poco alentador para el Perú, los resultados alcanzados corroboran nuestra fortaleza y nuestro claro enfoque en ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos, generando valor a nuestros grupos de interés y apoyando el desarrollo sostenido del país.

Durante el ejercicio 2017, los esfuerzos orientados a mejorar la experiencia del cliente han sido trabajados en el marco de la transformación BCP WOW. Comenzamos con el frente de transformación de los journeys del cliente mayorista, para aplicar la misma metodología del Proyecto Khuska en la Banca Mayorista; y también iniciamos el frente de transformación de la experiencia en canales de atención físicos, que involucra iniciativas de entrenamiento y capacitación a los canales presenciales.

Somos la primera empresa peruana en asumir un rol activo en la promoción de una cultura financiera responsable con el Programa Contigo en tus Finanzas BCP, que tiene como objetivo brindar herramientas a la población no bancarizada para tomar la mejor decisión en el manejo de sus productos financieros. Durante el año 2017, se benefició a más de 14,800 jóvenes estudiantes a través de programas como Contigo en tus Finanzas en el Aula y Contigo en tus Finanzas en la Universidad.

Además, con el fin de contribuir con el desarrollo de infraestructura básica para el país y crear valor de manera indirecta a través de la generación de empleo y la dinamización de los negocios afines a la construcción, hemos destacado como la empresa peruana con mayor participación bajo el mecanismo de Obras por Impuestos. Al año 2017, nuestra cartera de proyectos financiados se incrementó a 108 iniciativas con más de S/1,119 millones invertidos.

Asimismo, nuestras operaciones son gestionadas con respeto y cuidado del ambiente. Esto se traduce en acciones concretas como la medición de la huella de carbono de nuestras actividades, el consumo responsable de la energía y del agua, campañas de uso responsable del papel —lo mismo que su reciclaje—, y la correcta gestión de residuos.

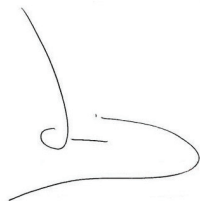
En línea con el requisito normativo de la SBS N° 1928-2015 y las directrices de los Principios de Ecuador, en el BCP contamos con una Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos, que busca asegurar una gestión socioambiental responsable en cada uno de ellos y que incluye a los que financiamos de modo parcial o total. Durante el periodo 2017, hemos financiado 11 proyectos bajo esta política, de conformidad con los Principios de Ecuador.

Todo esto no podría ser posible sin el apoyo de nuestros colaboradores, quienes año a año nos demuestran su esfuerzo y confianza como se refleja en la última encuesta de clima laboral que alcanzó una favorabilidad récord de 85%. Como Banco, aspiramos ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú, que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales.

Como mérito de nuestra gestión, fuimos premiados por sexto año consecutivo con el primer lugar como la empresa con mejor reputación corporativa del Perú en el Ranking de Líderes Empresariales de MERCOSUR 2017.

Finalmente, reiteramos el compromiso de mantenernos como referente de una Empresa socialmente responsable y de convertirnos en un Banco aún mejor, generando cambios positivos en nuestra sociedad.

Muchas gracias,



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Contenido

- 1** Pág. 5
Acerca del Reporte
- 2** Pág. 11
Principales Cifras
- 3** Pág. 14
Acerca del BCP
- 4** Pág. 26
Gobierno Corporativo
- 5** Pág. 29
Samay
- 6** Pág. 32
Banca Responsable
- 7** Pág. 43
Nuestras Aspiraciones
- 8** Pág. 73
Índice de Contenido GRI G4, Pacto Mundial y ODS
- 9** Pág. 86
Anexos
- 10** Pág. 91
Declaración de Aseguramiento

1

Acerca
del Reporte



1. Acerca del Reporte

Este reporte de sostenibilidad brinda información sobre la gestión económica, social y ambiental únicamente de las operaciones del Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante BCP) en el Perú y la gestión de sus 448 agencias en el ámbito nacional, 28 sedes y otras 4 instalaciones, pero no sobre la gestión de sus subsidiarias¹ ni sus operaciones fuera del país.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial. Esta es la decimotercera edición presentada por el BCP y la décima conforme a los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI)². Este documento abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2017 y la periodicidad de su publicación es anual. Este reporte ha sido verificado externamente por SGS del Perú a solicitud de la División de Asuntos Corporativos del BCP³. **(GRI 102-1) (GRI 102-4) (GRI 102-45) (GRI 102-49) (GRI 102-50) (GRI 102-51) (GRI 102-52) (GRI 102-55) (GRI 102-56)**⁴

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

² Los reportes de sostenibilidad de los años 2013 y 2014 fueron elaborados de conformidad con las Guías G4 del GRI, de Opción Exhaustiva; las ediciones 2015 y 2016, de conformidad con las Guías G4 del GRI, de Opción Esencial.

³ La declaración de aseguramiento otorgada por el verificador se encuentra al final del documento.

⁴ En cuanto a su alcance y cobertura no presentan ningún cambio significativo ni reexpresiones de información con respecto al Reporte de Sostenibilidad 2016.

Temas Materiales Incluidos

Para seleccionar los temas más relevantes a ser incluidos en este reporte, y que así refleje mejor a los grupos de interés del BCP, así como los impactos de sostenibilidad más significativos, se realizó un proceso de 4 etapas: **(GRI 102-46)**

Etapas del Análisis de Materialidad (GRI 102-46)

ETAPA 1

REVISIÓN

Se revisaron los reportes de sostenibilidad de los 2 primeros puestos del ranking de sostenibilidad de RobecoSam 2017 en el sector banca y de Bancolombia, al ser el único banco en Sudamérica en ingresar al mencionado ranking.

ETAPA 2

IDENTIFICACIÓN

Como parte de la identificación de impactos se realizaron entrevistas a las principales gerencias del Banco.

Las expectativas se identificaron a través de encuestas y entrevistas a colaboradores, clientes, líderes de opinión y accionistas. Adicionalmente, se revisaron documentos como la Memoria Anual, políticas y el Código de Conducta.

ETAPA 3

PRIORIZACIÓN

La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes de los grupos de interés fue la priorización de expectativas con más representación; mientras que la metodología utilizada para priorizar los impactos de sostenibilidad fue la evaluación de riesgos (estrategia, mejores prácticas cumplimiento legal, beneficio y severidad).

ETAPA 4

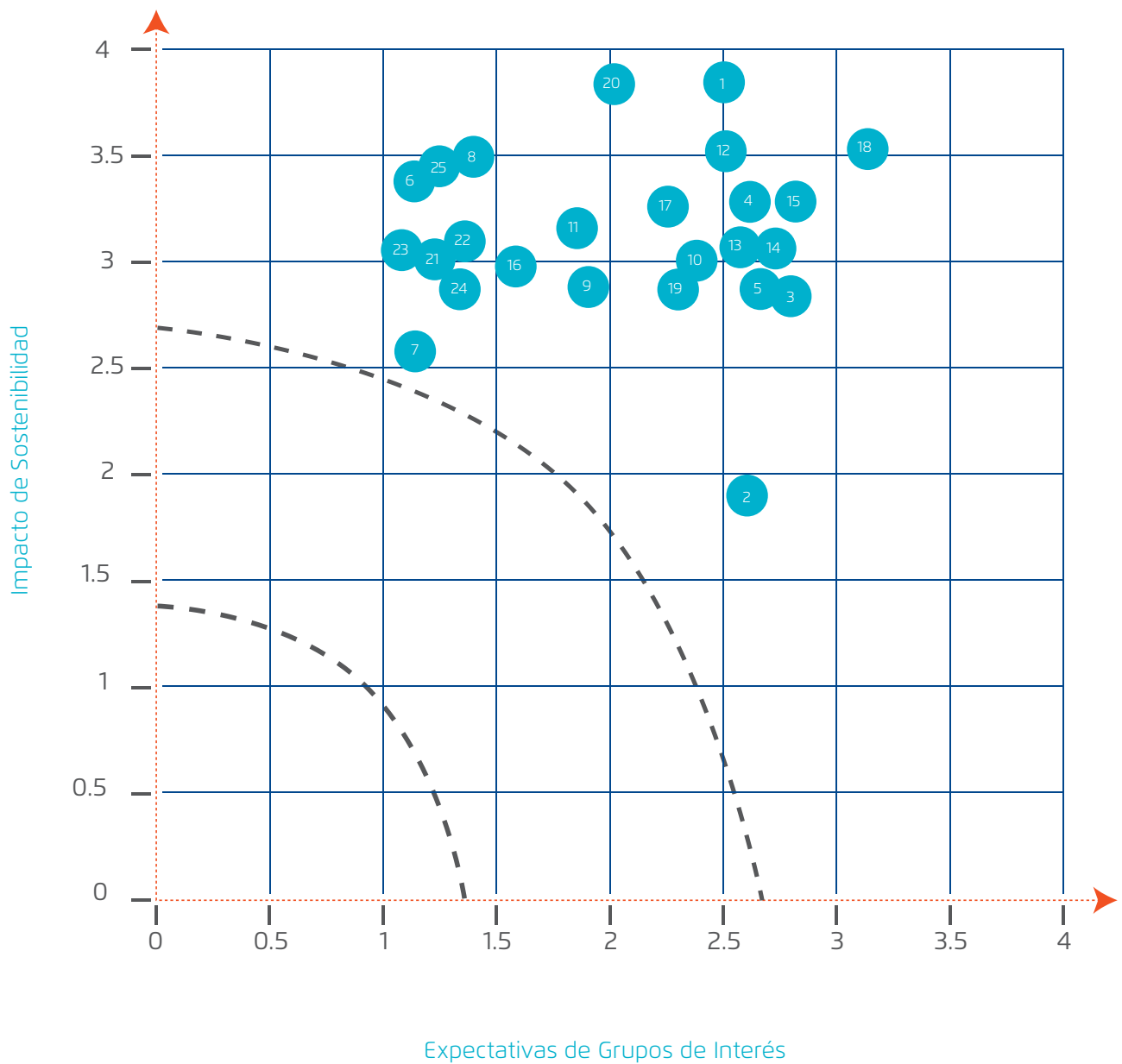
VALIDACIÓN

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 de la Empresa.

Finalmente, se seleccionaron los indicadores y enfoques de gestión a ser incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2017.

Como resultado de este proceso, se identificaron los temas materiales a ser incluidos en el presente reporte.

Matriz de Materialidad BCP 2017 (GRI 102-46)



Los temas materiales incluidos en el presente reporte, su nivel de cobertura⁵ y grupos de interés relacionados son detallados a continuación: (GRI 103-1) (GRI-102-48)

TEMAS MATERIALES (GRI 102-47) (GRI 102-49)

	 TEMA MATERIAL	 ESTÁNDAR SERIE	 COBERTURA (GRI 102-46)	 GRUPOS DE INTERÉS
1	GRI 201: Desempeño Económico	GRI 200: Economía	Cobertura interna	Accionistas, colaboradores, Gobierno, comunidad y proveedores
2	GRI 202: Presencia en el Mercado	GRI 200: Economía	Cobertura interna	Colaboradores
3	GRI 203: Consecuencias Económicas Indirectas	GRI 200: Economía	Cobertura externa	Comunidad
4	GRI 205: Lucha contra la Corrupción	GRI 200: Economía	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes, proveedores y Gobierno
5	GRI 301: Materiales	GRI 300: Ambiente	Cobertura externa	Comunidad y ambiente
6	GRI 302: Energía	GRI 300: Ambiente	Cobertura externa	Comunidad y ambiente
7	GRI 303: Agua	GRI 300: Ambiente	Cobertura externa	Comunidad y ambiente
8	GRI 305: Emisiones	GRI 300: Ambiente	Cobertura externa	Comunidad y ambiente
9	GRI 306: Efluentes y Residuos	GRI 300: Ambiente	Cobertura externa	Comunidad y ambiente
10	GRI 401: Empleo	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
11	GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
12	GRI 404: Formación y Enseñanza	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
13	GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores

⁵ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.



TEMA MATERIAL



ESTÁNDAR SERIE



COBERTURA



GRUPOS DE INTERÉS

	TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR SERIE	COBERTURA	GRUPOS DE INTERÉS
14	GRI 406: No discriminación	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
15	GRI 413: Comunidades Locales	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Comunidad
16	GRI 414: Evaluación Social de Proveedores	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Proveedores
17	GRI 416: Seguridad y Salud de los Clientes	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Clientes
18	GRI 417: Etiquetado de Productos y Servicios	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Clientes
19	GRI 419: Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Colaboradores, clientes, proveedores, Gobierno y comunidad
20	Portafolio de Productos (SSF)	Productos y servicios	Cobertura interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad y ambiente
21	Gestión de Riesgos	No GRI	Cobertura externa	Accionistas, clientes, colaboradores y proveedores
22	Experiencia del Cliente	No GRI	Cobertura externa	Clientes
23	Transformación Digital (Innovación)	No GRI	Cobertura externa	Clientes
24	Transformación Cultural	No GRI	Cobertura interna	Colaboradores
25	Gestión de Atención de Reclamos	No GRI	Cobertura externa	Clientes

2 Principales Cifras



2. Principales Cifras

El BCP en Cifras (GRI 102-7)

9,082

Canales de atención



2,324
Cajeros
automáticos



6,310
Agentes BCP



448
Agentes BCP

Colaboradores

> 17,117

Mujeres 58%
Hombres 42%

S/. 10,961
millones

Ingresos

S/. 129,621
millones

Activo

S/. 114,443
millones

Pasivo

S/. 15,178
millones

Patrimonio



Más de **8** Millones de clientes atendidos en el 2017



58% de clientes muy o totalmente satisfechos



84 proveedores homologados en el 2017



85% de aprobación en Encuesta de Clima Laboral en el 2017



99% de colaboradores capacitados en el 2017



2,114 voluntarios BCP a nivel nacional



65 becas y 55 créditos educativos otorgados por el programa Semillero de Talentos BCP en el 2017



108 proyectos financiados con una inversión de más de **S/1,119 millones** en obras por impuestos al cierre del 2017

CO₂

Huella de Carbono per cápita 2.76 t CO₂ equivalentes



4.67 MWh energía per cápita consumida en el 2017



11 proyectos financiados de conformidad con los Principios de Ecuador en el 2017

3 Acerca del BCP



3. Acerca del BCP

3.1 Historia

En el transcurso de 128 años, el Banco de Crédito del Perú ha acompañado la historia comercial, cultural y económica del país. Fue en el año 1889 cuando un grupo de comerciantes italo-peruanos decidió abrir una institución de crédito y seguros, que con los años se convirtió en símbolo de solvencia y confianza. Desde el año 1995 forma parte del Grupo Credicorp, el *holding* financiero más importante del Perú. **(GRI 102-1) (GRI 102-4) (GRI 102-5)**

El BCP trabaja permanentemente por asegurar la calidad del servicio que ofrece a sus clientes, tanto internos como externos. Por esta razón, se ha comprometido a satisfacer sus expectativas a través de su más importante propósito: "Estar siempre contigo, alentando y transformando tus sueños y planes en realidad y con el Perú, construyendo su historia de desarrollo y superación". Además, orienta sus esfuerzos a ser un banco simple, dedicado, flexible y accesible a sus clientes, con estrechos vínculos de permanente confianza y fidelidad con ellos.

3.2. Principales Productos y Servicios (GRI 102-2) GRI 102-6)

Banca Mayorista

La Gerencia Central de Banca Mayorista diseña y gestiona servicios para clientes corporativos y grandes empresas. Los productos ofrecidos por la Banca Mayorista están diseñados para cubrir las necesidades de más de 10,000 clientes en Lima y provincias⁶. Incluyen créditos comerciales, créditos contingentes, productos de comercio exterior, productos de cambio y derivados financieros; y productos pasivos y transaccionales. Está compuesta por 2 bancas:

Productos y Servicios Prestados por Banca Mayorista



⁶ Principales: Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Santa, Piura, Chincha, Ica y Tacna.

Durante el año 2017, Banca Mayorista demostró una ligera caída como se observa en la siguiente tabla:

Crecimiento de Banca Mayorista		Año 2015 (En Millones de Soles)	Año 2016 (En Millones de Soles)	Año 2017 (En Millones de Soles)
Colocaciones directas	A corto plazo	16,130.31	17,284.45	16,909.31
	A mediano o largo plazo	22,898.26	24,508.26	24,054.43
Total de colocaciones directas		39,028.58	41,792.71	40,963.74
Total de contingentes		16,018.30	15,986.60	15,885.89
Montos financiados totales		55,046.88	57,779.31	56,849.63

Asimismo, los ingresos mostraron una disminución en el último año, como se observa a continuación:

	Año 2015 (En Millones de Soles)	Año 2016 (En Millones de Soles)	Año 2017 (En Millones de Soles)
Margen por intermediación⁷	1,174.59	1,185.43	1,112.62
Margen activo	878.05	854.61	794.37
Margen pasivo	296.54	330.82	318.24
Ingresos por servicios	571.99	598.35	627.19
Ingresos por operaciones de cambio	330.80	302.37	277.84
Total de ingresos⁸	2,077.38	2,086.15	2,017.65

Seguidamente, se detalla la distribución de la cartera de clientes de Banca Mayorista según región y actividad en los años 2016 y 2017:

Banca Corporativa	Año 2016 (Porcentaje)	Año 2017 (Porcentaje)	Banca Empresa	Año 2016 (Porcentaje)	Año 2017 (Porcentaje)
Lima y Callao	100%	100%	Lima	85%	83%
Provincias	0%	0%	Provincias	15%	17%
			Oriente	0%	0%
			Norte	44%	53%
			Centro	0%	0%
			Sur	56%	47%

⁷ Suma de margen activo y pasivo.

⁸ El total considera el margen por intermediación, ingresos por servicios e ingresos por operaciones de cambio.

Ciudad, Volumen y Composición Porcentual en el Año 2017 (Banca Empresa)

Ciudad	Volumen en Deuda (En Miles de Soles)	(Porcentaje)
Norte	1,980.17	100%
Trujillo	1,094.10	55.3%
Chiclayo	322.33	16.3%
Chimbote	187.01	9.4%
Piura	376.74	19.0%
Sur	1,894.77	100%
Arequipa	924.44	48.8%
Chincha	355.86	18.8%
Ica	317.92	16.8%
Tacna	296.55	15.7%

Distribución para Banca Corporativa y Banca Empresa por Sector Económico a Nivel Nacional en el Año 2017

Año 2017

Sector	Clientes	Deuda
Comercio	25.78%	13.9%
Industria manufacturera	20.84%	21.1%
Actividades inmobiliarias y empresas de alquiler	12.99%	11.9%
Otros + hostelería + actividades empresariales	9.43%	9.9%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7.13%	6.6%
Agricultura y ganadería	6.42%	3.8%
Construcción	5.51%	3.4%
Industria textil	4.04%	2.1%
Minería	2.57%	6.0%
Pesquería	2.06%	3.9%
Instituciones financieras	2.03%	6.0%
Electricidad, gas y agua	1.18%	11.3%

Banca Minorista y Gestión de Patrimonios

La Gerencia Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios ofrece productos y servicios para personas naturales y pequeñas y medianas empresas, con ventas anuales de hasta S/32 millones o niveles de deuda menores a S/10 millones. Al cierre del año 2017, tuvo 8.1 millones de clientes, a los que atendió a través de sus diferentes canales: agencias, cajeros automáticos, banca por internet, banca por teléfono, banca móvil, Yape y Agentes BCP.

Segmentación de Clientes y Productos Ofrecidos por la Banca Minorista

Clientes		Productos
Banca Privada	Clientes con más de US\$1'000,000 disponibles para invertir.	Acceden a todos los productos de Banca Exclusiva y adicionalmente se les ofrece servicios de asesoría de inversión, planificación financiera, productos de inversión estructurados y créditos flexibles garantizados con instrumentos financieros.
BCP Enalta	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/20,000 o un mínimo de US\$200,000 disponibles para invertir.	
Banca Exclusiva	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/5,000.	Tarjetas de crédito y débito, créditos personales, créditos vehiculares e hipotecarios, cuentas corrientes y de ahorros, fondos mutuos, cuentas a plazo y CTS.
Banca de Consumo	Clientes que tienen sueldos menores a S/5,000.	
Banca Pequeña Empresa	Empresas con ventas anuales menores a S/5.6 millones o con deudas menores a S/1.2 millones.	Créditos para capital de trabajo, financiamiento de inmuebles, leasing, cuentas corrientes y de ahorros, productos transaccionales y operaciones de cambios.
Banca de Negocios	Empresas con ventas anuales entre S/5.6 millones y S/32 millones o con deudas entre S/1.2 millones y S/10 millones.	Créditos comerciales, contingentes, leasing, comercio exterior, servicios transaccionales, productos pasivos y operaciones de cambios.

Principales Resultados de la Banca Minorista

	Año 2015 (En Millones de Soles)	Año 2016 (En Millones de Soles)	Año 2017 (En Millones de Soles)
Colocaciones	34,720	35,916	37,639
Financiamiento al consumo: tarjetas de crédito, créditos personales y crédito vehicular	10,355	10,646	10,750
Crédito hipotecario	12,031	12,130	12,638
Créditos PYME	6,697	6,963	7,682
Préstamos comerciales	4,118	4,695	4,849
Contingentes	1,519	1,482	1,719
Masa administrada (depósitos y fondos mutuos)	50,561	52,588	58,800
Ahorros	20,687	22,418	24,337
CTS	7,043	6,953	6,969
Vista (cuenta corriente)	9,477	10,037	11,223
Fondos mutuos	8,017	9,562	10,590
Depósitos a plazo fijo	5,337	3,618	5,680

Distribución de la Cartera de Clientes de Banca Minorista por Región

PYME	Año 2016	Año 2017	NEGOCIOS	Año 2016	Año 2017
Lima y Callao	42%	51%	Lima y Callao	69%	68%
Provincias	58%	49%	Provincias	31%	32%
Oriente ⁹	5%	8%	Oriente	5%	5%
Norte ¹⁰	27%	17%	Norte	12%	11%
Centro ¹¹	4%	4%	Centro	5%	6%
Sur ¹²	22%	20%	Sur	9%	10%

Distribución de la Cartera de Clientes por Sector Económico

Pyme	Año 2016		Año 2017	
	Clientes	Deuda	Clientes	Deuda
Industria manufacturera	16%	17%	15%	16%
Comercio	53%	52%	54%	51%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	7%	7%	7%	7%
Construcción	1%	1%	1%	2%
Hoteles y restaurantes	7%	8%	7%	9%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	8%	7%	8%	7%
Otras actividades de servicios comunitarios	5%	5%	5%	4%
Otros	3%	3%	3%	4%

BANCA DE NEGOCIOS	Año 2016		Año 2017	
	Clientes	Deuda	Clientes	Deuda
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	16%	15%	15%	11%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	3%	2%	4%	3%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	31%	36%	32%	37%
Construcción	8%	7%	9%	8%
Enseñanza	2%	1%	1%	1%
Explotación de minas y canteras	1%	1%	1%	1%
Hoteles y restaurantes	3%	3%	4%	4%
Industrias manufactureras	12%	18%	12%	17%
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	12%	6%	10%	7%
Pesca	1%	1%	1%	1%
Servicios sociales y de salud	1%	1%	1%	1%
Suministro de electricidad, gas y agua	0%	0%	0%	0%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	10%	9%	10%	9%

⁹ Incluye: Amazonas, Loreto, Madre de Dios, San Martín y Ucayali.

¹⁰ Incluye: La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes.

¹¹ Incluye: Ancash, Ayacucho, Cajamarca, Cerro de Pasco, Huancavelica, Huánuco y Junín.

¹² Incluye: Apurímac, Arequipa, Cusco, Ica, Moquegua, Puno y Tacna.

3.3 Presencia en el Perú (GRI 102-6)

El BCP está al alcance de todos los peruanos y, de esta manera, encarna un papel fundamental en el crecimiento y desarrollo del país. El despliegue del Banco a nivel nacional se encuentra detallado en el siguiente cuadro:

Departamento	Agencias	Agentes	Cajeros
			8
Amazonas	3	19	35
Ancash	9	109	6
Apurímac	2	50	125
Arequipa	19	529	11
Ayacucho	2	69	34
Cajamarca	8	147	103
Callao	17	263	53
Cusco	11	126	2
Huancavelica	1	34	16
Huánuco	4	60	60
Ica	12	156	45
Junín	15	230	95
La libertad	16	324	51
Lambayeque	9	267	1,476
Lima	273	3,212	16
Loreto	4	19	5
Madre de dios	1	11	9
Moquegua	4	42	8
Pasco	3	27	76
Piura	15	274	22
Puno	4	97	22
San Martín	6	83	21
Tacna	5	88	9
Tumbes	2	14	16
Ucayali	3	60	
Total al cierre del 2017	448	6,310	2,324

Canales de Atención

	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Agencias BCP	460	452	448
Cajeros automáticos ¹³	2,294	2,331	2,324
Agentes BCP	5,732	6,097	6,310

	Cerraron	Abrieron
Agencias BCP¹⁴	8	4 ¹⁵
Cajeros automáticos	80	73
Agentes BCP	1,361	1,586

¹³ ATM BCP.

¹⁴ La agencia Asia abre en el mes de diciembre y cierra en abril para cubrir la temporada de verano.

¹⁵ La agencia Asia abre en el mes de diciembre y cierra en abril para cubrir la temporada de verano.

3.4. Principales Resultados en los Canales de Atención el Año 2017 (GRI 102-10)



Agencias

El año 2017 se cerró con 415 agencias estándar, 15 agencias Enalta y 18 agencias Puntos BCP y/o de Pago de Haberes. La idea de ir abriendo nuevos formatos de agencias es adaptarse a las necesidades de los clientes. Adicionalmente se implementaron iniciativas orientadas a solucionar la mayoría de las necesidades de los clientes en el mismo punto de contacto. Finalmente, se ejecutaron mejoras en los procesos de ventanilla y de plataforma y se creó el puesto de Asesor Multifunción. Asimismo, se renovó el parque de máquinas recontadoras de billetes.



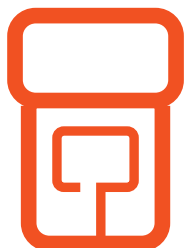
Centro de Contacto

Durante el año se ha implementado el concepto de solución en el primer punto de contacto para minimizar la derivación de llamadas. Por medio de grupos especializados en tarjetas de crédito y en Banca Seguros, que permiten tener asesoría experta, se busca que los equipos sean cada vez más autónomos y tengan la capacidad de solucionar las consultas más frecuentes. Del mismo modo, se inició el proyecto de trabajo part time que beneficia al colaborador y a la atención de llamadas, pues estos colaboradores están asignados en los horarios más requeridos por los clientes. En el año se dio inicio a la renovación de la plataforma tecnológica que contribuirá a lograr el objetivo de dar una experiencia WOW a los clientes del BCP. Este proyecto concluirá en el año 2018.



Plataforma Digital (Kioskos)

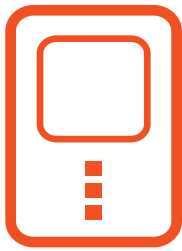
Al cierre del año 2017, el BCP cuenta con un parque de 759 plataformas digitales, ubicadas en sus agencias a nivel nacional. El volumen de transacciones en el año fue de US\$26 millones. Dado ello, se implementó la funcionalidad de apertura digital de cuentas de ahorro (con entrega automática de tarjetas Credimás y Token) en 250 kioskos a nivel nacional, llegando a abrir más de 468,000 cuentas (24% de la apertura total de cuentas del período) con un nivel de satisfacción del 97% (T2B). También se estableció la funcionalidad de copia de estado de cuenta, atendiendo más de 90,000 copias en el último trimestre



Cajeros Automáticos

Al cierre del ejercicio 2017, se cuenta con 2,324 cajeros automáticos. Con el objetivo de seguir brindando facilidades a los clientes y apoyar la migración a canales auto-atendidos, se ha seguido ampliando la red con cajeros multifuncionales, llegando a 361 (+26%), de los cuales 77 son cajeros recicladores¹⁶. Además, las transacciones monetarias del Banco se incrementaron en 14.7%, siendo los depósitos la transacción de mayor crecimiento anual (47.3%).

¹⁶ Los cajeros recicladores son los nuevos ATMs de depósito que tienen una función de reciclaje, es decir, que el dinero que se deposita internamente se recicla y está disponible para un retiro.



Banca Móvil

Ya son 4 años desde su lanzamiento y sigue sorprendiendo a todos sus usuarios. Son cerca de 1.5 millones de descargas lo cual hace que más clientes disfruten de todos los beneficios al realizar sus operaciones desde cualquier lugar en el momento que lo requieran.

Los comentarios de los clientes han sido siempre el punto central para seguir mejorando la experiencia del canal, implementando mejoras y nuevas funcionalidades como la confirmación de operaciones con huella digital en Android, la venta de seguros de protección de tarjetas y de efectivos preferentes (con desembolso en línea), el pago de créditos, el envío de estados de cuenta y apertura de depósitos a plazo. Cabe señalar que este último es el primer producto pasivo que se vende en línea dentro de la aplicación.

Todos estos lanzamientos, en conjunto con las acciones de comunicación, lograron un incremento de 59% en el número de clientes transaccionales. Asimismo, el número de transacciones totales pasó de 15.7 millones a 30.2 millones promedio mensual (en los últimos 6 meses), con lo cual se obtuvo un crecimiento de 92% respecto al año pasado.

Esta aplicación ganó por cuarto año consecutivo el premio a Mejor Aplicación para Operaciones Bancarias en la XVI Encuesta Anual de Ejecutivos realizada por la CCL.

Esto mantiene el reto constante del BCP dentro del mundo de las aplicaciones y estimula al Banco a seguir siendo el mejor dentro de este rubro.



Banca por Internet

El 2017 fue un año retador para el canal. En junio se lanzó el tan esperado proyecto Nueva Banca por Internet. Esta cuenta con un diseño totalmente distinto, pensado en el usuario. Durante el año se ha afiliado a 2.9 millones de clientes por este medio.

Asimismo, a fines del periodo, se decidió empezar con la etapa de migración de los clientes hacia la nueva plataforma. En resumen, se logró un incremento en la cantidad de clientes transaccionales de 13%, con un promedio mensual de 18.5 millones de transacciones. El año concluyó con un total de 34% de clientes migrados como respuesta al continuo mejoramiento en el diseño y usabilidad de la web.

Agentes BCP



El ejercicio 2017 cerró con 6,310 agentes, 53% en Lima y 47% en provincias. El 87% de los mismos son rentables. Con el fin de brindar un mejor servicio, se ha implementado un sistema de calificación en punto para el agente, de forma que se pueda detectar oportunidades de mejora en la atención al cliente. Adicionalmente, continúa la capacitación a los agentes en detección de billetes falsos, atención al cliente, ventas, marketing, entre otros. Este año se llegó a capacitar a 856 Agentes.



Chatbot Arturito BCP:

Al iniciar el ejercicio 2017 el BCP lanzó el primer chatbot de la banca en el Perú. Han llegado más de 150 mil personas a iniciar una conversación con Arturito, generando 123 mil conversaciones y 416 mil operaciones. Estos clientes han calificado con un promedio de 5 estrellas su satisfacción con este canal. El año 2017 ha servido para probar esta tecnología y, ante la respuesta positiva de los clientes, ahora procede conectar a Arturito con los demás canales de atención.



Canal de Atención en Redes Sociales:

El año 2017, el canal de atención por redes sociales alcanzó su madurez, con un equipo de 10 community managers del Banco respondiendo un promedio de 13,000 menciones mensuales. Este equipo atiende todo tipo de consultas, dudas e incluso reclamos desde una herramienta que genera colas de trabajo inteligentes según lo descrito por el cliente. La satisfacción de este canal es la más alta con un 77% de T2B. Cada vez son más los clientes que prefieren atenderse con el BCP a través de sus redes sociales.

3.5. Principales Asociaciones a las que Pertenece el BCP (GRI 102-13)

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)
- IPAE

Cámaras de Comercio

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

3.6. Premios y Reconocimientos

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa 2017 (Merco)

Por sexto año consecutivo, el BCP obtuvo el primer lugar como la empresa con mejor reputación corporativa del Perú. De otro lado, el presidente del Directorio del BCP, Dionisio Romero Paoletti, lideró, por tercer año consecutivo, el Ranking de Líderes Empresariales de Merco 2017.

Estudio Dónde Quiero Trabajar (DQT) 2017

El BCP fue reconocido por quinto año consecutivo, como el banco donde más peruanos desean trabajar, además de ser una de las empresas más atractivas para atraer talento a nivel nacional.

Las 10 Empresas Más Admiradas del Perú 2017, Otorgado por PriceWaterhouse Coopers y la Revista G de Gestión

Por sexto año consecutivo, el BCP fue distinguido como una de las empresas más admiradas del Perú. El reconocimiento es otorgado por PwC y la revista G de Gestión a partir de una evaluación efectuada por 4,500 ejecutivos del país.

Marca Empleadora 2017, Otorgado por Laborum y Apoyo Comunicación

Por cuarto año consecutivo, el BCP fue reconocido como el empleador más atractivo del Perú, así como la institución financiera donde más peruanos quieren trabajar, según el estudio Marca Empleadora 2017, elaborado por Laborum y Apoyo Comunicación. El estudio recogió la opinión de más de 13,500 personas,

segmentada por diversos perfiles específicos (género, edad, nivel jerárquico, sector, ciudad, etc.).

XVII Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima (CCL)

Se reconoció al BCP como la mejor empresa en la categoría de servicio de banca tanto para los segmentos de Banca Empresa, Banca Personal y Banca Pyme. Asimismo, de acuerdo con la encuesta de la CCL, la Banca Móvil BCP es la aplicación para smartphones preferida por los ejecutivos para realizar transacciones financieras.

Premio IPAE a la Empresa, en Educación y Cultura

El BCP fue premiado en 2 categorías, por la promoción de la educación de excelencia y por la promoción del arte y la cultura peruana, como único ganador. El premio es un reconocimiento que IPAE otorga anualmente a las empresas que, más allá de sus propias actividades, contribuyen al desarrollo de una educación de excelencia y al progreso y difusión de la cultura peruana.¹⁷

Euromoney Awards for Excellence 2017

El BCP fue reconocido como el Mejor Banco del Perú y el Mejor Banco para la Pequeña y Mediana Empresa de América Latina en los Euromoney Awards for Excellence 2017, que entrega anualmente la revista británica Euromoney desde hace más de 25 años. Para determinar a los ganadores Euromoney realiza un monitoreo anual de la banca internacional y de la industria de la banca de inversión, recibe postulaciones de todo el mundo y entrevista a ejecutivos a nivel global.

Effie Awards 2017

El BCP obtuvo 2 effies, que premian la efectividad publicitaria. Recibió el Effie de Oro en la categoría

Innovación en Medios Existentes con el Proyecto Hacer Realidad los Planes de nuestros Clientes Poniéndolos en Vitrina. Esta campaña buscó llevar a la realidad el compromiso del BCP de apoyar los planes de sus clientes a través de medios con menor saturación y de alto impacto. Y recibió el Effie de Plata en la categoría de Servicios Financieros por su campaña Al Token y Al Recontra Token, con la cual se visibilizó el impacto positivo de los canales digitales en la vida de los clientes, al poder hacer operaciones de manera rápida y fácil.

Premios ANDA 2017

La decimoquinta edición de los Premios ANDA, organizados por la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA Perú) y que busca reconocer a las mejores contribuciones del ámbito comunicacional y publicitario, premió al BCP en la categoría de Comunicación Interna por la Campaña Feliz de Ayudarte.

XV Encuesta Anual de Banca Privada de la Revista Euromoney 2017

El BCP ha sido reconocido como la mejor Banca Privada 2017 para clientes peruanos tanto en patrimonios de entre US\$1 millón y US\$5 millones, y de entre US\$5 millones y US\$30 millones; así como también por ser la institución financiera con Mejores Servicios Bancarios para clientes de Banca Privada del Perú, considerando su adecuada gestión de activos como su servicio más completo de *family office*.

International Banker Banking Awards 2017 (3 Premios)

La prestigiosa publicación británica International Banker galardonó al BCP en 3 categorías: Banking CEO Of The Year of South America (a Walter Bayly), Best Innovation In Retail Banking Perú y Best Commercial Bank Of The Year Perú.

¹⁷ El premio se entregó en el 2017 por la gestión del 2016.

4 Gobierno Corporativo



4. GOBIERNO CORPORATIVO: La Dirección Estratégica del BCP

Estructura de Gobierno del BCP (GRI 102-18)

El BCP es gobernado por su Directorio y Gerencia. El Directorio del BCP ejerce sus funciones de conformidad con el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas difundido por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), documento respaldado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Los 31 principios recogidos en dicho código están alineados con 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.

De conformidad con el Estatuto del BCP, el Directorio puede, con el voto favorable de 2/3 de sus miembros, constituir comités especiales para la mejor administración del Banco, fijando las atribuciones de dichos comités y la remuneración de sus miembros. Así, se han creado los siguientes comités especiales:

Comité Ejecutivo

Aprueba temas delegados por el Directorio además de aquellos que le corresponden de acuerdo a su reglamento.

Comité de Riesgos

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.

A nivel de Credicorp, el BCP como cabeza del Grupo Empresarial, participa de los siguientes comités corporativos:

Comité Ejecutivo 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 del *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 a las empresas del Grupo.

Comité de Nominaciones 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 del Grupo.

Comité de Riesgos Corporativos 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.

Comité de Gobierno Corporativo Credicorp

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

Comité de Compensaciones Credicorp

Creado 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.

A nivel de Grupo Credicorp, los comités ejecutivos —de Gobierno corporativo y de riesgos— son los responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales. A nivel BCP, los comités responsables de las decisiones en estos temas son los comités ejecutivos, de riesgos y de gestión.

5

Samay
Responsible



5. SAMAY¹⁸: Transformación Cultural del BCP

El BCP es el banco que ha acompañado desde siempre el progreso del Perú y que sigue siendo partícipe de su historia. Ha estado al alcance de todos los peruanos y peruanas y, de esta manera, contribuye fundamentalmente al crecimiento y desarrollo del país.

Sin embargo, en los últimos años, el mundo ha cambiado radicalmente y el Perú no es ajeno a ello. Si bien los cambios demoran en llegar, cada vez la brecha de tiempo se reduce. Por eso, en el año 2016 se inició un proceso de cuestionamiento sobre la institución en sí y si es que estaba trabajando para que, en un futuro muy cercano, pueda seguir siendo el Banco que necesitan los peruanos.

En este proceso se ha reafirmado el compromiso con sus clientes, porque ellos son la razón de ser del Banco. Los acompañan y asesoran en la realización de sus planes porque con cada peruano que se realiza, el país crece y con él crece toda la nación. Son ellos los que empujan el progreso del Perú y el BCP procura, a su lado, escribir esta nueva historia.

Todo esto llevó al trazo de un nuevo reto: la transformación del Banco, teniendo claro que, para lograrlo, primero debe transformarse el recurso humano que trabaja en él. Esta transformación llevó a replantear y crear, en equipo, la nueva Misión o Propósito y los Principios Culturales que ayudarán a conseguir esta Aspiración, la cual se convierte ahora en el eje central de la estrategia de negocio.

Así, todos los equipos del Banco tienen el compromiso de construir sus estrategias contemplando cada uno de los frentes de esta Aspiración y generar con ello acciones que contribuyan al alcance de la misma.

A continuación, se presentan el propósito, aspiración y principios del BCP: (102-16)

Nuestro Propósito

Transformar Planes en Realidad.

Estar siempre contigo, alentando y transformando tus sueños y planes en realidad; y con el Perú, construyendo su historia de desarrollo y superación.

Nuestra Aspiración

Una Gestión WOW. Ser referentes regionales en gestión, potenciando nuestro liderazgo histórico y transformador de la industria financiera en el Perú.

Una Experiencia del Cliente WOW. Ser la empresa peruana que brinda la mejor experiencia a los clientes. Simple, cercana y oportuna.

Un Equipo WOW. Ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú, que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales.

¹⁸ Samay nació como un proyecto colaborativo de transformación cultural, que inició en el 2016, con el objetivo de descubrir el "espíritu" del Banco, ese espíritu que nos motivará y que nos impulsará como Organización en los próximos 20 años.

Principios Culturales

1. Clientecéntrico: Nuestros clientes están en el centro de todas nuestras decisiones. Por eso cada producto, cada servicio, cada solución y cada decisión, son para los clientes, por los clientes y con los clientes.

Buscamos entregarles siempre una experiencia única, basada en un servicio más simple, ágil y cercano.

2. Potenciamos tu Mejor Tú: Nuestro crecimiento personal y profesional no tiene límites. El límite lo pones tú.

Mientras más grandes seamos como personas, más grande será el BCP.

Sacamos lo mejor de cada uno cuando nos retamos, reconocemos, aprendemos y compartimos entre todos, sin importar el puesto que tengamos.

3. Sumamos para Multiplicar: Nuestras metas y desafíos están conectados. Ganamos todos o perdemos todos. Somos un único equipo.

Nos organizamos para agilizar nuestro trabajo. Colaborando con generosidad y sumando nuestros talentos, multiplicamos nuestro valor.

4. Mínimo Damos lo Máximo: El compromiso con la excelencia es parte de nuestro día a día. Dejamos todo en la cancha en cada cosa que hacemos y no estamos dispuestos a ceder ni un centímetro.

Nos apasionan los desafíos y enfrentamos cada reto con actitud y disposición para llegar al mejor resultado.

5. Emprendemos y Aprendemos: Somos un banco innovador y no le tenemos miedo al cambio. Damos la bienvenida a las ideas, vengan de quien vengan.

Entendemos que las innovaciones no nacen perfectas: necesitan probarse, observarse y mejorarse continuamente. Convertimos cualquier resultado en valioso al transformarlo en un aprendizaje para todos.

6. Seguros y Derechos: Las oportunidades pueden traer riesgos. Por eso todos somos responsables de conocerlos, evaluarlos y administrarlos. Es lo que nos hace dignos de confianza. Esa confianza es algo que jamás arriesgaremos.

Nuestro comportamiento ético y siempre positivo para la sociedad es no negociable.

Nunca hacemos algo que no podamos contarles a nuestros hijos.

6 Banca Responsabile



6. BANCA RESPONSABLE: Compromiso con la Sostenibilidad

6.1. Gobernanza de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) (GRI 102-16)

El BCP es una institución financiera comprometida con la implementación de los más altos estándares internacionales en materia de RSE y manejo ambiental. En ese sentido, el Banco viene desarrollando distintos programas que tienen como propósito mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, promoviendo la buena ciudadanía corporativa, preservando el ambiente e impulsando la activa participación de sus colaboradores en programas de responsabilidad social.

De este modo, la RSE se convierte en uno de los aspectos medulares de la cultura corporativa del BCP, la misma que reconoce que el éxito no es alcanzable sin el involucramiento directo y el trabajo conjunto con sus accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, comunidad y Estado.

Ética y Conducta en el BCP (GRI 102-16)

El BCP cuenta con un Programa de Ética y Conducta, cuyos lineamientos están en el Código de Ética Credicorp, así como en su propia Política Corporativa de Ética y Conducta. Ambos documentos establecen el estándar de comportamiento ético, íntegro y de conducta profesional, que todo colaborador de la Organización debe conocer y cumplir. conducta profesional, que todo colaborador de la Organización debe conocer y cumplir.

Ejes del Código de Ética Credicorp

Actuar con integridad,
respeto y transparencia



Fomentar una cultura
de gestión de riesgos
de cumplimiento



Buscar un crecimiento sostenible
sobre la base de lineamientos
éticos acordes al negocio de la

El Comité de Ética BCP y Credicorp continua sesionando durante este año de forma regular, evaluando y decidiendo sobre casos que, por su relevancia, son elevados a este comité; y aprobando actividades de refuerzo para fortalecer la cultura de cumplimiento de la Política Corporativa de Ética y Conducta.

Con el propósito de robustecer la cultura de integridad, transparencia y ética, desde inicios del ejercicio 2017 el Banco ha iniciado 2 esfuerzos relacionados a la gestión de conflicto de intereses:

- Diseño de una política corporativa para la gestión de conflicto de intereses, que alcanza a todo el grupo Credicorp. Para ello se realizó:
 - i. El levantamiento de todas las normativas internas que se encuentran relacionadas a esta materia obteniendo aproximadamente 100 documentos que lo gestionan.
 - ii. Análisis de riesgos a fin de identificar los potenciales escenarios que ocasionarían un conflicto entre los intereses primarios (de la Corporación) frente a los

intereses secundarios particulares (de directores, Alta Gerencia, colaboradores o incluso de una empresa del Grupo).

- iii. Inicio de workshops con miembros integrantes del Comité de Ética BCP y Credicorp con la finalidad de validar la normativa propuesta.
 - iv. Se considera contar con la normativa aprobada en el primer trimestre del año 2018.
- Diseño de un procedimiento de manejo de proveedores vinculados a directores y Alta Gerencia de Credicorp, que alcanza a las empresas peruanas del Grupo. Para esto se realizó:

- i. Revisión de los procesos actuales donde se identificó oportunidades de mejora (manejo de data en diferentes unidades, información con antigüedad mayor a un año, entre otros) para la identificación de estos proveedores.
- ii. Preparación de una base consolidada de personas naturales y jurídicas relacionadas a los directores y a la Alta Gerencia.
- iii. Preparación de una propuesta para la consolidación anual de información desde un solo canal y con despliegue al íntegro de colaboradores de las empresas Credicorp locales.

Se considera culminar el proyecto en el primer semestre del año 2018.

Política de Responsabilidad Social Empresarial en el BCP (GRI 102-16)

El Grupo Credicorp posee una Política de Responsabilidad Social Empresarial cuyo objetivo es establecer principios comunes que sirvan de base para articular las gestiones de las empresas del *Holding* en temas sociales y ambientales.

A través de esta política se fijan los criterios comunes para el diseño e implementación de los programas e iniciativas de RSE que desarrolla el Banco, definiendo

prioridades respecto de cada uno de los grupos de interés y de los ejes temáticos priorizados.

La Gerencia General delega a la Gerencia de División de Asuntos Corporativos del Banco de Crédito del Perú como unidad responsable de liderar y asegurar el cumplimiento de los lineamientos incluidos en la Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp.

Política de Relaciones con Grupos de Interés (GRI 102-16)

En el año 2014 el Grupo Credicorp aprobó la Política de Relaciones con Grupos de Interés la cual busca plasmar el compromiso con los grupos de interés de cada empresa del Holding, entre ellas el BCP. Su propósito es buscar satisfacer sus necesidades a través de un trato cercano a lo largo del tiempo y creando una relación sostenible con ellos.

Principales Lineamientos con los Grupos de Interés del BCP

Colaboradores

El Banco procura asegurar un modelo de gestión de personas y de cultura organizacional enfocado en el desarrollo, el bienestar y la mejora continua del desempeño de sus colaboradores; a fin de convertir la estrategia organizacional en resultados.

Clientes

El Banco busca asegurar un modelo de gestión enfocado en el cliente, que asegure el logro de altos niveles de satisfacción y la construcción de un fuerte vínculo de lealtad a largo plazo.

Comunidad y medio ambiente

El BCP está comprometido con la implementación de los más altos estándares internacionales en materia de RSE y manejo ambiental.

Proveedores

El Banco está comprometido con la implementación de prácticas y políticas que buscan mantener una gestión transparente y ética, en la relación con sus proveedores, libre de favoritismos e influencias que dañen su reputación. Por ello, el BCP considera que la integridad y honestidad de sus colaboradores son la principal garantía para la referida gestión.

Reguladores y Gobierno

El BCP busca una adecuada atención de sus respectivos organismos reguladores y/o de supervisión, y, asimismo, contribuir al cumplimiento de las exigencias normativas a través del seguimiento y de respuestas oportunas.

Adhesión a Iniciativas Voluntarias de Promoción de la Responsabilidad Social (GRI 102-12)

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

Adhesión a los Principios de Ecuador

En el año 2013, el BCP se convirtió en el primer banco peruano en adherirse a los Principios de Ecuador, los cuales son lineamientos internacionalmente reconocidos que permiten establecer estándares internacionales para determinar, evaluar y administrar el riesgo socioambiental de los proyectos de inversión de todos los sectores económicos. Tienen como objetivo principal velar porque se otorguen préstamos sólo a aquellos proyectos cuyos beneficiarios puedan demostrar su capacidad para evitar impactos significativos en el ambiente y/o para no afectar negativamente a las comunidades cercanas a sus operaciones. Los Principios de Ecuador abarcan el financiamiento de proyectos de US\$10 millones o más para un cliente de cualquier sector económico.

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 estos problemas. Actualmente es la más grande coalición de inversionistas en el mundo.

Como parte de su compromiso con el cuidado ambiental, 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.

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 ambiente y promover la lucha contra la corrupción.

Asociación de Buenos Empleadores (ABE)

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 los mismos en las empresas que forman parte de su cadena de abastecimiento.

6.2. Participación de los Grupos de Interés

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 evidente que la relación con ellos tiene como fin garantizar el desarrollo y el crecimiento sostenible de todas las partes. **(GRI 102-42)**

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

¿Qué valoran los grupos de interés del BCP?

(GRI 102-40)

Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Cientes	
<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo en el sector. Adecuado gobierno corporativo. Rentabilidad. Fortaleza financiera. Divulgación de información y servicios a los inversionistas. Comportamiento ético. Reputación e imagen idóneas. Trayectoria. Capacidad gerencial. Transparencia en la gestión ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo sólido y respetado. Comportamiento ético. Profesionalismo. Productos y servicios de alta calidad. Potencial de crecimiento. Uso responsable de su poder en el mercado. Apoyo a buenas causas. Contribución al desarrollo y al progreso del Perú. Compensación justa. Equilibrio entre la vida laboral y personal. Capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Productos y servicios de alta calidad. Apertura y transparencia en las operaciones. Comportamiento ético. Profesionalismo. Satisfacción de las necesidades de los clientes, acompañada de un trato amable y cordial. Buena organización en el ámbito de la Empresa. 	
Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	Gobierno y Organismos Reguladores
<ul style="list-style-type: none"> Contribución al desarrollo local. Educación financiera y oportunidades de bancarización. Apertura y transparencia en las operaciones. Comportamiento ético. Profesionalismo. Eficiencia en el uso de energía y de recursos. Reducción en las emisiones de CO2. Divulgación de información sobre impactos ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos transparentes. Trato igualitario. Continuidad en la relación. Cumplimiento de compromisos. Capacitación en educación financiera para Agentes BCP, que incluya temas sobre cómo hacer crecer negocios y cómo educar a los clientes sobre los productos y servicios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> Buenos resultados. Innovación. Contribución al desarrollo del Perú y su cultura. Ser una empresa peruana. Transparencia en las comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Empresa sólida con comportamientos idóneos hacia a la sociedad Transparencia. Comportamiento ético. Interés por los asuntos de relevancia para el País. Reputación e imagen.

¿Qué acciones mantiene el Banco?

Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Tener una gestión eficiente que genere mayor rentabilidad y consolide la fortaleza financiera. • Brindar información y recibir retroalimentación directa. • Generar confianza y transparencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una cultura organizacional que fomente la identificación de los colaboradores con el BCP. • Brindar información sobre temas corporativos y recibir consultas de los colaboradores. • Fomentar la retroalimentación sobre la base de la construcción de la confianza y el éxito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos y servicios de calidad sostenibles. • Proporcionar información de manera clara y transparente sobre los productos, servicios y canales de atención. • Recibir retroalimentación acerca de la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos.

Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	Gobierno y Organismos Reguladores
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental de todas las comunidades en las que el BCP opera. • Brindar información sobre conceptos básicos del ahorro y de la banca, a fin de promover una cultura financiera responsable. • Comunicar aquellos temas con potencial impacto social y económico. • Ampliar el acceso a los diversos sectores previamente no atendidos. • Diseñar una estrategia para el cuidado del medio ambiente. • Participación en La Hora del Planeta. • Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a los proveedores locales para que obtengan certificaciones de calidad. • Fomentar la participación a través de licitaciones abiertas. • Brindar información sobre la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos. • Recibir retroalimentación directa. • Con respecto a los Agentes BCP, el Banco ha iniciado un proceso de capacitación para que los clientes hagan mejor uso de los servicios y productos financieros que se gestionan en el agente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información sobre asuntos corporativos de interés público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar e implementar planes de relacionamiento con el Estado a nivel Nacional para diferentes temas de interés común. • Preparar y actualizar mapa de actores públicos críticos y temas de interés • Mapear iniciativas legislativas o regulatorias que pudieran tener impacto

¿Qué hace el BCP para responder a sus expectativas?

Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener un Código de Ética. • Contar con un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (Splaft). • Adherirse al Carbon Disclosure Project. • Adherirse a los Principios de Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un Código de Ética. • Desarrollar gestión del talento. • Promoción del bienestar y calidad de vida en el BCP. • Brindar beneficios financieros, de salud, educación y recreación. • Contar con el Programa Voluntarios BCP. • Contar con el Programa Somos BCP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un Código de Ética. • Contar con Productos y Servicios de Banca Mayorista y de Banca Minorista. • Tener el Fondo de Garantía ambiental. • Brindar apoyo a las PYME. • Orientarse hacia la plena satisfacción de los clientes. 	
Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	Gobierno y Organismos Reguladores
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con productos y servicios inclusivos. • Brindar educación: Programa de Créditos y Becas del Patronato BCP. • Apoyar educación e inclusión financiera: Programa ABC de la Banca y programas de educación financiera para sectores no bancarizados (asumidos por el Área de Responsabilidad Social). • Calcular e informar los resultados de la Huella de Carbono y diseño de programas ecoeficientes. • Adherirse al Carbon Disclosure Project. • Adherirse a los Principios de Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un Programa de Homologación a Proveedores, el cual incluye un cuestionario sobre la gestión social y ambiental. • Elaborar una Política y Código de Conducta para Proveedores. • Diseñar programas de capacitación para Agentes BCP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos y servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú. • Estar a la vanguardia en el desarrollo de productos y servicios que contribuyan al crecimiento de todos los peruanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buen Comportamiento Corporativo • Tener un Código de Ética. • Contribuir desde varios aspectos con el crecimiento y desarrollo del país.

¿Cómo dialoga el BCP? (GRI 102-43)

Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General Anual de Accionistas. • Conferencias de prensa. • Publicaciones especializadas. • Reporte de sostenibilidad. • Memoria Anual de Estados Financieros. • Encuestas de indagación. • Reporte Anual de Emisiones al Carbon Disclosure Project. • Comunicación del Informe de Progreso al Pacto Mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités con colaboradores. • Portal Mis Datos y Gestiones. • Boletín de desempeño corporativo. • Paneles informativos en las sedes y en las Agencias BCP. • Página web para promotores de servicios Comunidad BCP. • Portal de Internet BCP. • Redes sociales. • Revista Somos BCP. • Mensajes institucionales. • Correos electrónicos de la alta dirección. • Desayunos con las gerencias. • Canal Alerta Genética Credicorp. • Línea de teléfono interna Somos BCP. • Estudio de clima laboral de manera anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con funcionarios de negocios y con asesores de ventas y servicios. • Jefe de atención al cliente (JAC) en las Agencias BCP. • Banca por Teléfono. • Banca por Internet (Vía BCP, correo electrónico). • Banca Móvil (aplicación para smartphones). • Atención de reclamos. • Comunicaciones escritas. • Encuestas anuales sobre grados de satisfacción. • Desayunos con clientes. • Estudio de reputación. • Buzón de Denuncias Credicorp. 	
Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	Gobierno y Organismos Reguladores
<ul style="list-style-type: none"> • Avisos en la prensa. • Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión). • Estudio de reputación anual de Merco. • Buzón para temas de responsabilidad social. • Informe de la Huella de Carbono. • Reporte de sostenibilidad anual. • Reporte Anual de Emisiones al Carbon Disclosure Project. • Comunicación del Informe de Progreso al Pacto Mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS). • Reuniones y encuestas de retroalimentación. • Correos electrónicos de las áreas que contratan servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencias de prensa. • Notas de prensa. • Entrevistas. • Foros de discusión. • Ferias. • Eventos presenciales. • Estudio de reputación anual de Merco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de Prensa • Entrevistas • Reuniones periódicas con las diferentes entidades públicas.

En el marco de la elaboración del presente reporte, 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. A continuación, se detallan las expectativas más resaltantes: (GRI 102-46)

Principales Expectativas de los Grupos de Interés del BCP (GRI 102-44)

Colaboradores

- Promover la transparencia en la información de productos y servicios y la educación financiera en el país.
- Desarrollar programas de retención y mejorar los incentivos a los colaboradores.
- Desarrollar programas a favor de la comunidad y la preservación del ambiente.
- Promover la lucha contra la corrupción dentro de toda la Organización.
- Desarrollar programas de capacitación dirigidos a todas las áreas de la Empresa.
- Luchar contra la discriminación dentro y fuera de la Organización.

Clientes

- Dar mayor capacitación a sus colaboradores en agencias.
- Promover la transparencia en la información de sus productos y servicios.
- Mejorar la experiencia del cliente.
- Garantizar la seguridad de sus clientes.
- Luchar contra la discriminación dentro y fuera de la Organización.
- Promover la lucha contra la corrupción dentro de toda la Organización.
- Potenciar la asesoría y educación financiera a través de los ejecutivos del negocio.

Líderes de Opinión

- Promover la bancarización y la inclusión financiera en todo el país.
- Mejorar la comunicación respecto al desempeño económico del Banco.
- Disminuir el consumo del papel y migrar hacia una comunicación digital.
- Promover la diversidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Luchar contra la discriminación dentro y fuera de la Organización.
- Impulsar el programa de becas para alumnos talentosos.
- Aumentar presencia en la creación de políticas públicas

Accionistas e Inversionistas

- Promover valores éticos de cara al Grupo Empresarial.
- Mejorar la comunicación con los accionistas.
- Conocer sus opiniones mediante encuestas de satisfacción.

Comunidad y Medio Ambiente

- Luchar contra la discriminación dentro y fuera de la Organización.
- Proteger la privacidad de la información de los clientes.
- Promover la transparencia en la información de sus productos y servicios.
- Dar mayor capacitación y educación a sus colaboradores en agencias.
- Generar empleo local en las ciudades donde están ubicadas sus agencias.
- Garantizar la seguridad de clientes y no clientes

Proveedores

- Promover la transparencia de información de sus productos y servicios.
- Promover un mayor involucramiento en los programas de responsabilidad social que realiza el Banco.
- Continuar con el desarrollo de Obras por Impuestos a favor de la comunidad.
- Generar empleo local.
- Promover la lucha contra la corrupción dentro de toda la Organización.
- Promover la diversidad e igualdad de oportunidades entre sus colaboradores.

Gobierno

- Generar mayor confianza y transparencia hacia sus clientes.
- Desarrollar campañas que comuniquen su desempeño ambiental.
- Promover la diversidad e igualdad de oportunidades al interior del Banco.
- Promover el respeto por los derechos humanos a sus proveedores.
- Desarrollar programas de responsabilidad social que promuevan el respeto por el consumidor e inclusión financiera.
- Generar mayor asesoría y acompañamiento a sus clientes.

Agentes BCP

- Lograr maximizar los beneficios para sus negocios.
- Generar empleo local.
- Comunicar su desempeño e inversión ambiental.
- Mantener un buen trato con sus colaboradores.
- Otorgar información clara sobre sus productos y servicios.
- Brindar mayor apoyo y reconocimiento a los agentes más eficientes.

6.3. Valor Generado y Distribuido a los Grupos de Interés

El valor económico directo creado y distribuido a sus diversos grupos de interés, detallado a continuación, confirma la buena gestión del Banco¹⁹. (GRI 201-1)

	Año 2015 (En Miles de Soles)	Año 2016 (En Miles de Soles)	Año 2017 (En Miles de Soles)
Valor económico directo creado (VEC)			
a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	10'915,003	10'906,092	10'961,169
Valor económico distribuido (VED)			
b) Costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	1'494,488	1'569,276	1'634,253
c) Provisión para créditos, neta de recuperados	1'563,848	1'454,109	1,287,479
d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	1'629,553	1'588,643	1'626,413
e) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta	929,794	883,812	995,166
f) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (año 2017 ²⁰) + pago de intereses a proveedores de fondos ²¹	3'414,881	3'656,373	-- ²²
g) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	6,059	7,815	10,306
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	1'876,380	1'746,064	-- ²³

¹⁹ Cifras del Banco de Crédito del Perú y sucursales del exterior Panamá y Miami (año terminado 2017).

²⁰ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2018.

²¹ El pago de intereses a proveedores de fondos incluye: intereses y gastos por obligaciones con el público, intereses y gastos por fondos interbancarios, intereses y gastos por depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales, intereses por adeudos y obligaciones financieras, intereses y gastos de cuentas por pagar, intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación, Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras, entre otros menores.

²² Al momento de esta publicación no se cuenta con la información requerida.

²³ Al momento de esta publicación no se cuenta con la información requerida.

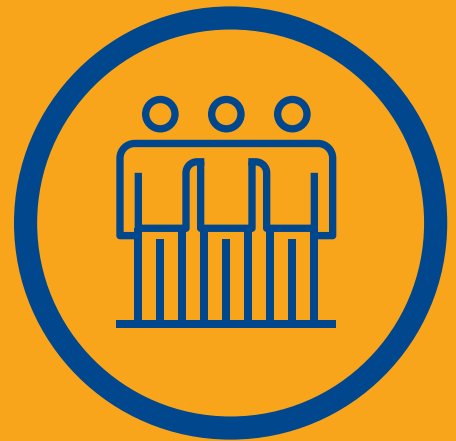
7 Nuestras aspiraciones



Gestión wow



Experiencia del cliente wow



Equipo wow

7. NUESTRAS ASPIRACIONES

7.1. Una Experiencia del Cliente WOW:

Ser la empresa peruana que brinda la mejor experiencia a los clientes: simple, cercana y oportuna.

¿Qué significa Una Experiencia del Cliente WOW? El BCP aspira a ser la empresa peruana que brinda la mejor experiencia a sus clientes y por ello orienta todos sus esfuerzos para que el cliente BCP tenga una experiencia distintiva.

Durante el año 2017, el BCP tomó la decisión de unificar la Transformación Digital y la Transformación Cultural Samay, que venían desarrollándose de manera independiente, con el objetivo de vivir y gestionar UNA SOLA TRANSFORMACIÓN y así convertir los planes de sus clientes en realidad.

7.1.1. Llevar una Experiencia WOW

Alineados a la meta de ser el Banco con el mejor servicio al 2021 y la Empresa con el mejor servicio al año 2024; los esfuerzos de experiencia al cliente vienen siendo trabajados en el marco de la transformación BCP WOW, la cual involucra renovar la forma de trabajar en cuanto a gestión y cultura para brindar una experiencia que realmente sorprenda al cliente.

Para lograr esta transformación se trabaja sobre 4 palancas que componen la satisfacción del cliente: Confianza en el Banco, Percepción del Valor, Productos Adecuados a las Necesidades del Cliente y Servicio. Precisamente es la palanca de Servicio la que involucra los esfuerzos que se vienen desarrollando referentes a la experiencia del cliente.

Desde finales del año 2016 el BCP viene trabajando en la transformación de los principales *journeys* del cliente minorista, para lo cual se han desarrollado proyectos que involucran la revisión de punta a punta de los *journeys* de reclamos, de los primeros 100 días del cliente, entre otros.

A partir del año 2017 se comenzó con el frente de transformación de los *journeys* del cliente mayorista, para aplicar la misma metodología del Proyecto Khuska en la Banca Mayorista. También se inició el frente de transformación de la experiencia en canales de atención físicos, que involucra iniciativas de entrenamiento y capacitación a los canales presenciales.

Adicionalmente, se tiene el frente de proyectos de experiencia basados en cultura y cliente interno. En ese ámbito los proyectos más relevantes ejecutados en el año 2017 fueron:

- Paquete de Cultura. Este se enfocó en mejorar la actitud del *front* de atención (DCA²⁴ y Enalta) desarrollando acciones que refuercen la cultura Clientecéntrica en las agencias, así como sensibilizando y desarrollando habilidades blandas necesarias para la buena atención.
- Programa de Sensibilización y Cultura Clientecéntrico. Se ejecutó la Semana del Cliente en la que más de 500 colaboradores de *staff* tuvieron la oportunidad de pasar un día atendiendo clientes en los roles de Guía de Agencia, Asesor de Ventas y Servicios, o en la Banca por Teléfono.
- Programa de Reconocimiento Feliz de Ayudarte. Se reconocieron —durante el año 2017— más de 250 casos en los cuales algún colaborador mostró una actitud Feliz de Ayudarte y consiguió brindar una experiencia WOW a un cliente externo o interno.
- Programa de Mejora de Satisfacción del Cliente Interno. Con él se identificaron unidades que tienen oportunidades de mejora en su interacción con clientes internos y se trabajó con ellas talleres de mejora basados en *design thinking*.

Centro de InnovaCXión y Transformación de Experiencia Cliente

En la procura por brindar un mejor servicio a sus clientes, el BCP determinó que la tecnología fuera el soporte fundamental para ofrecer una experiencia distintiva. En ese sentido, el Centro de InnovaCXión BCP (la CX significa customer experience: experiencia del consumidor) actúa como un facilitador para la Transformación Digital del Banco que constantemente reta a todos sus miembros a replantearse la manera cómo hacen las cosas.

Con este nuevo enfoque en el cliente, la manera de trabajar y de involucrarse con el mismo cambió. Ahora se aplican métodos innovadores de pensamiento y diseño que permiten crear experiencias distintivas hechas a la medida de las necesidades de los clientes. Utilizando estas nuevas técnicas de desarrollo, los equipos multidisciplinarios y colaborativos ya no temen romper paradigmas para promover una cultura colaborativa centrada en las personas.

Durante su primer año, el Centro de InnovaCXión (CIX) ha desarrollado —en periodos cortos— soluciones innovadoras que ya están impactando en la vida de los clientes: la implementación en plataformas virtuales para la apertura de cuentas de ahorro; una aplicación para pagos llamada Yape, que utiliza números de telefonía celular; y 2 plataformas de autoservicio vía web, una para adquirir créditos personales y otra para pedir cartas fianza.

Durante el segundo año siguieron las buenas experiencias, experimentando con nuevos productos y servicios enfocados en brindar la experiencia WOW distintiva, centrada en las personas y con el principal interés de establecer relaciones emocionales de largo plazo con los clientes. Para honrar este compromiso, se han sumado al equipo del CIX personas con profesiones y experiencias diversas, pero cuya motivación principal es impulsar la generación de soluciones centradas en las necesidades y expectativas de los clientes.

Así, durante el ejercicio 2017, se empezó a entregar a los negocios los primeros proyectos concebidos en este espacio para que en su despliegue logren beneficiar al total de los clientes.

- **Carta Fianza Digital (www.cartafianzabcp.com)**, el primer proyecto mayorista del CIX, se entregó al negocio con una base de 253 empresas afiliadas, 1,150 emisiones y 76% de emisión digital entre los afiliados, así como una satisfacción de 89% en T2B. Con este proyecto se ha logrado reducir el tiempo de emisión de 2 días a unas horas impactando positivamente a los clientes afiliados, quienes lo reconocieron favorablemente.
- Hacia finales del año se concluyó el desarrollo del **Proyecto Loans** de la Banca Minorista (www.dineroalinstante.bcp.com), una plataforma digital de créditos efectivos en línea que incorpora la capacidad de la evaluación en línea

²⁴ División de Canales de Atención

para dar respuesta inmediata al cliente que solicita el crédito. Con este proyecto se ha logrado una derivación hacia el canal digital de 11.4% superando la meta de 10%; Se ha colocado más de 17,000 créditos en línea, con una satisfacción de 94% en T2B y en un tiempo estimado de 5 minutos y medio. Un tiempo récord.

- Además, Loans amplió su alcance hacia una segunda versión del producto pensada en el segmento de clientes de consumo, cuya necesidad de efectivo requería condiciones especiales. Así nace **Microcréditos**, en la misma plataforma, pero con una alternativa de créditos de pequeños montos (inferiores a S/1,500) que responden a las necesidades actuales de dinero de los clientes de consumo, en plazos cortos, y que además ayudan a la creación de una "identidad e historia financiera" ya que en muchos casos se trata de personas que no han tenido acceso a la banca anteriormente. Con este proyecto, transferido a finales de enero de 2018, se ha impulsado la inclusión financiera.
- También se ha fomentado el crecimiento del app de pagos P2P, **Yape**, alcanzando el importante hito de 150,000 afiliados en noviembre de 2017. Al día de hoy se abren nuevos retos en el ecosistema de pagos y Yape seguirá explorando el modelo de negocio durante la primera parte del año 2018.
- El CIX siguió creciendo durante 2017 e incorporó un nuevo proyecto: **Remote Investment Advisory (RIA)**, una plataforma digital pensada para clientes "no expertos" que les facilita hacer su perfil de riesgo y explorar las ofertas de inversiones de corto plazo que el Banco les ofrece, cerrando la compra íntegramente en línea. El reto está en asesorar por la vía digital a clientes que nunca han hecho inversiones pero que buscan alternativas para hacer crecer su dinero y asegurar su futuro de forma simple y segura.

Adicionalmente, para cubrir las necesidades de un entorno aún incipiente en el ámbito digital, se ha creado un área con el objetivo principal de transformar la experiencia del cliente en aquellos *journeys* y puntos de contacto más relevantes para ellos. El propósito es convertir su experiencia actual en una experiencia WOW de un *journey* a la vez.

Satisfacción del Cliente

El Banco ejecuta una serie de estudios que le permiten obtener información de sus propios clientes, en cuanto a la calidad del servicio prestado y al tipo de experiencia obtenida en los puntos críticos de satisfacción. También permite identificar posibles quiebres o vacíos en los procesos de atención, así como caídas o mejoras en los indicadores internos.

El análisis de esta información permite implementar estrategias y proyectos de mejora cuyo objetivo es lograr cambios en la actitud de los colaboradores respecto a la atención a los clientes, mejorar los procesos de atención, hacer más eficientes los procesos de venta, testear los productos para hacerlos más eficientes y mejorar la percepción del Banco. Los estudios de satisfacción que realiza el BCP son:

- Estudios de satisfacción externos de los distintos segmentos de Banca Mayorista y Banca Minorista. Su frecuencia es cuatrimestral y bimestral, respectivamente.
- Estudios de satisfacción con la atención de las Agencias BCP a nivel nacional. Se reportan resultados mensuales y trimestrales.
- Estudios de satisfacción con el proceso de atención de reclamo. Con reportes diarios, semanales, mensuales y trimestrales.
- Estudio de satisfacción con el proceso de crédito hipotecario. Con reportes semestrales.
- Estudio de satisfacción con productos de banca mayorista. Con reportes anuales.
- Estudios de satisfacción de la Banca por Teléfono. Se realizan mediciones mensuales y reportes mensuales y trimestrales.
- Estudios de satisfacción interna entre áreas con reportes anuales.

Para monitorear la satisfacción de los clientes del Banco, se utiliza una escala de medición muy exigente, que permite generar alertas que contribuyen a movilizarse hacia planes de acción²⁵.

²⁵ La escala utilizada es de 5 puntos, en la que no hay un punto neutro: 1 = Nada satisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Satisfecho, 4 = Muy satisfecho y 5 = Totalmente satisfecho.

Porcentaje de Clientes Muy y Totalmente Satisfechos por Bancas

	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Banca Mayorista BCP	69%	71%	63% ²⁶
Banca Minorista BCP	52%	55%	53%
Resultado Total del BCP ²⁷	60%	63%	58%

Gestión de la Atención de Reclamos

Durante el ejercicio 2017, el Banco inició la transformación de los procesos vinculados al servicio a sus clientes, siendo la atención de reclamos uno de los más importantes. El objetivo fue mejorar la experiencia del cliente y reducir las insatisfacciones en los reclamos: (i) mejorando los tiempos de atención, (ii) la calidad de las respuestas y (iii) atacando la causa raíz de los mismos.

Gracias a ello se logró un incremento en la satisfacción del cliente en temas de reclamo de 24% en el año 2016 a 41%, en el 2017. El enfoque, además, se centra en atender dichos reclamos en la primera interacción con el cliente, lo cual se da, actualmente, en el 49% de los casos. Además, se redujeron los tiempos de atención en 30%.

Número de Reclamos Recibidos por Trimestre en el Año 2017

Primer trimestre	128,423
Segundo trimestre	122,773
Tercer trimestre	130,311
Cuarto trimestre	121,360

7.1.2. Transparencia en la Información

Transparencia en la Información (GRI 417-1)

El BCP cumple con las normas relacionadas a la transparencia en la información y al control de la competencia desleal, las mismas que regulan la información que se debe brindar a los consumidores del sistema financiero. Es importante mencionar que, adicionalmente al cumplimiento regulatorio, el Banco ha desarrollado acciones destinadas a mejorar el nivel de entendimiento por parte de los clientes y usuarios, así como a generar una cultura de manejo de productos financieros a través del Programa ABC de la Banca y, de otro lado, incentivar la inclusión y educación financiera en jóvenes mediante el Programa Todo sobre Lucas.

Asimismo, cabe señalar que el BCP cumple con los lineamientos del Sistema de Relaciones del Consumidor emitidos por la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc); cuyo objetivo es establecer mecanismos de autorregulación en el sistema financiero a fin de mejorar el acceso a la información por parte del usuario para permitirle comparar productos y servicios financieros, entre las ofertas de los distintos bancos. En tal sentido, en el año 2017 el BCP reforzó el cumplimiento de los principios dispuestos por el Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras.

Por otro lado, durante el ejercicio 2017 también se realizó la modificación de los lineamientos de publicidad emitidos por Asbanc para productos financieros, cuya finalidad es autorregular los aspectos publicitarios y promocionales para un grupo de productos que incluyen tarjetas de crédito, créditos de consumo en cuotas, créditos hipotecarios para vivienda, cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, cuentas por compensación de tiempo de servicio (CTS) y otros créditos de consumo con modalidad revolvente. Así, los mismos rigen para determinadas piezas publicitarias en televisión, radio, prensa, folletos informativos, afiches en agencias, afiches en vía pública y en ciertos formatos presentes en internet.

Es importante destacar que el BCP y todos sus productos cumplen con el marco legal vigente, que incluye el Decreto Legislativo N°1044, la Ley N°29571 establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Ley

²⁶ El indicador de Mayorista, a diferencia de años anteriores, consiste en un promedio simple de las Bancas Corporativa y Empresa (conformado por Lima, Provincias e Institucional).

²⁷ Promedio Banca Minorista y Banca Mayorista

Complementaria de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Finalmente, se encuentra en etapa de implementación el reglamento de conducta de mercado aprobada mediante la Resolución SBS N°3274-2017.

Las normas antes mencionadas y en particular el nuevo reglamento de conducta de mercado, se encuentran enfocadas en 3 pilares:

- i. Prácticas de Negocio: Diseño de productos y procedimientos,
- ii. Transparencia de la Información: Contratación con información accesible, oportuna y suficiente, y
- iii. Adecuada gestión de Reclamos: Correcta atención de reclamos y tratamiento de la causa-raíz.

De manera complementaria, cabe indicar que estas normas establecen la información que debe incorporarse en tarifarios, oficinas de atención al público, páginas web, folletos informativos, documentos contractuales, estados de cuenta y otros medios que son utilizados por las entidades financieras en las etapas antes indicadas. Para asegurar su cumplimiento, la resolución exige la designación de un Oficial de Conducta de Mercado.

Finalmente, durante el año 2017, de acuerdo al Plan Anual de Atención al Usuario del BCP, se realizaron 3 capacitaciones. Una de ellas estuvo dirigida a todo el personal y 2 se enfocaron en los perfiles comerciales que tienen contacto directo con el público:

Nombre del Curso	Segmento	Número de Participantes
Curso Regulatorio de Transparencia	Todos los perfiles que tienen relación con el cliente	11,419
Curso Hablemos con Transparencia 1	División Comercial	8,293
Curso Hablemos con Transparencia 2	División Comercial	8,086

Asimismo, se realizaron mediciones de transparencia en agencias del BCP con el fin de verificar el cumplimiento de las normas de protección del consumidor y atención del usuario. Dicha verificación se realizó utilizando 2 metodologías: modo de inspección y cliente incógnito.

Multas y Sanciones en el Año 2017 (419-1)

A pesar de los esfuerzos institucionales, en el año 2017 el Banco pagó multas por infracciones a las normas de protección al consumidor en 292 casos por un valor total de 531.59 unidades impositivas tributarias (UIT)²⁸, equivalentes a S/1'950,216.75²⁹.

Durante el periodo 2017 se han realizado esfuerzos para implementar mejoras en los procesos internos, así como en las alertas para lograr un mejor servicio y una menor imposición de multas. El BCP continúa desplegando los siguientes planes de acción para disminuir las sanciones:

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

Por otro lado, en el año 2017 el Banco recibió 2 sanciones por haber incumplido las normas regulatorias de la SBS y la SMV, equivalentes a un total de S/291,795.

²⁸ 1 UIT = S/4,050.

²⁹ Un porcentaje de dichas multas fueron pagadas con el beneficio otorgado por Indecopi de recibir el 25% de descuento por no apelar la decisión en primera instancia.

7.1.3. Modelo Integral de Seguridad

Modelo Integral de Seguridad Bancaria (MISB) (GRI 416-1)

El Banco tiene desplegado su Modelo Integral de Seguridad³⁰ que incorpora como pilares esenciales la información, los procesos, las personas, la tecnología y la experiencia del cliente, operando desde la prevención, la detección, la respuesta y la recuperación. Esto coadyuva a la misión de incorporar el concepto de seguridad dentro de la cadena de valor que soporta los productos y servicios que brinda el BCP.

Para este fin se cuenta con una infraestructura que cumple con las normas técnicas nacionales e internacionales, herramientas especializadas, personal altamente calificado y protocolos de seguridad que cumplen con la regulación vigente, así como las mejores prácticas internacionales. EL MISB (Modelo Integral de Seguridad Bancaria), tiene entre sus principales características los siguientes aspectos:

- Visibilidad integral de riesgos y procesos de mitigación
- Estrategia de prevención, que incluye la capacitación al cliente interno y externo
- Soporte al negocio (alertas tempranas)
- Monitoreo continuo (24x7) y control de pérdidas
- Gestión de riesgo de desastres (GRD)
- Automatización de controles
- Investigaciones forenses especializadas con énfasis en fraude cibernético y manejo de crisis
- Soporte a la gestión corporativa de Credicorp

Estos factores clave permiten cumplir la misión de dar soporte al negocio orientado bajo lineamientos de eficiencia, manejo de riesgos, smart data y un claro enfoque hacia la banca digital. En resumen, los factores clave son:

- Capital humano altamente especializado
- Procesos estandarizados
- Información de calidad
- Tecnología de última generación (electrónica, informática y ciberseguridad)
- Robusta red de contactos a nivel regional y global
- Sistemas de alertas tempranas bajo enfoque preventivo.

Lo expuesto se desarrolla mediante los siguientes equipos que conforman la Gerencia del Área de Seguridad Integral para los Negocios: Seguridad Física, Seguridad Electrónica, Gestión de Riesgo de Desastre, Prevención de Fraudes, Investigaciones Financieras y Tecnológicas, Cómputo Forense & Fraude Cibernético, Gobierno de la Información, Monitoreo Integral Automatizado, Seguridad Ejecutiva y Auditorías Especializadas.

Siempre en el campo de la seguridad bajo un entorno gremial y regional, el BCP forma parte del Programa Integral de Seguridad Bancaria de Asbanc a través de sus diferentes comités técnicos. Asimismo, preside el Consejo Consultivo de Seguridad Bancaria de Felaban para Latinoamérica y el Caribe (LAC); y es miembro del Comité Ejecutivo de Riesgos para Medios de Pago de VISA para LAC. Igualmente, lidera el Comité Estratégico de Seguridad Integral de Asbanc. Dentro de la relación con sus *stakeholders*, el BCP lidera el Comité Cívico del Departamentos de Seguridad de Bancos de la Policía Nacional del Perú, contribuyendo de esta manera al desarrollo del convenio de apoyo interinstitucional que tienen hace más de 30 años Asbanc y la Policía Nacional del Perú, el mismo que resulta un modelo para la región en materia de apoyo a la seguridad ciudadana.

En el ámbito de la Gestión de Riesgo de Desastre, además de contar con personal técnico y especializado, es de destacar el convenio suscrito con el Cenepred (Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de

³⁰ Comprende oficinas, canales, productos y servicios en general.

Desastres) de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través del cual se viene optimizando el manejo de escenarios y estrategias de prevención y respuesta. Además, se da un entrenamiento permanente mediante los simulacros ante diversos tipos de riesgos vinculados a la seguridad física y de personas. Finalmente, en el año 2017 el BCP fue invitado por la OEA para desarrollar las herramientas de estudio para determinar el nivel de ciberseguridad en la banca latinoamericana, cuyo resultado será presentado durante el ejercicio 2018.

7.2. Un equipo WOW:

Ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú, que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales.

7.2.1. Compromiso con los Colaboradores

El BCP tiene el objetivo de convertirse en la mejor opción para trabajar en el Perú. Por ello, una de sus aspiraciones es ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú: una que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales. La encuesta de clima laboral del año 2017 llegó a una favorabilidad récord de 85% con una participación de 94% de los colaboradores.

Al 31 de diciembre de 2017, el BCP contaba con 17,117 colaboradores, de los cuales 16,788 se encontraban dentro de la planilla y 329 eran practicantes. **(GRI 102-8)**

Reclutamiento y Selección (GRI 401-1)

En el BCP los procesos de reclutamiento y selección tienen 2 pilares fundamentales: (i) cubrir vacantes según perfil y plazo requeridos garantizando la adecuación al perfil y a la cultura BCP, y (ii) 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 página web de reclutamiento del BCP (www.trabajaenelbcp.com), así como mediante otras fuentes de reclutamiento externas e internas.

En cuanto a la retención, el BCP maneja 2 tipos de programas:

- **Programa de Autonomías 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 determinados colaboradores.
- **Programas de Retención de Talento.** Actualmente existen 3 formas de retención de colaboradores categorizados en el BCP como talentos:
 - **Planes de Compensaciones e Incentivos:** Sueldos sobre el promedio del mercado, incentivos adicionales y escalas salariales plus.
 - **En el Plano Financiero:** Beneficios Credicorp (tasas preferenciales, Fondo de Alta Especialización, entre otros).
 - **En el 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: (i) atracción de MBA provenientes de las 50 universidades top en el mundo según el Financial Times, (ii) *hunting* para cubrir posiciones de alta especialización, así como (iii) identificación de colaboradores activos en la Empresa que cumplen con el perfil requerido.

El BCP asegura que ningún colaborador reciba una remuneración menor a la remuneración mínima vital vigente. En el caso de trabajadores tercerizados, el Banco asegura en el contrato con las empresas, que se cumplan las condiciones laborales según la ley. **(GRI 202-1)**

Relación de Sueldos

Nivel de puesto	Sueldo mínimo
Jefaturas /Especialistas	S/. 4,200
Funcionarios/Analistas	S/. 2,700
Técnicos / Asistentes	S/. 950
Promotores	S/. 935
Auxiliares	S/. 935

Capacitación y Desarrollo (GRI 404-1)

La política de capacitación del BCP está enfocada en desarrollar las conductas de desempeño necesarias para alcanzar los objetivos del negocio. En este marco, el Banco se aboca en brindar, (i) programas de formación para el puesto, (ii) cursos de especialización para los niveles profesional medio y alto, (iii) consultorías de aprendizaje para proyectos estratégicos y tácticos del BCP, (iv) actualización en conocimientos de productos, lineamientos y procesos, (v) cursos regulatorios y de políticas corporativas, y (vi) programas de formación para líderes.

El mayor número de participantes en la capacitación presencial está compuesto por aquellos que ingresan a puestos nuevos por rotación interna o por crecimiento. Las restantes líneas de acción en capacitación presencial se dan 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.

La consultoría de aprendizaje para proyectos estratégicos y tácticos del BCP no necesariamente genera muchas horas de capacitación presencial, pero sí mecanismos de aprendizaje y desarrollo alternativos que incluyen guías de referencia rápida, cursos virtuales, manuales, herramientas *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 se brindan al interior de las Escuelas de Negocio BCP las cuales incrementan la participación en el negocio y la orientación a los resultados.

En el año 2017, fueron capacitados 16,662 colaboradores, quienes recibieron, en total, 1'102,340 horas lectivas por parte del BCP, lo que representa un promedio de 66 horas de capacitación por colaborador³¹.

Las acciones de aprendizaje desarrolladas durante el ejercicio 2017 fueron:

Tipo	Descripción
Proyectos de Aprendizaje	Promueven el apropiado desempeño para el logro de los objetivos estratégicos del negocio.
Programas Formativos	Reducen el tiempo del ciclo de aprendizaje de los nuevos colaboradores.
Programas de Actualización	Cubren las necesidades de conocimientos y habilidades asociados a una mejora en los servicios, productos o procesos.
Proyectos Transversales	Contribuyen a sostener los procesos de aprendizaje en todo el BCP.
Proyectos de Sistemas	Permiten asegurar la estabilidad operativa del negocio, tomando como base la innovación tecnológica.
Programas de Liderazgo	Comprenden el Programa Líder BCP y los programas PDL con Grupo de Talento. Están dirigidos a la totalidad de gerentes del Banco.

³¹ No incluye practicantes.

Cursos Externos	cursos de alta especialización generados en empresas o instituciones del Perú y otros países.
Fondo de Alta Especialización	Financia estudios de postgrado en el Perú o en el extranjero. Dirigido a colaboradores de primer nivel.
Certificación Internacional	Cubre la postulación de los colaboradores del BCP a certificaciones que otorgan un valor agregado.

7.2.2. Relaciones Laborales

El Banco es respetuoso de las normas legales peruanas que contemplan la no discriminación, como la Constitución Política del Perú y 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. Por tanto, ningún trabajador es discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Adicionalmente, la Política Interna Corporativa de Ética y Conducta deja muy clara la prohibición de cualquier tipo de discriminación y acoso. Dado ello, durante el año 2017 no se registraron casos de discriminación en el Banco.

El mecanismo interno de denuncia ante cualquier tipo de discriminación es el canal Alerta Genética Credicorp. Adicionalmente, la persona afectada puede presentar su reclamo, en caso lo estime conveniente, ante la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil - MTPE) o demandar ante el Poder Judicial. **(GRI 406-1)**

Relación con el Sindicato (GRI 102-41)

En el año 2013 se registró ante el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE) el Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de Crédito del Perú S.A. (Sutbcp) – Expediente N°86205-2013-MTPE/1/20.2, formado actualmente por 57 colaboradores, lo que representa al 0.34% de la fuerza laboral del BCP.

Se ha suscrito, con fecha 26 septiembre de 2017, un Acta de Acuerdo Final de Negociación Colectiva que inicia el 27 de agosto de 2016 extendiéndose hasta el 31 de diciembre de 2018.

El BCP es respetuoso de la libertad de asociación, por lo que no cuenta con políticas que afecten las decisiones de los colaboradores de hacerse miembros de sindicatos o de suscribir convenios colectivos.

7.2.3. Seguridad y Salud en el Trabajo (GRI 403-1)

El BCP ha diseñado y mantiene el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) basado en un enfoque de prevención de riesgos laborales, que permite cumplir con los requisitos legales vigentes y con los valores corporativos.

Este programa se compone de 6 elementos clave: Evaluación de Riesgos, Políticas y Controles, Cultura, Monitoreo, Investigación, y Evaluación del Programa.



Elementos del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

i. Evaluación de Riesgos

Es la herramienta básica del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, pues permite identificar los peligros a los que están expuestos los colaboradores, estimar los riesgos, categorizarlos y priorizar los controles a implementar a través de las llamadas matrices de Iperc identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles-, realizando el seguimiento de los mismos.

Durante el periodo 2017, se realizó la actualización de las matrices Iperc del año 2016 con un alcance a nivel nacional de todas las agencias, sedes y HUB. Así también se complementó con matrices Iperc de nuevos puestos y nuevas instalaciones a nivel nacional.

ii. Políticas y Controles

Con el objetivo de informar sobre los lineamientos y garantizar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo adoptados por el BCP, así como las obligaciones y responsabilidades de los colaboradores, se cuenta con el Reglamento Interno de SST y la Política de SST, los cuales han sido difundidos a través de los Cursos de Inducción, en cursos regulatorios y en otros medios de comunicación digital con los que cuenta el BCP. Además, se cuenta con normas y formatos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que contienen lineamientos específicos de comunicación interna y externa, participación y consulta, identificación de peligros y riesgos, así

como las funciones del Comité de SST.

Gestión de SST hacia los Proveedores (414-1)

La Unidad del Servicio de SST y de Gestión Interna de Proveedores cuenta con procesos que permiten gestionar los riesgos laborales que representan las actividades de los diversos contratistas y/o proveedores que laboran para el BCP para así poder establecer los planes de acción respectivos.

Durante el año 2017 se continuó con los procesos de homologación para los contratistas y proveedores críticos, quienes además de cumplir con los estándares internos, son homologados y certificados por una empresa externa especializada.

Asimismo, se brindó, como en años anteriores, el curso a proveedores, reforzando los lineamientos de SST que deben cumplir antes y durante la ejecución de sus actividades. El curso duró 3 horas, se realizó en el auditorio de la Sede Central en La Molina y asistieron 57 de los 87 proveedores invitados (el 66%).

iii. Cultura y Capacitación

Parte de la misión del BCP es fortalecer en los colaboradores comportamientos seguros y generar una cultura de autoprotección y de prevención de riesgos laborales. Por ello, los esfuerzos en 2017 se centraron en reforzar las disposiciones más

importantes del Reglamento Interno de SST y las normas internas de prevención de riesgos laborales.

La formación en materia preventiva se imparte a través del Campus Virtual del BCP. Dentro de los principales temas de capacitación durante el año 2017 se incluyeron: Inducción a SST, cursos regulatorios y el Plan de Emergencias.

iv. Monitoreo

El Banco mantiene indicadores de seguimiento a:

- Programa de SST
- Frecuencia y severidad de los accidentes e incidentes de SST
- Porcentaje de cumplimiento de planes de acción ante accidentes e incidentes
- Inspecciones planificadas de SST
- Sesiones del Comité de SST
- Porcentaje de participación en los cursos regulatorios de SST

Todos son reportados mensualmente a la Subgerencia de Cumplimiento Normativo y al Comité de SST.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Comité de SST representa a todos los colaboradores del BCP y está conformado por 12 miembros (6 de ellos elegidos por los propios colaboradores y 6 nombrados por el Banco).

Durante el ejercicio 2017 se llevaron a cabo las 12 reuniones periódicas planificadas y una extraordinaria. En dichas reuniones se trataron aspectos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo, como accidentes, incidentes, nueva normativa, avances en la implementación del Programa de SST, seguimiento de los acuerdos del Comité de SST, entre otros.

v. Investigación

Se cuenta con estándares documentados desde la atención inmediata del lesionado hasta el informe final del evento relacionado a SST. En caso de que ocurriese un accidente/incidente en cualquiera de las instalaciones del BCP, este se comunica a la Central de Alarmas del BCP o a los centros de control a través de la central telefónica. La Gerencia de Operaciones de Seguridad es responsable de notificar los eventos ocurridos en las agencias, sedes y sucursales.

Por su parte, el Servicio de SST^{32*} es responsable de realizar la investigación de los accidentes de trabajo, incidentes peligrosos incidentes y enfermedades ocupacionales. Los resultados de las investigaciones realizadas son presentados a los miembros del Comité de SST para su revisión y para el posterior planteamiento de las acciones correctivas y preventivas frente al evento ocurrido.

El Servicio de SST, es conformado por un conjunto de empresas especializadas en Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales brindan asesoría y soporte a las actividades del Programa de SST del BCP. Este programa está a cargo del Área de Cumplimiento Normativo, a través de la Subgerencia de Cumplimiento Normativo.

vi. Evaluación del Programa de SST

Durante el año 2017, se planificaron 3 auditorías internas al Sistema de Gestión de SST, obteniendo resultados que superan el 80% de cumplimiento. Para acortar la brecha detectada se ha analizado las causas y establecido planes de acción para poder viabilizar su cumplimiento durante el periodo 2018; dichos planes estarán inmersos en el Programa de SST de ese año.

³² Es un servicio tercerizado que da soporte al Programa SST

7.3. Una Gestión WOW:

Ser referentes regionales en gestión, potenciando nuestro liderazgo histórico y transformador de la industria financiera en el Perú.

7.3.1. Gestión Integral de Riesgos

Sistema de Gestión Integral de Riesgos

La Gerencia Central de Riesgos tiene por finalidad consolidar la gestión de los mismos, logrando así una visión integral independientemente de las áreas de negocio. Sus principales funciones son:

- Implementar políticas, procedimientos, metodologías y acciones con el fin de identificar, medir, monitorear, mitigar, informar y controlar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco.
- Asegurar que los riesgos asumidos por el Banco estén enmarcados dentro de la política aprobada por el Directorio.
- Difundir en toda la Organización la importancia de la adecuada administración de riesgos.
- Comunicar oportunamente a las distintas unidades del Banco la información necesaria para gestionar los diferentes riesgos a los que están expuestas y minimizar el impacto de los mismos en el logro de sus planes y objetivos.
- Brindar a las distintas unidades de la Gerencia Central de Riesgos las pautas necesarias a fin de optimizar los resultados de su gestión alineando los proyectos de cada una de ellas en base a un plan estratégico integral.
- Contribuir activamente en el diseño e implementación de las iniciativas estratégicas de todas las demás subsidiarias de Credicorp.

Gobierno de la Gestión de Riesgos

Con el fin de formalizar y descentralizar las decisiones vinculadas a la gestión de riesgos, el BCP ha constituido una serie de comités destinados a revisar temas estratégicos o tácticos en esta gestión:

Comité de Riesgos: Este comité representa al Directorio en la toma de decisiones para la gestión de riesgos. Es responsable de establecer los principios, políticas y límites generales para los diferentes tipos de riesgos, así como de definir la estrategia utilizada para su mitigación. Además, monitorea aquellos que son fundamentales y administra y monitorea las decisiones de los riesgos relevantes. Con el fin de obtener una gestión eficaz, el Comité de Riesgos se apoya en los siguientes comités:

- Comités de Riesgos de Crédito (Banca Minorista y Banca Mayorista)
- Comité de Riesgos de Tesorería y ALM (Asset Liability Management)
- Comité de Riesgos de Operación

Gestión del Apetito por Riesgo

Las declaraciones cualitativas y cuantitativas que guían al BCP en la determinación del monto y tipo de riesgo que está dispuesto a asumir en la consecución de sus objetivos estratégicos y financieros se concretan en el marco del apetito por riesgo, el cual es aprobado anualmente por el Directorio.

Con esto se busca definir el perfil de riesgo deseado por el Directorio, el mismo que se manifiesta a través de 5 pilares estratégicos: (i) solvencia, (ii) liquidez, (iii) beneficio y crecimiento, (iv) estabilidad de resultados, y (v) estructura de balance.

Gestión de la Solvencia

El BCP administra de manera activa una base de capital para cubrir los riesgos inherentes a sus actividades. La adecuación del capital es monitoreada usando, entre otras medidas, las normas y ratios establecidos por el regulador.

Por otro lado, el capital económico es la medida interna del capital que el BCP necesita mantener dado su perfil de riesgo con el fin de limitar la probabilidad de quiebra y de garantizar su solvencia económica.

Cultura de Riesgos

La función de riesgos en el BCP es llevada a cabo por personal especializado, con conocimientos adecuados sobre los procesos de identificación, evaluación, medición, tratamiento y control de los mismos. En ese sentido, y con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos consistente con las mejores prácticas de la industria, el BCP cuenta con programas y capacitaciones continuas de formación en este tema.

Riesgo de Crédito

- **Admisión:** En la Banca Mayorista, el proceso de evaluación crediticia se realiza para cada cliente o grupo económico. Para ello, las políticas y los procedimientos de aprobación de operaciones se basan en criterios conservadores que son aplicados mediante procesos definidos. El proceso de aprobación de créditos se basa, principalmente, en la capacidad del cliente para generar los recursos necesarios para reembolsar los créditos concedidos —y sus respectivos intereses— en los plazos acordados. En el caso de la Banca Minorista, se cuenta con modelos de admisión y pautas para el otorgamiento de créditos, definidas por las unidades de riesgos según los lineamientos aprobados en los distintos comités encargados del tema.

Como parte del conjunto de políticas crediticias, existen normas específicas para el tratamiento y evaluación de riesgos sociales y ambientales, alineadas con la normativa de la SBS y los Principios de Ecuador. Estas políticas aplican en el caso de determinadas operaciones. Con ello, el Banco determina el nivel de riesgo social y ambiental existente, y decide asumirlo o solicitar al cliente un plan de mitigación para continuar con la operación.

- **Seguimiento y Recuperaciones:** El proceso de seguimiento de créditos mayoristas involucra la identificación temprana de clientes con potencial de deterioro a través de un sistema de seguimiento de alarmas críticas y preventivas, y de variables de criterio experto, enfocando esfuerzos en la revisión de clientes con mayor criticidad. En el caso de créditos minoristas, se realiza el seguimiento de indicadores de morosidad de portafolio y cosechas, rentabilidad y pérdida esperada.

El proceso de recuperación de créditos mayoristas incluye una evaluación de la disposición y capacidad de pago del deudor para cubrir la deuda atrasada y/o normalizar su posición. En el caso de créditos minoristas, se cuenta con un proceso de recuperación y cobranza alineado a las mejores prácticas de la industria. La negociación con el cliente está presente durante todo el proceso de cobranza, acordando alternativas de refinanciamiento en caso no pudiera cumplir con sus pagos.

Riesgo de Mercado

El BCP separa la exposición al riesgo de mercado en 2 grupos:

- **Trading Book:** Son las exposiciones que surgen de la fluctuación del valor de los portafolios de inversiones para negociación. El Banco cuenta con una estructura de límites de riesgo de mercado para el portafolio de inversiones y derivados que se controlan en el Reporte Diario de Riesgos de Tesorería.
- **Banking Book:** Son las exposiciones que surgen de los cambios en las posiciones estructurales de los portafolios que no son de negociación. El Banco cuenta con una serie de límites y alertas de ALM (Asset Liability Management) con el fin de controlar la exposición al riesgo estructural de tasa de interés y al riesgo de liquidez.

Riesgo de Operación

El riesgo de operación se define como la probabilidad de sufrir pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas de personal, de tecnología de la información o eventos externos. Los riesgos de operación se enfocan desde 3 frentes:

- **Gestión de Evaluación de Riesgos de Operación:** Está basada en la norma ISO 31000-2009, cuyo alcance incluye la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos de operación a los que está expuesta la Corporación en sus diferentes negocios.
- **Gestión de Continuidad de Negocios:** Cuyo objetivo es la mitigación de los eventos de interrupción, con la implementación de estrategias por cada uno de los recursos que soportan a los procesos vitales de los negocios del BCP.
- **Gestión de Eventos de Pérdida:** Su objetivo es la identificación, clasificación y registro de las pérdidas en las que incurre el BCP por la materialización de los riesgos de operación a los que está expuesto.

7.3.2. Compras Responsables (GRI 102-9)

Los proveedores son parte activa en la elaboración y entrega de los productos y servicios que ofrece el BCP. En ese sentido, son considerados una pieza fundamental en la cadena de valor, debiendo demostrar en todo momento su capacidad para cumplir con los estándares de operación y servicio exigidos por el Banco. Durante el año 2017, el 73% del monto de las compras del BCP fue atendido por 321 proveedores, de los cuales 299 son nacionales y 22 extranjeros.

Proceso de Negociación de Compras

La Gerencia de Negociación de Compras realiza las adquisiciones y contrataciones de proveedores en el Banco, los cuales incluyen la administración de riesgos y la identificación de potenciales contingencias. A continuación, se presenta un breve resumen de las principales actividades desarrolladas en el proceso de negociación de compra:

Proceso de Negociación de Compras

Selección y Filtrado de Proveedores

Para ser proveedor del BCP se requiere que la empresa demuestre, en forma consistente, una situación financiera adecuada, comportamiento ético y legal ejemplar; cumplimiento oportuno de las obligaciones con su personal, con las entidades financieras, con sus propios proveedores, con organismos reguladores y otros; y capacidad para prestar servicios en las condiciones requeridas.

Identificación de Riesgos por Servicio a Negociar

Los responsables de las negociaciones tienen la obligación de identificar los posibles riesgos del servicio, establecer los controles y mitigadores con sus usuarios e incorporar estos en la contratación del servicio.

Formalización de Acuerdos Contractuales

Los responsables de las negociaciones deben formalizar los términos y condiciones comerciales, en el marco del contrato estándar del BCP. En el mismo, se incluyen cláusulas de cumplimiento regulatorio laboral, de industria y otras leyes aplicables a su negocio.

En estas cláusulas se hace especial énfasis en las obligaciones del proveedor que reducen el riesgo de vulneración de los derechos humanos de sus trabajadores. Se establece, también, que el proveedor deberá dar cumplimiento a las disposiciones que

aseguren las normas de seguridad y salud en el trabajo del Banco. En dichas cláusulas se indica los siguientes puntos relacionados:

- El proveedor reconoce la vigencia y el pago de los derechos laborales, como remuneraciones, gratificaciones y otras contribuciones.
- En el caso de servicios tercerizados, se incluyen consideraciones para asegurar que, conforme a ley, el personal desplazado no exceda la jornada máxima de trabajo.
- 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.

Programa de Homologación a Proveedores (GRI 414-1)

El Banco homologa a sus proveedores³³:

- Estratégicos o de alto riesgo.
- Que brindan servicios recurrentes con personal destacado dentro del Banco.
- Que brindan servicios recurrentes cuyo periodo de contratación sea de 1 año a más y cuya facturación anual sea mayor a US\$50,000.

Los cuestionarios tienen preguntas relacionadas al cumplimiento de aspectos de formalización, de responsabilidad social, de aspectos laborales y de seguridad y salud en el trabajo. Durante el año 2017 se homologó a 84 proveedores³⁴.

Proceso Continuo de Control de Riesgos de Proveedores

La gestión de riesgos operativos es controlada periódicamente, por la Gerencia del Área de Administración:

Proceso Continuo de Control de Riesgos de Proveedores

Monitoreo de los Cambios en la Situación Financiera de los Proveedores en las Centrales de Riesgos

Se evalúa a los proveedores que se encuentren reportados en las diferentes centrales de riesgo, así como sus posibles relaciones con el lavado de activos o con actividades ilícitas. Se estima la información conjuntamente con el Área de Prevención y Cumplimiento, con el objetivo de evitar trabajar con proveedores que no cumplan con las normativas internas y externas, evitando la generación de riesgos financieros y reputacionales.

Monitoreo del Pago Oportuno de Facturas a los Proveedores

Se verifica el pago oportuno a los proveedores en las fechas establecidas, para asegurar que se cumpla con los compromisos legales adquiridos con los proveedores y así evitar pérdidas por demandas legales o pérdidas reputacionales.

Monitoreo del Cumplimiento del Acuerdo de Niveles de Servicio

Los acuerdos de nivel de servicio con los proveedores son monitoreados y validados por los usuarios del servicio para asegurar que el mismo está siendo proporcionado de la forma esperada y de conformidad con los términos del contrato.

³³ Los proveedores exonerados de la homologación son los proveedores del exterior bajo contrato fuera del marco peruano.

³⁴ Aplica para proveedores nuevos durante el 2017 y antiguos.

Evaluación a Proveedores en Derechos Humanos

Dentro de las Políticas de Proveedores del Banco se detallan las consideraciones que debe estimar el personal responsable de la contratación de proveedores. En los contratos de prestación de servicios se exige a los proveedores cumplir con todas sus obligaciones como empleadores, de acuerdo a la legislación laboral vigente, y respetar 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, los sueldos mínimos y beneficios establecidos de acuerdo a ley
- 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

7.3.3. Lucha contra la Corrupción

Lucha contra la Corrupción y Prevención del Lavado de Activos (GRI 205-2) (GRI 205-3)

El BCP cuenta con una Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno, alineada con los requerimientos establecidos en la regulación extranjera, tanto de EE.UU. (FCPA), como del Reino Unido (UKBA). En el año 2017 se incluyeron los requerimientos solicitados en las regulaciones peruanas publicadas en materia de anticorrupción (Ley N°30424 y DL N°1352)

En este marco, se cuenta con un Programa Anticorrupción que tiene como objetivo establecer las pautas y los lineamientos que deben cumplir todos los colaboradores a fin de disminuir el potencial riesgo de corrupción y/o soborno, en su relación con los distintos grupos de interés.

Para el logro de este objetivo, se ha desarrollado una estructura que permite mantener un ambiente de control donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan en las acciones de los colaboradores, y en la que cada uno de ellos entienda que su deber al formar parte del BCP es conducirse dentro de las restricciones establecidas por la regulación local y extranjera referida a la mitigación del riesgo de corrupción y/o soborno.

Con la finalidad de reforzar esta estructura, durante el ejercicio 2017 se modificó la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno trasladando la responsabilidad del sistema de gestión anticorrupción al Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo.

Adicionalmente, y con este mismo fin, se realizaron también los siguientes monitoreos:

- Regalos recibidos por parte de clientes, proveedores, agentes y/o terceros
- Proceso de Obras por Impuestos

Finalmente, durante el año 2017, se validó la automatización de las Alertas Anticorrupción, las mismas que al cierre de este semestre se encuentran en proceso de revisión de un segundo lote, estimando su culminación en el primer trimestre de 2018. A la fecha, se han desarrollado 15 alertas entre las cuales se puede mencionar las generadas por pagos de tarjetas de crédito de terceros, por depósitos en cuenta de proveedores, por pagos a cuenta en tarjetas de créditos de PEP³⁵, por depósitos fuera del perfil y por depósitos en cuentas a PEP y/o de proveedores.³⁶

Asimismo, a través del Buzón de Denuncias Credicorp, se reportaron 4 casos de corrupción y/o soborno cometidos por colaboradores.

Las capacitaciones a los colaboradores respecto al Programa Anticorrupción se realizaron como se detalla a continuación:

Capacitación Virtual	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Inducción	4,002	3,816	2,720
Actualización	15,077	15,745	15,045

Sistema de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento del Terrorismo (Splaft)

Durante el periodo 2017 se actualizó la evaluación de riesgo de lavado de activos de cada uno de los clientes, productos, canales y zonas del Banco; y se determinó el perfil de riesgo de lavado de activos al que se está expuesto. Además, Credicorp brindó capacitación sobre el Splaft, de manera presencial, a 1,343 colaboradores que laboran en las unidades de mayor riesgo del BCP.

El sistema antilavado mantiene una comunicación permanente con los colaboradores sobre temas específicos, lo que garantiza la adecuada comunicación

de los controles y políticas más relevantes. Ello permite mantener la alerta para evitar el uso del BCP como canal de ingreso de dinero ilegal.

Durante el año 2017, y de acuerdo a las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), se realizaron 57 eventos de capacitación sobre prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo, en los que participaron un total de 19,141 colaboradores. De ellos, 597 detentaban cargos directivos (gerentes).

Estadística al Año 2017

Indicadores	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Casos evaluados	16,705	28,980	18,491
Casos reportados a la UIF - Perú por corrupción de funcionarios públicos	367	293	234

Sanciones al Personal³⁷

Indicadores	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Número de sanciones al personal por incumplimiento al Splaft	65	6	126

El incremento en el número de colaboradores sancionados, se debe a que durante el periodo 2017 se realizaron evaluaciones de monitoreo con la metodología del cliente incógnito, lo cual ha permitido la identificación de mayores casos de incumplimiento a las normas del Splaft.

Durante el periodo de este reporte, los principales procedimientos implementados y destinados a la prevención y detección de operaciones inusuales y/o sospechosas, fueron los siguientes:

- Se trasladó, del proceso de apertura de cuentas al de atención de alertas, todas las condiciones que se deben tener en cuenta para iniciar investigaciones. Además, se precisó el rol del analista que efectúa el cierre de cuentas en base al procedimiento.
- Se adaptaron los procedimientos a una matriz de gestión de clientes con perfil sensible donde se mencionan los roles.

³⁵ Personas Expuestas Políticamente.

³⁶ El objetivo de las alertas de pagos de tarjetas de crédito de terceros y por depósitos en cuenta de proveedores es identificar pagos o depósitos en cuenta de colaboradores o tarjetas de crédito efectuadas por terceros o un proveedor. El objetivo de las alertas por pagos a cuenta en tarjetas de créditos de PEP es identificar pagos efectuados por colaboradores en tarjetas de crédito de PEP.

³⁷ No incluye el incumplimiento a los cursos Plaft.

- Se precisó el procedimiento y la documentación solicitadas en las etapas de identificación y verificación, así como en el proceso de generación de alertas en la etapa de monitoreo.
- Se precisó el procedimiento y documentación solicitada en las etapas de identificación y verificación, así como proceso de generación de alertas en la etapa de monitoreo.
- Se incorporó el procedimiento para la revisión de otras contrapartes.
- Se actualizó el procedimiento de proveedores vigentes y potenciales.

7.3.4. Compromiso con la Eficiencia Ambiental

El BCP incorpora la gestión ambiental en sus operaciones a través del cálculo de la huella de carbono, un proceso que permite a las diferentes áreas del Banco identificar los resultados de los programas de eficiencia y de los potenciales proyectos a futuro. Respecto a la gestión de residuos sólidos, en el 2017 se lanzó un curso virtual para sensibilizar a los colaboradores sobre su impacto ambiental y enseñarles cómo utilizar las estaciones de segregación. También se retiraron los tachos personales, obligando a todos los colaboradores de la sede central a utilizar los tachos de reciclaje.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

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 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 de acuerdo a lo requerido por la norma ISO 14064-1. También se siguieron los lineamientos dados por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Greenhouse Gas Protocol), elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (Wbcsd). Según las distintas metodologías mencionadas, hay 3 alcances dentro del cálculo de la HC:

- **Alcance 1:** Emisiones Directas de Energía: Abarca las emisiones de GEI controladas por el BCP.
- **Alcance 2:** Emisiones Indirectas de Energía: Considera a las emisiones generadas por la electricidad adquirida y consumida por el Banco.
- **Alcance 3:** Otras Emisiones Indirectas: Incluye el cálculo del resto de emisiones indirectas.

A continuación, se brinda el detalle del total de toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e) emitidas por el BCP durante el año 2017:

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (En Toneladas de CO₂ Equivalente)

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Alcance 1: Emisiones Directas	1,147.07	2.54%
Aire acondicionado	0.55	0.00%
Cocina	144.62	0.32%
Extintores	7.47	0.02%
Fertilizantes	8.10	0.02%
Generadores eléctricos	674.65	1.49%
Transporte de vehículos propios	311.67	0.69%
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	18,605.07	41.12%
Consumo de electricidad	18,605.07	41.12%
Alcance 3: Emisiones Indirectas	23,016.31	50.87%
Consumo Electricidad por terceros	185.07	0.41%
Consumo de agua	378.66	0.84%
Consumo de papel y cartón	4,247.61	9.39%
Desplazamiento del personal al trabajo	10,744.07	23.75%
Desplazamiento del personal en buses o vans contratados por la empresa	302.93	0.67%
Generación de residuos	1,742.77	3.85%
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	1,936.30	4.28%
Servicios de taxi de la empresa	173.49	0.38%
Transporte de residuos	94.33	0.21%
Viajes en avión	2,736.93	6.05%
Viajes terrestres nacionales	125.62	0.28%
Mensajería	267.02	0.59%
Transporte tercerizado (despacho de tarjetas)	0.05	0.00%
Importaciones de tarjetas	81.46	0.18%
Total Huella de Carbono	42,768.46	94.52%
Emisiones de GEI no-Kyoto: Gas R-22	1,165.39	2.58%
Emisiones de GEI no-Kyoto: Gas halotron	76.75	0.17%
Emisiones directtas de CO2 por quema de Biomasa	58.63	0.13%
Emisiones indirecttas de CO2 por quema de Biomasa	1,178.13	2.60%
Total de emisiones GEI	45,247.35	100.00%

Indicadores	Año 2017
Huella de Carbono per cápita	2.76
Huella de Carbono por metro cuadrado	0.09

El inventario de GEI de 2017 contabiliza las emisiones por un total de 45,247.35 t CO₂ eq. De estas, el 50.87% pertenecen al Alcance 3, 41.12% proviene de las emisiones del Alcance 2, y el 2.54% corresponden al Alcance 1. Las emisiones restantes, que ascienden al 5.48%, provienen de emisiones de GEI no-Kioto en un 2.75% y de las emisiones de CO₂ por quema biomasa provenientes del consumo de gasohol y biodiésel indirectas en un 2.60% y directas en un 0.13%.

Consumo de Energía (GRI 302- 1)

En el BCP se consume energía directa de fuentes no renovables y energía indirecta de fuentes renovables y no renovables.

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, en la que todas las unidades vehiculares han pasado revisiones técnicas. Para el Banco, dichas emisiones atmosféricas no son significativas al cumplir con todas las regulaciones técnicas vigentes.

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. El consumo de combustible del parque automotor del BCP en el año 2017 fue de un total de 3,545.35 GJ³⁸.

Detalle del Consumo de Combustible del Parque Automotor en el Año 2017

Recurso	Tipo de Vehículo	Número de Vehículos	Cantidad	
			En Galones (gal)	En Gigajulios (GJ)
Diésel B5	Camioneta	29	3,895.20	535.18
Gasolina	Automóvil	19	5,915.99	812.83
	Camioneta	58	15,992.81	2,197.34

Parte del consumo de diésel en el año 2017 fue usado en grupos electrógenos; y una parte del consumo de GLP, en las cocinas ubicadas en Lima. Juntando ambos consumos, en total, los combustibles representaron un total 11,839.96 GJ, debido a los cortes de luz marzo y abril.

Recurso		Cantidad	
		En Galones (gal)	En Gigajulios (GJ)
Diésel para grupos electrógenos		69,507.60	9,550.03
Combustible para cocinas	GLP	24,200.00	2,289.93

³⁸ Para la conversión a Gigajulios se utilizó Balance Nacional de Energía Perú 2015.

Durante el año 2017, el consumo indirecto de energía estuvo únicamente compuesto por la energía eléctrica usada en el BCP, tal como se muestra a continuación³⁹:

Recurso	Cantidad	
	En Megavatios-hora (MWh)	En Gigajulios (GJ)
Energía eléctrica consumida en Lima	51,840.28	186,625.01
Energía eléctrica consumida en provincias	22,131.02	79,671.67
Energía eléctrica consumida en cajeros fuera de las Agencias BCP	1,878.46	6,762.44
Energía eléctrica consumida en Agentes BCP	754.60	2,716.57

Energía Eléctrica Consumida por el BCP en los 3 Últimos Años	Año 2015	Año 2016	Año 2017
En megavatios-hora (MWh)	74,777.50	75,984.25	76,604.36
En gigajulios (GJ)	269,199.00	273,543.30	275,775.69
Consumo de energía per cápita en megavatios-hora (MWh)	4.23	4.51	4.67

Consumo de Agua (GRI 303-1)

El BCP, en su compromiso por gestionar eficientemente su consumo de agua, viene implementado mejoras en sus distintas instalaciones. Así, por ejemplo, sus oficinas administrativas cuentan, casi en su totalidad, con sensores y temporizadores de agua en los lavaderos, que evitan el desperdicio de agua. La sede Chorrillos cuenta, además, con aireadores y sensores cuya función es regular el volumen de salida para disminuir el consumo de agua.

Desde el año 2010 se tomó la decisión de que las nuevas agencias comerciales cuenten con un mejor sistema para el uso responsable de agua. Por ello, estas cuentan con sensores y temporizadores que contribuyen al ahorro en el consumo de agua. En el año 2017 se abrieron 4 agencias bajo este nuevo formato⁴⁰. Cabe mencionar que el BCP utiliza agua solo del suministro de empresas de agua.

Consumo de Agua	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Consumo de agua en Lima y provincias (en metros cúbicos)	579,075	571,325	550,965
Agua consumida por colaborador (metros cúbicos por persona)	34.02	33.89	33.62

³⁹ Para el caso de energía eléctrica se obtuvo a partir de la base del consumo de energía en Lima Provincias. Para las agencias que no reportaban consumo de proyecto en función a los m² y el consumo histórico.

⁴⁰ La agencia Asia abre en el mes de diciembre y cierra en abril para cubrir la temporada de verano.

Consumo de Materiales (GRI 301-1)

El consumo de papel fue de 1,226.82 toneladas y representó alrededor del 9% del total de la huella de carbono del BCP en el año 2017. Actualmente, se continúa una campaña de concientización y comunicación a los colaboradores de la Sede Central del Banco cuyo fin es promover en ellos el consumo eficiente de dicho recurso y fomentar el correcto reciclaje del mismo. Así también, todas las impresoras y fotocopadoras del edificio están programadas para imprimir a doble cara, siendo esta la opción predeterminada cuando se imprime un documento. Se espera replicar estas acciones en el resto de las instalaciones del BCP como próximo paso.

Adicionalmente, a través del Centro de Innovación, se vienen diseñando propuestas de valor hacia los clientes, lo que a su vez disminuye el uso de papel, entre las que se puede destacar el lanzamiento de los Kioskos BCP, en donde los clientes pueden abrir sus cuentas de ahorro de manera virtual.

Gestión de Residuos (GRI 306-2)

En la Sede Central se cuenta con 2 fases para el manejo de residuos. La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones⁴¹ ubicadas en todos los pisos, donde los colaboradores depositan los residuos. La segunda, es realizada por la EPS-RS en el punto de acopio, donde segregan los residuos provenientes de las estaciones de segregación y de los contenedores personales. Luego de ello se procede a pesarlos para llevar un registro de los mismos.

Total de Residuos en el Año 2017			
	Residuos Generados en Agencias (En Kilogramos)	Residuos Generados en Agencias (En Kilogramos)	TOTAL
Residuos comunes ⁴²	73,042	442,919	515,961
Estaciones de segregación	27,145	-	27,145
TOTAL	100,187	442,919	543,106

Detalle de Material Reciclado	Botellas Plásticas	Papel Blanco	Papel Periódico	Cartón	Vidrio	TOTAL
Residuos reciclados (En Kilogramos)	3,541	12,319	5,8018	2,498	2,969	27,145
Porcentaje de residuos reciclados	13%	45%	21%	9%	11%	100%

7.3.5. Financiamiento Responsable (GRI 102-11) (FS1, FS2, FS3, FS4)

Política Crediticia Ambiental

Mediante su Política Crediticia Ambiental el BCP monitorea que sus 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. Esta política alcanza a los clientes de Banca Corporativa y de Banca Empresas que requieran créditos mayores a US\$10 millones en los sectores económicos de minería, petróleo y gas, electricidad y pesca.

⁴¹ Las estaciones de segregación comprenden: papeles, botellas plásticas, envases reciclables y residuos comunes.

⁴² Incluyen tachos personales

Líneas de Crédito

La categorización se realiza durante una revisión anual, solicitando a cada empresa el llenado de un cuestionario ambiental por sectores. Dicha información es tabulada por el Funcionario de Créditos, obteniéndose una calificación que determina el grado de riesgo ambiental al que está expuesto el cliente. Las calificaciones son Roja, Amarilla o Verde, siendo la categoría Roja la puntuación que revela mayor riesgo ambiental.

Si figura en la categoría Amarilla sólo se le comunica al cliente los aspectos ambientales que representan un potencial riesgo. Si un cliente aparece en la categoría Roja se solicita la evaluación de un experto ambiental independiente para que elabore un due diligence. Además, se incluyen cláusulas contractuales específicas para prevenir, reducir y/o mitigar los posibles riesgos ambientales. Finalmente, si el Banco —en su evaluación— considera que el riesgo ambiental es muy alto, tiene la potestad de reducir facilidades o de denegar operaciones.

Al cierre del año 2017, el 86% de las solicitudes de crédito que requerían pasar por la política crediticia ambiental del Banco fueron calificadas según esta escala⁴³.

Rojo

Operaciones con posibles impactos ambientales negativos de alta magnitud. Estos se caracterizan por ser irreversibles, por no tener una ubicación geográfica específica y por la ausencia de información histórica que permita su prevención.

Amarillo

Posibles impactos ambientales negativos de mediana magnitud. Los impactos están localizados en sitios específicos, son mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación. Esto significa que a través de determinadas acciones y/o inversiones los riesgos pueden ser prevenidos o mitigados.

Verde

Sin riesgos ni impactos negativos significativos en el ambiente.

Calificación de Clientes de Acuerdo a la Política Crediticia Ambiental en el Año 2017

	Universo	Calificados	Verdes	Amarillos	Rojos
Número de Clientes	71	61	55	6	0
Porcentajes	100%	86%	90%	10%	0%

EPolítica Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos

A través de esta política, el BCP busca asegurar una gestión social y ambiental responsable en los proyectos que financia parcial o totalmente, y cumplir con los requisitos de la Resolución SBS N°1928-2015 y los lineamientos de los Principios de Ecuador.

Esta política abarca el financiamiento de proyectos mayores a US\$10 millones independientemente del sector económico al que pertenezca, siempre que la

operación de crédito directo o indirecto sea mayor a US\$ 10 millones.

Para la categorización del proyecto se solicita al cliente el llenado de un cuestionario. Dicha información es tabulada obteniéndose una calificación que determina el grado de riesgo social y ambiental al que está expuesto el proyecto. Las calificaciones son A, B o C siendo la categoría A la puntuación que revela mayor riesgo.

⁴³ El porcentaje no calificado corresponde a clientes evaluados durante el 2017 que aún está pendiente el envío del cuestionario por parte del cliente para su categorización.

Categorización Socioambiental para el Financiamiento de Proyectos

Categoría A (Riesgo Alto)

Proyectos con posibles impactos sociales y/o ambientales adversos significativos. Estos se caracterizan por ser diversos, irreversibles y sin precedentes.

Categoría B (Riesgo Medio)

Proyectos con posibles impactos sociales y/o ambientales adversos limitados. Los impactos son escasos en número y por lo general localizados en sitios específicos y, en su mayoría, son reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.

Categoría C (Riesgo Bajo)

Proyectos con impactos sociales y/o ambientales mínimos o inexistentes.

Durante el año 2017 se evaluaron, dentro del alcance de la política, 11 proyectos, préstamos corporativos o créditos puente (9 nacionales y 2 internacionales) bajo las siguientes modalidades⁴⁴:

	Categoría A ⁴⁵	Categoría B	Categoría C
Financiamiento de Proyectos			
Sector			
Edificación			3
Energía			2
TOTAL			5
Préstamos Corporativos			
Sector			
Edificación			3
Hidrocarburos	1		
Minería		1	
TOTAL	1	1	3
Créditos Puente			
Sector			
Energía			1
TOTAL			1

⁴⁴ No hubo evaluación a servicios de asesoría financiera dentro del alcance de la Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos.

⁴⁵ El Proyecto de categoría A pasó por *Due Dilligence*

Capacitación

Con la finalidad de mantener actualizados a los funcionarios y que se apliquen adecuadamente la Política Crediticia Ambiental y la Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos, durante el ejercicio 2017 se convocó a capacitación a 164 funcionarios de las divisiones de Créditos, Banca Corporativa, Banca Empresa, Credicorp Capital, Administración de Riesgos y Responsabilidad Social. En la capacitación se desarrollaron los siguientes temas: (i) El Riesgo Social y Ambiental y su Implicancia, (ii) Evolución de la Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales en el BCP, (iii) Principios de Ecuador, (iv) Reglamento SBS, (v) Políticas del BCP para la Evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales, (vi) Política Crediticia Ambiental, y (vii) Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos.

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

La Línea de Crédito Ambiental 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. En el caso de que haya un indicador de reducción del impacto ambiental en determinado porcentaje, a través de la reducción de las emisiones, ahorro de energía, eficiencia o mejoras tecnológicas, la línea ofrece un bono de hasta 25% del monto de crédito (siendo el monto máximo

US\$200,000), como premio. Este bono 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 se aceptó la compra de maquinaria y equipo usado en buenas condiciones. Otras características para que las empresas puedan postular es que tengan más de 75% del accionariado distribuido en forma 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 millones⁴⁶.

Desde el año 2004 hasta 2014 el Banco ha financiado proyectos que en su mayoría ya han finalizado. Estos fueron financiados vía arrendamiento o a través de créditos a mediano plazo con un plazo promedio de 5 años. Durante el periodo 2017, se ha registrado 5 proyectos nuevos que suman US\$2.5 millones y el total de proyectos activos implementados es 14, los cuales totalizan US\$5.6 millones. Es importante mencionar que, durante el periodo 2017, la mayoría de proyectos aprobados fueron desembolsados sin el beneficio de la garantía otorgada por SECO. Desde los inicios de la línea hasta finales de 2017 se han desembolsado US\$10 millones en proyectos de mejora medioambiental.

7.3.6. Compromiso con la Comunidad (GRI 413-1)

El Banco tiene una tradición importante de apoyo a la educación. Lo ha venido haciendo en las últimas décadas y con un renovado ímpetu en los últimos años, en los que ha redirigido sus iniciativas de responsabilidad social a proyectos educativos.

Para el BCP, la forma responsable de bancarizar a la población pasa por fortalecer sus competencias y

capacidades, a fin de empoderarla como usuaria del sistema, contribuyendo de esa manera a forjar una sociedad más inclusiva, con peruanos que ejercen mejor su ciudadanía y que tienen buenos hábitos financieros. Con el propósito de apuntalar la sostenibilidad de sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos, el BCP asume los siguientes compromisos:

⁴⁶SECO nombró al Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social (CER) de la organización GEA como los evaluadores técnicos de los proyectos.

- Priorizar programas de alto impacto dirigidos a los grupos de interés más relevantes
- Enfatizar el componente participativo de los proyectos
- Forjar alianzas con organismos ejecutores idóneos, incluyendo instituciones gubernamentales, académicas y no gubernamentales y otras instancias representativas de la sociedad civil
- Incorporar directamente el componente de voluntariado en cada una de las iniciativas de responsabilidad social empresarial implementada
- 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 desarrollados durante el año 2017:

i. Programa Voluntarios BCP

El programa busca que los colaboradores del Banco se conviertan en agentes de cambio social, entregando su tiempo, sus conocimientos, sus recursos y sus habilidades a todos los beneficiarios de una manera comprometida y entusiasta. Los espacios en que los voluntarios BCP se desarrollan a nivel nacional son:

Voluntariado por una Causa

Se realizan campañas en donde el voluntario participa activamente dando su tiempo o haciendo donaciones. Durante el año 2017 se realizaron actividades como la Campaña contra el Friaje, la Campaña de Apoyo a los Damnificados de Desastres Causados por el Fenómeno de El Niño Costero, la Teletón, la Campaña de Donación de Sangre y la Campaña de Navidad.

Voluntariado por un Día

Es una actividad de un día, la cual esta enfocada en la educación. Participan los colaboradores y sus familiares.

Voluntariado Recurrente

En este tipo de voluntariado el aporte del colaborador es fundamental, pues es parte de la planificación, gestión e implementación de ideas. Se desarrollan los siguientes proyectos: Programa de Educación en Colegio SUMA, concurso de emprendimientos sociales Ideas Voluntarias y Asesoría Financiera Pro Bono.

Actividades Autogestionables

Son actividades de voluntariado que gestionan los mismos colaboradores dentro del Banco, tanto a nivel personal como a nivel de áreas de trabajo. El equipo coordinador de voluntariado les brinda lineamientos, herramientas, materiales, merchandising, entre otros para que sean ellos quienes gestionen su actividad. La idea es empoderar a los colaboradores, descentralizar la gestión y aumentar la oferta de voluntariado en el BCP para llegar a más personas.

Cifras del Programa Voluntarios BCP en el Año 2017

2,114
voluntarios

56,688
horas de voluntario

25,116
beneficios

90%
de satisfacción en los voluntarios

ii. Semillero de Talentos BCP

Este programa nació en el año 2012 como una iniciativa de responsabilidad social del BCP que provee acceso a educación superior de calidad a jóvenes talentosos, altamente motivados, pero de escasos recursos, con el objetivo de transformar sus vidas, generar movilidad social y —de esta manera— contribuir al desarrollo del país. Al cierre del ejercicio 2017, el programa cuenta con 465 egresados.

Componentes del Programa Semillero de Talentos

Financiamiento mediante becas integrales y créditos educativos subvencionados y en condiciones flexibles



Acompañamiento para el desarrollo del talento y la empleabilidad



Promoción de su inserción laboral en las empresas del Grupo Credicorp

Principales Resultados del Programa Semillero de Talentos BCP

175

Jóvenes becados desde el inicio del programa

983

Jóvenes recibieron créditos educativos desde el inicio del programa

65

Becas otorgadas en el año 2017

55

Créditos otorgados en el año 2017

iii. Obras por Impuestos (GRI 203-1)

El BCP es una de las primeras entidades que se acogió al mecanismo Obras por Impuestos, Ley N°2923⁴⁷. El Banco sigue trabajando con diferentes entidades del Gobierno nacional, regional y local para la implementación de obras de infraestructura social, presentando una cartera de proyectos que hasta la fecha suma más de S/1,119 millones invertidos, distribuidos entre los sectores Saneamiento, Vial, Seguridad Ciudadana, Educación, Cultura y Salud.

Al año 2017 la cartera de proyectos financiados por el BCP se incrementó a 108, lo que supone 26 obras más respecto al 2016. Se cuenta con una participación a nivel nacional en 14 regiones (Lima, Callao, Arequipa, Cajamarca, Loreto, Piura, Ica, Pasco, Puno, La Libertad, Tacna, Cusco, Junín, Lambayeque y Ancash) y se estima que el beneficio alcanzó a más de 4 millones de personas.

La intervención en estas zonas es importante no solo porque se cierran las brechas de infraestructura básica, sino porque se generan nuevos puestos de trabajo y se dinamiza el comercio afín a la construcción.

Si bien los proyectos ejecutados responden a cubrir las necesidades básicas de la población, es de destacar el aporte del Banco a favor de la educación, al considerarla como la base para lograr un crecimiento con igualdad de oportunidades. Estas iniciativas no solo consideran el mejoramiento de las unidades educativas, sino, además, el equipamiento de los laboratorios de ciencia, de las salas de cómputo y la renovación del mobiliario escolar. Además, la cartera de proyectos cuenta con 3 Coars (Colegios de Alto Rendimiento) que representan una inversión de aproximadamente S/190 millones.

7.3.7. Promoviendo la Educación Financiera en el Perú (FS16)

Programa de Educación Financiera Contigo en tus Finanzas BCP

El BCP es la primera empresa del Perú en asumir un rol activo y de liderazgo para impulsar la educación financiera en el país. Este programa, que se desarrolla desde el año 2012, busca mejorar la gestión de las finanzas personales y familiares promoviendo cambios en sus actitudes hacia el uso de productos y servicios

del sistema financiero formal. Está diseñado para atender las necesidades de información de los jóvenes. Las actividades del programa incluyen:

- **Contigo en tus Finanzas en Aula** es una intervención integral, coordinada y en convenio con el Ministerio de Educación del Perú (Minedu) y la Dirección Regional de Educación de Lima (Drelm), y en alianza con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

⁴⁷Ley que impulsa la inversión pública con la participación del sector privado, permitiendo a las empresas destinar hasta el 50% del impuesto a la renta, pagado el año anterior, en la construcción de obras de infraestructura de carácter público impulsadas por Gobiernos regionales o municipalidades con ingresos provenientes del canon o sobre canon. Al finalizar la obra, el Estado extiende un certificado a la empresa privada por el monto de la inversión de la obra para que pueda utilizarlo como medio de pago de su impuesto a la renta.

(SBS). Se trata de un programa de formación y acompañamiento para docentes con un aporte de contenidos y recursos educativos que permite el despliegue adecuado de sesiones de clase en temas de educación financiera, considerando los requerimientos del Currículo Nacional. Los docentes participantes reciben capacitaciones, acompañamiento en aula y certificaciones que los ayudan en su carrera pública magisterial. En el año 2017 se benefició a más de 13,900 alumnos. Desde el año 2015 se ha beneficiado a más de 46,500 alumnos.

- **Contigo en tus Finanzas en la Universidad** facilita la implementación de contenidos estructurados sobre educación financiera como parte de los planes de estudio existentes de las universidades e institutos participantes. Luego de una capacitación, los docentes reciben acompañamiento para el despliegue adecuado de las sesiones de clase. En el año 2017 se benefició a 35 docentes de 5 instituciones de educación superior, quienes dictaron un promedio de 20 horas de Educación Financiera a más de 900 alumnos. Desde el año 2015 se ha beneficiado a más de 36,000 alumnos gracias a los más de 1,036 docentes capacitados.

Todo es Más Fácil de Entender con el ABC de la Banca

Dado el compromiso del Banco con la promoción de una cultura financiera responsable, durante el año 2017 se continuó impulsando el ABC de la Banca en la comunidad. Los mensajes ofrecidos a través de este programa combinan información sobre el buen uso de productos, servicios y canales financieros del BCP con consejos sobre el manejo responsable y seguro del dinero, con el fin de promover la buena salud financiera de los clientes y del público en general. El ABC de la Banca tiene 2 grandes objetivos:

1. Realizar un conjunto de acciones integradas para brindar consejos a los clientes, a fin de que puedan tomar mejores decisiones en relación a su dinero y finanzas personales, y con ello hacer un uso responsable de los productos y canales que ofrece el Banco.
2. Posicionar al BCP como un Banco que se preocupa por sus clientes, brindándoles información clara y transparente acerca de sus productos y servicios.

Durante el año 2017 se transmitieron mensajes educativos para que los clientes puedan realizar sus planes resaltando la importancia de los siguientes temas:

1. Cómo hacer un presupuesto
2. Ahorrar
3. Manejar adecuadamente los productos del Banco (por ejemplo, la tarjeta de crédito)
4. Aprovechar los canales alternativos del Banco

Para educar sobre estos temas y posicionarse como un banco que se preocupa por sus clientes, se hizo una campaña de comunicación con una duración de 3 meses (de septiembre a diciembre) con un tono coloquial y dinámico a cargo de 2 caracteres: Humberto, un personaje serio y formal; y Beto, un personaje que fungió como la antítesis de Humberto y quien personificó al ABC de la Banca. Se hizo una serie de videos en los que Beto dio consejos sobre finanzas personales de una manera sencilla y fácil de entender. Esta campaña utilizó medios tradicionales como radio, prensa y vallas; y alternativos como *branding* de 23 buses con conexión WIFI gratuita dentro de estos, a la cual los usuarios pudieron acceder a través de un registro simple. Esta iniciativa permitió recabar bases de datos y medir la aceptación del contenido. Los resultados fueron bastante positivos con 70,452 conexiones y con alrededor de 8,500 de usuarios registrados. Asimismo, se utilizaron redes sociales y otras plataformas digitales para generar interacción y difusión de la campaña.

En el último trimestre del año 2017, también se realizó un piloto de 10 charlas educativas del ABC de la Banca en 2 agencias de 2 centros comerciales —Plaza Lima Sur y Plaza Norte—, a través de las cuales se explicó de manera presencial, a alrededor de 220 personas, la forma correcta de planificar sus finanzas personales. En ella, también se resolvieron preguntas individuales sobre el manejo de algunos productos financieros. Gracias a la buena acogida que se logró, para el año 2018 se ha planificado que estas charlas se repliquen trimestralmente.

Es importante recalcar que el 79% de asistentes resultó muy y/o totalmente satisfecho y que el 100% de los asistentes indicó que recomendaría dichas charlas.

7.3.8. Productos y Servicios Inclusivos (FS14)

En línea con su compromiso 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 estas prestaciones.

Así, el Banco ha formado una alianza comercial con los negocios minoristas denominados Agentes BCP, los cuales brindan atención a clientes y no clientes de todos los sectores económicos. Las operaciones bancarias

se realizan en locales como bodegas, farmacias, librerías y locutorios, entre otros rubros. Al cierre del año 2017 existían 6,310 Agentes BCP a nivel nacional habiendo cerrado el año con un volumen de 210'116,471 transacciones.

Durante el periodo 2017, se realizaron capacitaciones a los agentes sobre detección de billetes falsos, atención al cliente, ventas, marketing, entre otros. Durante ese año se llegó a capacitar a 856 agentes.

Agente BCP en lago Titicaca

El BCP opera en una de las principales islas de los Uros, en una bodega que brinda productos de primera necesidad en el lago Titicaca, promoviendo con ello la bancarización, la formalización y el ahorro familiar de sus pobladores.

Agente BCP en el Vraem

En el año 2013, el BCP instaló el primer Agente Corresponsal de la Banca Personal en el distrito de Ayna San Francisco, provincia de La Mar, Ayacucho. Con la habilitación de este Agente BCP, hoy alrededor de 15,000 personas pueden realizar diversas operaciones financieras, como retiros, depósitos, pago de servicios, créditos y disposición de tarjetas de crédito, entre otros.

Antes de la llegada del agente, los habitantes del distrito de Ayna debían desplazarse cerca de 5 horas en auto para encontrar una agencia bancaria. Hoy, los ciudadanos tienen disponibles los servicios financieros en su propia jurisdicción, lo que facilita las actividades comerciales, ahorra costos y genera otros beneficios.

Agente BCP en la Comunidad de Pampa Michi

En el año 2014 se instaló el primer Agente BCP en una comunidad Asháninca en el departamento de Junín, Provincia y Distrito de Chanchamayo a 23km de La Merced, en la comunidad de Pampa Michi. Esta es una comunidad que alberga a 80 familias Asháninca, las cuales han acondicionado casas típicas en las que venden sus artesanías (collares, bolsos, brazaletes y vestimentas). Su principal actividad económica es el turismo, pues reciben aproximadamente 7,000 visitantes al mes. Este agente busca bancarizar a la comunidad y brindar servicios financieros a los turistas que llegan a diario.

Billetera Móvil BCP

Al cierre del año 2017, el Banco cuenta con 43,523 billeteras activas y con un volumen de 371,334 transacciones. Las operaciones que se pueden realizar en los agentes son las de *cash-in*, *cash-out* y afiliaciones, siendo el BCP el primer emisor en implementar la operación de *cash-in* a través de canales alternativos como agentes, HBK⁴⁹ y Banca Móvil, lo que ayudó a que se pueda inyectar dinero electrónico al sistema con mayor facilidad y solidez.

8

Indice de Contenido GRI



8. INDICE DE CONTENIDO GRI/ PACTO MUNDIAL/ODS

(GRI 102-54) (GRI 102-55)



Estándar GRI

Fundamentos

GRI 101: Fundamentos 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
	--	--	--	--	--

Contenidos generales

GRI 102: Contenidos generales 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
102-1: Nombre de la empresa.	5, 14	--	Si	--	--
102-2: Principales marcas, productos y/o servicios.	15-19	--	Si	--	--
102-3: Ubicación de la sede principal.	94	--	Si	--	--
102-4: Ubicación de las operaciones	5, 14	--	Si	--	--
102-5: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14, 94	--	Si	--	--
102-6: Mercados servidos.	15-19, 20	--	Si	--	--
102-7: Tamaño de la empresa.	11-12	--	Si	--	--
102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores.	86-87	--	Si	Principio 6	ODS N°8
102-9: Descripción de la cadena de cadena de suministro.	56-58	--	Si	--	--
102-10: Cambios significativos en la empresa y en la cadena de suministros.	21-23	--	Si	--	--

102-11: Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	64-67	--	Si	--	--
102-12: Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	34-35	--	Si	--	--
102-13: Membresía en Asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby.	23	--	Si	--	--
102-14: Declaración del presidente del Directorio sobre la relevancia de la sostenibilidad para la empresa y su estrategia.	1-2	--	Si	--	--
102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta de la empresa.	29-30, 32-34	--	Si	Principio 10	ODS N° 16
102-18: Estructura de gobierno de la empresa.	26-27	--	Si	--	--
102-40: Relación de los grupos de interés de la empresa.	36	--	Si	--	--
102-41: Acuerdos de negociación colectiva.	51	--	Si	Principio 3	ODS N° 8
102-42: Base para la identificación y selección de grupos de interés.	35	--	Si	--	--
102-43: Enfoques adoptados para la participación de los grupos de interés.	39	--	Si	--	--
102-44: Principales preocupaciones y asuntos de interés, por grupo de interés, que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	40-41	--	Si	--	--
102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	5	--	Si	--	--
102-46: Proceso de definición del contenido y cobertura del reporte de sostenibilidad.	6-9, 40	--	Si	--	--
102-47: Temas materiales identificados.	8-9	--	Si	--	--

102-48: Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los reportes de sostenibilidad previos.	8-9	--	Si	--	--
102-49: Cambios significativos en relación con reportes anteriores.	5, 8-9	--	Si	--	--
102-50: Periodo que cubre el reporte de sostenibilidad.	5	--	Si	--	--
102-51: Fecha del último reporte de sostenibilidad.	5	--	Si	--	--
102-52: Ciclo de reportaje.	5	--	Si	--	--
102-53: Punto de contacto.	94	--	Si	--	--
102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI.	73	--	Si	--	--
102-55: Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro del reporte de sostenibilidad.	5, 73-84	--	Si	--	--
102-56: Políticas y prácticas de verificación externa del reporte de sostenibilidad.	5	--	Si	--	--

Desempeño económico

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	41	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	41	--	Si	--	--

GRI 201: Desempeño Económico 2016

201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	41	--	Si	--	ODS Nº 2,5,7, 8,9
--	----	----	----	----	-------------------

Presencia en el Mercado

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	49-50	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	49-50	--	Si	--	--

GRI 202 Presencia en el Mercado 2016

202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	50	--	Si	Principio 6	ODS N°1,5,8
---	----	----	----	-------------	-------------

Impactos económicos indirectos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS⁵
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	69	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	69	--	Si	--	--

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	69	--	Si	--	ODS N° 2,5,7,9,11
--	----	----	----	----	-------------------

Anticorrupción

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	58-60	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	58-60	--	Si	--	--

GRI 205: Anticorrupción 2016

205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	58	--	Si	Principio 10	ODS N° 16
205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	58	--	Si	Principio 10	ODS N° 16

Materiales

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	64	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	64	--	Si	--	--

GRI 301: Materiales 2016

301-1: Materiales utilizados por peso y volumen.	64	--	Si	Principio 7, 8, 9	ODS N° 8, 12
--	----	----	----	-------------------	--------------

Energía

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	62	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión	62	--	Si	--	--

GRI 302: Energía 2016

302-1: Consumo energético dentro de la empresa.	62	--	Si	Principio 7, 8, 9	ODS N° 7, 8, 12, 13
---	----	----	----	-------------------	---------------------

Agua

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	Si	--	--

103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	63	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	63	--	Si	--	--

GRI 303: Agua 2016

303-1: Captación total de agua según la fuente.	63	--	Si	Principio 7, 8, 9	ODS N° 6
---	----	----	----	-------------------	----------

Emisiones

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	60-62	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	60-62	--	Si	--	--

GRI 305: Emisiones 2016

305-1: Emisiones directas de GEI. (alcance 1)	61	--	Si	Principio 7, 8, 9	ODS N° 3, 12, 13, 14, 15
---	----	----	----	-------------------	--------------------------

Efluentes y Residuos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	64	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	64	--	Si	--	--

GRI 306: Efluentes y Residuos 2016

306-2. Residuos por tipo y método de eliminación.	64	--	Si	Principio 7, 8, 9	ODS N° 3, 6, 12
---	----	----	----	-------------------	-----------------

Empleo

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	49	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	49	--	Si	--	--

GRI 401: Empleo 2016

401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	88-89	--	Si	Principio 6	ODS N° 5, 8
---	-------	----	----	-------------	-------------

Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	51-53	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	51-53	--	Si	--	--

GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016

403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	51-53	--	Si	Principio 6	ODS N° 8
--	-------	----	----	-------------	----------

Formación y Enseñanza

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	50-51	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	50-51	--	Si	--	--

GRI 404: Formación y Enseñanza 2016

404-1: Media de horas de formación al año por empleado.	89	--	Si	Principio 6	ODS N° 4, 5, 8
---	----	----	----	-------------	----------------

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	49-51	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	49-51	--	Si	--	--

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

405-1: Diversidad del Directorio y empleados por categoría profesional.	86-88	--	Si	Principio 6	--
---	-------	----	----	-------------	----

No Discriminación

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	51	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	51	--	Si	--	--

GRI 406: No Discriminación 2016

406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	51	--	Si	Principio 1, 2, 6	ODS N° 5, 8, 16
--	----	----	----	-------------------	-----------------

Comunidades locales

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--

103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	67-69	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	67-69	--	Si	--	--

GRI 413: Comunidades locales 2016

413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	67-69	--	Si	Principio 1, 2	--
FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	71	--	Si	--	ODS N° 1, 8, 10

Evaluación Social de Proveedores

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	52, 56-58	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	52, 56-58	--	Si	--	--

GRI 414: Evaluación Social de Proveedores 2016

414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	52, 57	--	Si	Principio 6	ODS N° 16
--	--------	----	----	-------------	-----------

Salud y seguridad de los clientes

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	48-49	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	48-49	--	Si	--	--

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016

416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	48-49	--	Si	--	--
---	-------	----	----	----	----

Marketing y Etiquetado

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	46-47	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	46-47	--	Si	--	--

GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016

417-1: Transparencia en la Información: Requerimientos para la información de productos y servicios.	8-9	--	Si	--	ODS N° 12
FS16: Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	69-70	--	Si	--	ODS N° 1,8,10

Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	47	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	47	--	Si	--	--

GRI 419: Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico 2016

419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	47	--	Si	--	ODS N° 16
--	----	----	----	----	-----------

Portafolio de productos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	64-67	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	64-67	--	Si	--	--
--					
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	67	--	Si	--	--

Gestión Integral del Riesgo

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	54-56	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	54-56	--	Si	--	--

Experiencia del cliente

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	43-44	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	43-44	--	Si	--	--

Transformación de la Cultura Organizacional - Samay

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	29-30	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	29-30	--	Si	--	--

Gestión de la Atención de Reclamos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	45-46	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	45-46	--	Si	--	--

Transformación Digital - Innovación

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Página	Omisiones	Verificación Externa	Pacto Mundial	ODS
103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	8-9	--	Si	--	--
103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	44-45	--	Si	--	--
103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	44-45	--	Si	--	--

9

Anexos



9. ANEXOS

COMPOSICIÓN DE LOS COLABORADORES (GRI 102-8) (GRI 405-1)

Sexo

Total de colaboradores		Año 2015	Porcentaje	Año 2016	Porcentaje	Año 2017	Porcentaje
Planilla BCP	Hombres	7,224	42.44%	6,879	41.87%	7,006	41.73%
	Mujeres	9,796	57.56%	9,592	58.13%	9,782	58.27%
Practicantes	Hombres	188	58.39%	168	54.55%	181	55.02%
	Mujeres	134	41.61%	140	45.45%	148	44.98%
Total	Hombres	7,412	42.74%	7,047	42.00%	7,187	41.99%
	Mujeres	9,930	57.26%	9,732	58.00%	9,930	58.01%

Tipo de Contrato

Tipo de Contrato	Año 2015		Año 2016		Año 2017	
	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje
Indeterminado ⁴⁸	12,175	70.21%	12,090	72.06%	12,174	71.11%
Plazo Fijo	4,845	27.94%	4,381	26.10%	4,614	26.96%
Prácticas pre profesionales	318	1.83%	305	1.82%	323	1.89%
Prácticas Profesionales	4	0.02%	3	0.02%	6	0.04%
Total General	17,342	100.00%	16,779	100.00%	17,117	100.00%

Tipo de Jornada según Contrato (Planilla BCP)

Tipo de Contrato	Año 2015			Año 2016			Año 2017		
	Mujeres	Hombres	Total General	Mujeres	Hombres	Total General	Mujeres	Hombres	Total General
Plazo indeterminado	6,942	5,233	12,175	6,950	5,145	12,095	7,017	5,157	12,174
Jornada completa	5,090	4,583	9,673	6,731	5,072	11,803	5,244	4,501	9,745
Jornada reducida	1,852	650	2,502	217	70	287	1,773	656	2,429
Plazo fijo	2,854	1,991	4,845	2,644	1,737	4,381	2,765	1,849	4,614
Jornada completa	1,993	1,434	3,427	2,043	1,458	3,501	1,994	1,430	3,424
Jornada reducida	861	557	1,418	601	279	880	771	419	1,190
Total general	9,796	7,224	17,020	9,594	6,882	16,471	9,782	7,006	16,788

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

Diversidad (Planilla BCP)

Total colaboradores		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total	Porcentaje
Planilla BCP	Hombres	3,501	3,233	272	7,006	41.73%
	Mujeres	5,431	4,173	178	9,782	58.27%
Total	Total	8,932	7,406	450	16,788	100%
	Porcentaje	53.20%	44.12%	2.68%	100%	

Diversidad (Directorio BCP)

Total colaboradores		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total	Porcentaje
Planilla BCP	Hombres	0	0	11	11	84.62%
	Mujeres	0	0	2	2	15.38%
Total	Total	0	0	13	13	100%
	Porcentaje	0%	0%	100%	100%	

Procedencia (Planilla BCP)

Departamento	Hombres	Mujeres	Número de Colaboradores	Porcentaje
Lima y Callao	5,286	6,883	12,169	72.49%
Provincias	1,720	2,899	4,619	27.51%
Total general	7,006	9,782	16,788	100.00%

Desglose de la Procedencia de los Colaboradores de la Planilla BCP:

Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Amazonas	25	17	42	0.25%
Ancash	134	75	209	1.24%
Apurímac	25	13	38	0.23%
Arequipa	389	210	599	3.57%
Ayacucho	39	19	58	0.35%
Cajamarca	120	75	195	1.16%
Cuzco	186	90	276	1.64%
Huancavelica	9	8	17	0.10%
Huánuco	46	42	88	0.52%
Ica	208	98	306	1.82%
Junín	193	119	312	1.86%
La Libertad	536	322	858	5.11%
Lambayeque	178	128	306	1.82%
Lima	6,815	5,264	12,079	71.95%
Loreto	41	38	79	0.47%
Madre de Dios	20	6	26	0.15%
Moquegua	45	20	65	0.39%
Pasco	24	13	37	0.22%
Piura	260	123	383	2.28%

Prov. C. Callao	182	94	276	1.64%
Puno	56	38	94	0.56%
San Martín	67	48	115	0.69%
Tacna	83	65	148	0.88%
Tumbes	34	23	57	0.34%
Ucayali	67	58	125	0.74%
Total general	9,782	7,006	16,788	100.00%

Nuevas Contrataciones durante el año 2017 (GRI 401-1)

Lugar/Sexo	Menor a 26 Años	Entre 26 y 30 Años	Entre 31 y 35 Años	Entre 36 y 40 Años	Entre 41 y 45 Años	Entre 46 y 50 Años	Entre 51 y 55 años	Mayor a 55 años	Total General
Lima y Callao	2,047	861	179	59	14	6	2	1	3,169
Mujeres	1,159	422	84	26	6	5	0	0	1,702
Hombres	888	439	95	33	8	1	2	1	1,467
Provincias	786	307	42	7	0	2	1	1	1,146
Mujeres	532	175	21	5	0	0	0	0	733
Hombres	254	132	21	2	0	2	1	1	413
Total	2,833	1,168	221	66	14	8	3	2	4,315
Mujeres	1,691	597	105	31	6	5	0	0	2,435
Hombres	1,142	571	116	35	8	3	3	2	1,880

Colaboradores que dejaron el BCP en el año 2017

Lugar/Sexo	Menor a 26 Años	Entre 26 y 30 Años	Entre 31 y 35 Años	Entre 36 y 40 Años	Entre 41 y 45 Años	Entre 46 y 50 Años	Entre 51 y 55 años	Mayor a 55 años	Total General
Lima y Callao	1,228	844	367	139	68	27	15	21	2,709
Mujeres	709	434	195	71	26	12	7	10	1,464
Hombres	519	410	172	68	42	15	8	11	1,245
Provincias	513	508	168	47	15	10	9	12	1,282
Mujeres	332	321	94	21	8	4	1	4	785
Hombres	181	187	74	26	7	6	8	8	497
Total	1,741	1,352	535	186	83	37	24	33	3,991
Mujeres	1,041	755	289	92	34	16	8	14	2,249
Hombres	700	597	246	94	49	21	16	19	1,742

Índice de Rotación BCP 2017

A = Promedio mensual de colaboradores activos en el año 2017	16,557
D = Número de colaboradores que se desvincularon del BCP en el año 2017	3,991
R = Número de colaboradores que renunciaron al BCP en el año 2017	2,090
Índice porcentual de rotación de personal ⁴⁹	24.10%
Índice porcentual de rotación voluntaria ⁵⁰	12.62%

Desglose de los Indicadores de Capacitación (GRI 404-1)⁵¹

Categoría	Genero	Horas de capacitación por genero	Total de horas de capacitación	Total de Colaboradores Capacitados por Sexo	Total de Colaboradores Capacitados	Total de Colaboradores por Sexo
Gerentes	Mujeres	8,138	23,267	163	444	165
	Hombres	15,129		281		282
Profesionales	Mujeres	120,492	184,697	3,290	6,267	3,304
	Hombres	64,204		2,977		2,993
No Profesionales	Mujeres	481,733	894,377	6,273	9,951	6,313
	Hombres	412,644		3,678		3,731
Total	Mujeres	610,363	1,102,341	9,726	16,662	9,782
	Hombres	491,977		6,936		7,006

Categoría	Genero	Total de Colaboradores	Promedio de Horas de Capacitación por Género	Promedio de Horas de Capacitación por Categoría	Porcentaje de Empleados Capacitados por Categoría
Gerentes	Mujeres	447	49.3	52.1	99.3%
	Hombres		53.6		
Profesionales	Mujeres	6,297	36.5	29.3	99.5%
	Hombres		21.5		
No Profesionales	Mujeres	10,044	76.3	89.0	99.1%
	Hombres		110.6		
Total	Mujeres	16,788	62.4	65.7	99.2%
	Hombres		70.2		

⁴⁹ Índice de rotación de personal: D/A (se ha modificado la fórmula, dado que esta es con la cual se trabaja en el BCP).

⁵⁰ Índice de rotación voluntario: R/A.

⁵¹ No se incluye horas de coaching de supervisores propios

10 Declaración de aseguramiento





SGS

10. DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO

DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO DE SGS DEL PERÚ S.A.C. ACERCA DEL "REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2017" 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 2017". El alcance del aseguramiento, basado en la metodología de Aseguramiento de Reportes de Sostenibilidad de SGS, incluye el texto y los datos del 2017, contenidos en este reporte.

La información en el "Reporte de Sostenibilidad 2017" 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 2017". 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 los Estándares *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 los Estándares GRI para Reportes de Sostenibilidad (2016) 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 Estándares GRI. Se visitaron las sedes de La Molina y Chorrillos; ya que en estas sedes se compilan los datos y se prepara la información a reportar. 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 de Aseguramiento de Reportes de Sostenibilidad y de Verificación de Inventarios de Gases de Efecto Invernadero, registrada en IRCA (International Register of Certificated Auditors) en Sistema de Gestión Ambiental, Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, y Sistema Social.

OPINION DE ASEGURAMIENTO

Sobre la base de la metodología descrita y a la verificación realizada, no hemos observado circunstancias que nos indique que la información y datos contenidos en el "Reporte de Sostenibilidad 2017" verificado no sean confiables y no provean una justa y equilibrada representación de las actividades de sostenibilidad del BCP en el 2017. 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 quinto año que se asegura el reporte del BCP con un equipo auditor independiente. En nuestra opinión, el contenido del reporte cumple con los requisitos de los Estándares GRI publicados en el año 2016, con Opción Esencial.

DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO

CONCLUSIONES, HALLAZOS Y RECOMENDACIONES, RESPECTO A LOS ESTÁNDARES GRI

El Reporte del BCP, "Reporte de Sostenibilidad 2017", está alineado adecuadamente a los Estándares GRI, Opción Esencial. El compromiso con los grupos de interés, los aspectos materiales y los límites de la organización han sido apropiadamente definidos de acuerdo a los Principios de Reporte GRI para Definición de Contenido del Reporte.

Como resultado de la auditoría se encontraron las siguientes fortalezas y cambios positivos en el BCP:

- Se ha avanzado significativamente en el proceso de "Transformación Digital" que ha contribuido a la inclusión social, innovación y reducción de tiempo y costos.
- Se han realizado esfuerzos continuos para construir un equipo de trabajo con identidad propia que tenga una visión común, tal es el caso del proyecto SAMAY.
- Para mantener su liderazgo y atraer a nuevas generaciones, el BCP ha rediseñado su modelo de comunicación, definiendo sus aspiraciones WOW (servicio al cliente, equipo y gestión), utilizando las redes sociales y mapeando los procesos como "journeys".
- Se brindaron recursos y se desplegó un plan de acción para atender a los damnificados por el "Fenómeno del Niño", asimismo, se continúa con el apoyo a la comunidad, por mecanismos como el voluntariado, la ejecución de "obras por impuestos", créditos educativos, becas, y la educación financiera.
- El BCP ratifica su compromiso para enfrentar los desafíos del cambio climático, siendo el único banco peruano que reporta voluntariamente al CDP (Carbon Disclosure Project) y huella de carbono ISO 14064-1 anualmente de los 3 alcances.
- En el aspecto de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocios, el BCP se ha posicionado como uno de los bancos más avanzados de la región, y participa en alianzas para fortalecer sus controles y construcción de capacidades.

Se identificaron oportunidades de mejora durante el proceso de auditoría para consideración en futura gestión y reporte, incluyendo:

- Considerar revisar los procedimientos para la implementación y reporte de los Principios de Ecuador, para alinear el proceso actual con los requisitos, e identificando las situaciones claves para realizar evaluaciones de Deber de Diligencia.
- Se recomienda sistematizar la recolección de información ambiental utilizando plataformas electrónicas para incrementar la eficiencia y para tener la información completa y oportuna.
- Continuar observando las mega-tendencias con respecto a igualdad de género, optimización de recursos naturales a lo largo de la cadena de valor, entre otras, para identificar cuáles pueden adquirir mayor relevancia en el tiempo.

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



Ursula Antúnez de Mayolo Corzo
Auditora Líder de Reportes de Sostenibilidad
SGS del Perú S.A.C.
20 de Marzo del 2018
www.sgs.com

Banco de Crédito del Perú S.A. (GRI 102-5)



Sede Principal

Calle Centenario N°156, La Molina, Lima, Perú. (GRI 102-3)

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad 2017, debe ser dirigida a la Gerencia de Responsabilidad Social del Banco de Crédito del Perú. (GRI 102-53)

E-mail: responsabilidadesocial@bcp.com.pe

Elaborado por: Avanza Sostenible
www.avanzasostenible.com

