



Gerencia

La Molina, mayo 2019

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.

En el BCP tenemos como objetivo ser el banco con el mejor servicio al cliente y ser la empresa con el mejor ratio de eficiencia para el 2021. Ambas metas son sumamente ambiciosas, pero estamos seguros de conseguirlas de la mano de nuestros colaboradores. Por eso, el banco se encuentra experimentando una transformación en todos sus niveles que es no sólo digital, sino especialmente cultural: entender que el cliente y sus necesidades deben estar siempre al centro de nuestras decisiones.

En el plano ambiental, en línea con el requisito normativo de la SBS No. 1928-2015 y las directrices de los Principios de Ecuador, contamos con una política social y ambiental para el financiamiento de proyectos, lo cual busca asegurar una gestión socio ambiental responsable en cada uno de ellos.

En el BCP estamos convencidos de que sólo a través de la educación de calidad se lograrán sentar las bases definitivas de un país sostenible, en el que año a año decenas de miles de chicas y chicos puedan acceder a formación superior para cumplir sus objetivos personales y familiares. En ese sentido, me complace anunciar que gracias a nuestro programa de Becas BCP, entre 2012 y 2018, hemos otorgado becas, manutención y acompañamiento psicológico para 160 jóvenes extraordinarios (53% de provincia, 61% mujeres), quienes estudian en las mejores universidades del país. Y para el 2019, el programa de Becas BCP tiene el mandato de expandirse a carreras técnicas a nivel nacional y programas de maestrías en Estados Unidos, con reconocidos institutos tecnológicos y la Comisión Fulbright, respectivamente. En total, esperamos alcanzar la meta de 1,000 jóvenes becados en 5 años.

A decorative graphic consisting of a grid of small dots in various shades of orange and red, arranged in a pattern that tapers to the right.

Gerencia

Finalmente, es importante resaltar que este es nuestro Reporte de Sostenibilidad, el cuál ha sido elaborado en función de las mediciones del Global Reporting Initiative (GRI).

A continuación, le presentamos el Reporte de Sostenibilidad BCP 2018, en el cual encontrarán información detallada sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dionisio Romero Paoletti', written over a faint, illegible background.

Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Responsabilidad Social

Reporte de sostenibilidad
BCP 2018



CONTENIDO

- 1** | Acerca del BCP
Pág. 8
- 2** | Gobierno Corporativo
Pág. 20
- 3** | Gobierno de la Responsabilidad Social BCP
Pág. 24
- 4** | Desempeño responsable con clientes
Pág. 36
- 5** | Programa Becas BCP
Pág. 51
- 6** | Impacto en la comunidad
Pág. 54
- 7** | Compromiso con la eficiencia ambiental
Pág. 58
- 8** | Financiamiento responsable
Pág. 65
- 9** | Lucha contra la corrupción y lavado de activos
Pág. 70
- 10** | Compras responsables
Pág. 74
- 11** | Gestión con colaboradores
Pág. 78
- 12** | Gestión integral de riesgos
Pág. 85
- 13** | Acerca del reporte
Pág. 90
- 14** | Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS
Pág. 96
- 15** | Anexo
Pág. 104

Carta del presidente del Directorio: (GRI 102-14)

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentarles nuestro Reporte de Sostenibilidad 2018, documento a través del cual los hacemos partícipes de la gestión de nuestros impactos en materia económica, social y ambiental, y evidenciamos cómo generamos valor para todos los grupos de interés del BCP.

Con gran satisfacción, debo informales que hemos logrado un notable desempeño durante el 2018, a pesar de que atravesamos una complicada coyuntura local y también por complejidades en el plano internacional. Los resultados alcanzados corroboran el claro enfoque de ser el banco líder del país en los segmentos y productos que ofrecemos, con el fin de continuar retribuyendo la confianza de nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenible del Perú.

En el BCP tenemos como objetivo ser el banco con el mejor servicio al cliente y ser la empresa con el mejor ratio de eficiencia para el 2021. Ambas metas son sumamente ambiciosas, pero estamos seguros de conseguirlas de la mano de nuestros colaboradores. Por eso, el banco se encuentra experimentando una transformación en todos sus niveles que es no sólo digital, sino especialmente cultural: entender que el cliente y sus necesidades deben estar siempre al centro de nuestras decisiones.

En el plano ambiental, en línea con el requisito normativo de la SBS No. 1928-2015 y las directrices de los Principios de Ecuador, contamos con una política social y ambiental para el financiamiento de proyectos, lo cual busca asegurar una gestión socioambiental responsable en cada uno de ellos, al margen de si son financiados de modo parcial o total. Durante el 2018, hemos financiado 11 proyectos bajo esta política. Asimismo, nuestras operaciones son gestionadas con respeto y cuidado del ambiente. Por ello, en ese mismo periodo, hemos reducido nuestra huella de carbono per cápita en un 12.23% con respecto al 2017.

En el BCP estamos convencidos de que sólo a través de la educación de calidad se lograrán sentar las bases definitivas de un país sostenible, en el que año a año decenas de miles de chicas y chicos puedan acceder a formación superior para cumplir sus objetivos personales y familiares. No podemos permitir que el talento de nuestros jóvenes se quede trunco únicamente porque al salir del colegio no tuvieron los recursos económicos necesarios. En ese sentido, me complace anunciar que gracias a nuestro programa de responsabilidad social

Becas BCP, entre 2012 y 2018, hemos otorgado becas, manutención y acompañamiento psicológico para 160 jóvenes extraordinarios (53% de provincia, 61% mujeres), quienes estudian en las mejores universidades del país. Y para el 2019, el programa de Becas BCP tiene el mandato de expandirse a carreras técnicas a nivel nacional y programas de maestrías en Estados Unidos, con reconocidos institutos tecnológicos y la Comisión Fulbright, respectivamente. En total, esperamos alcanzar la meta de 1,000 jóvenes becados en 5 años.

Todos nuestros resultados han permitido que nos reconozcan una serie de instituciones nacionales y extranjeras. Uno de esos galardones es el haber obtenido, por séptimo año consecutivo, la designación de Empresa con la Mejor Reputación Corporativa del Perú en el ránking MERCOSUR 2018.

Finalmente, los invito a revisar el detalle de nuestro Reporte de Sostenibilidad, elaborado en función de las mediciones del Global Reporting Initiative (GRI). Como consta en el presente documento, de esta manera manifestamos nuevamente nuestro compromiso por la transparencia y la visibilidad de las tareas asumidas por el BCP en beneficio de la sociedad.

Muchas gracias,



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Resumen ejecutivo

Con gran satisfacción, el BCP logró un notable desempeño durante el año 2018. Los resultados alcanzados corroboran la fortaleza y el claro enfoque en ser el banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos, para generar valor a los grupos de interés y para apoyar al desarrollo sostenible del país.

Entre los principales resultados en materia de sostenibilidad destacan:

Gobierno Corporativo: El BCP ha integrado los principios de Buen Gobierno Corporativo en su estructura orgánica y funcional. 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), respaldado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Durante el 2018 y por séptimo año consecutivo, el BCP fue reconocido como la empresa con mejor reputación en Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo del Perú, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC).

Gestión con clientes: 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 negocios minoristas denominados Agentes BCP, quienes brindan atención a clientes y no clientes de todos los sectores económicos, sobre todo clientes con menos acceso a canales digitales. Las operaciones bancarias se realizan en locales como bodegas, farmacias, librerías y locutorios, entre otros rubros. Al cierre del año 2018 existen 6,764 Agentes BCP en todo el Perú que hicieron un total de 267'851,718 transacciones. Durante el 2018, se realizaron capacitaciones a 856 Agentes BCP en temas relacionados a la operativa del agente y también sobre temas relacionados a su negocio principal.

Becas BCP: Desde el año 2012, como parte de nuestra estrategia de Responsabilidad Social, nace el programa de Becas BCP, cuya finalidad es la de brindar acceso a educación superior de calidad a jóvenes talentosos que no cuentan con los recursos económicos necesarios.

A la fecha, se tiene Becas BCP- Carreras Universitarias con más de 160 jóvenes talento que ya han transformado sus vidas. De estos, el 61% son mujeres y el 53% son de provincia. Las carreras que destacan son Ingeniería (48%), Ciencias Empresariales (40%) en las siguientes universidades: UP (31%), PUCP (30%), UTEC (26%) y UDEP (9%). El BCP ha comprometido más de 23 millones y 700 mil soles en favor de la educación de estos jóvenes. Asimismo, a mediados del 2018 se lanzó el programa de Becas

BCP-Carreras Técnicas, abierto al público en general y que otorgará más de 300 becas en los próximos tres años en Cibertec y Tecsup, y Becas BCP-Maestrías que premia el talento a aquellos jóvenes que deseen cursar estudios de posgrado, a través de la alianza con Fulbright.

Medio Ambiente: El BCP está comprometido en promover una sociedad segura, adelantándose al futuro y con visión a largo plazo. Por ello, consciente de los grandes retos que el mundo demandará en temas ambientales, se suma a las iniciativas internacionales de gestionar y reducir sus impactos ambientales. El Banco ha incorporado 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. Durante el año 2018 el BCP ha reducido su huella de carbono en un 12.23% respecto al año 2017. Asimismo, se redujo el consumo de papel casi en un 10%, sin contar con el consumo de marketing.

Lucha contra la corrupción: El BCP está comprometido con el cumplimiento de las legislaciones locales en materia de anticorrupción y anti-soborno de los países o mercados donde opera; cuenta con una Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno; que está alineada a los requerimientos de la regulación extranjera (FCPA - EEUU y UKBA – Reino Unido). En relación con ello, durante el 2018 se incorporaron las exigencias solicitadas en las regulaciones peruanas publicadas, dentro de las cuales se encuentran la Ley N°30424: Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho y el DL N°1385, Decreto Legislativo que sanciona a la corrupción en el ámbito privado. El objetivo de este año tuvo el enfoque en la evaluación de riesgos, la cual es muy importante para la gestión del programa porque permite al BCP identificar los riesgos a los que está expuesto y conocer los controles que se tienen o faltan para poder mitigar estos riesgos.

Compras responsables: 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. 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. Los cuestionarios de homologación a proveedores contienen preguntas relacionadas al cumplimiento de aspectos de formalización, de responsabilidad social, de aspectos laborales y de seguridad y salud en el trabajo y de derechos humanos. Durante el año 2018 se homologó a 66 proveedores¹.

Gestión con 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.

¹ Aplica para proveedores nuevos durante el 2018 y antiguos.

El BCP se preocupa no solo de tener los mejores beneficios para sus colaboradores sino también tener el canal apropiado para brindarlos; así nace la App Vive BCP, que permite tener toda la información que los colaboradores necesiten en la palma de sus manos: descuentos corporativos, convenios educativos, planes de salud, beneficios financieros, entre otros. En el 2018, nuestra gestión se centró en impulsar la innovación del aprendizaje a través de nuestras plataformas digitales. Durante el 2018 el BCP recibió el premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral (RSL), de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú), el reconocimiento más importante a la gestión de recursos humanos en el país.

Gestión de riesgos: En el marco de la transformación digital del Banco, nace la necesidad de transformar también uno de sus componentes más relevantes: la gestión de riesgos. Dicha gestión es pieza clave para alcanzar nuestros objetivos de largo plazo, ya que permite que nuestros productos y servicios crezcan de manera segura y estable, controlando los diversos riesgos que puedan surgir en el camino. Es así como nace la División de Transformación de Riesgos, con el propósito de transformar planes en realidad para más personas y por muchas generaciones más. El BCP está trabajando en transformar la forma de trabajo en la Gerencia Central de Riesgos, incorporando metodologías ágiles que permitan ir a la par del negocio y del mercado. Además, está desarrollando las capacidades y medidas de ciberseguridad necesarias para afrontar el nuevo entorno digital en el que nos encontramos.

Durante el 2018, se desarrolló el proyecto de diseño y construcción de la metodología y gobierno de la Gestión de Riesgo Reputacional que debe tener el banco.



1

**Acerca
del BCP**

1 | Acerca del BCP

1.1 | Historia

En el transcurso de 127 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 ítalo-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.

El BCP en Cifras (GRI 102-7)

10,191

Canales de atención



2,271
Cajeros
automáticos



6,764
Agentes BCP



424
Agencias BCP



732
Kioskos BCP

Colaboradores > 16,801

Mujeres 58 %
Hombres 42%

S/. 11,622
millones

Ingresos

S/. 134,780
millones

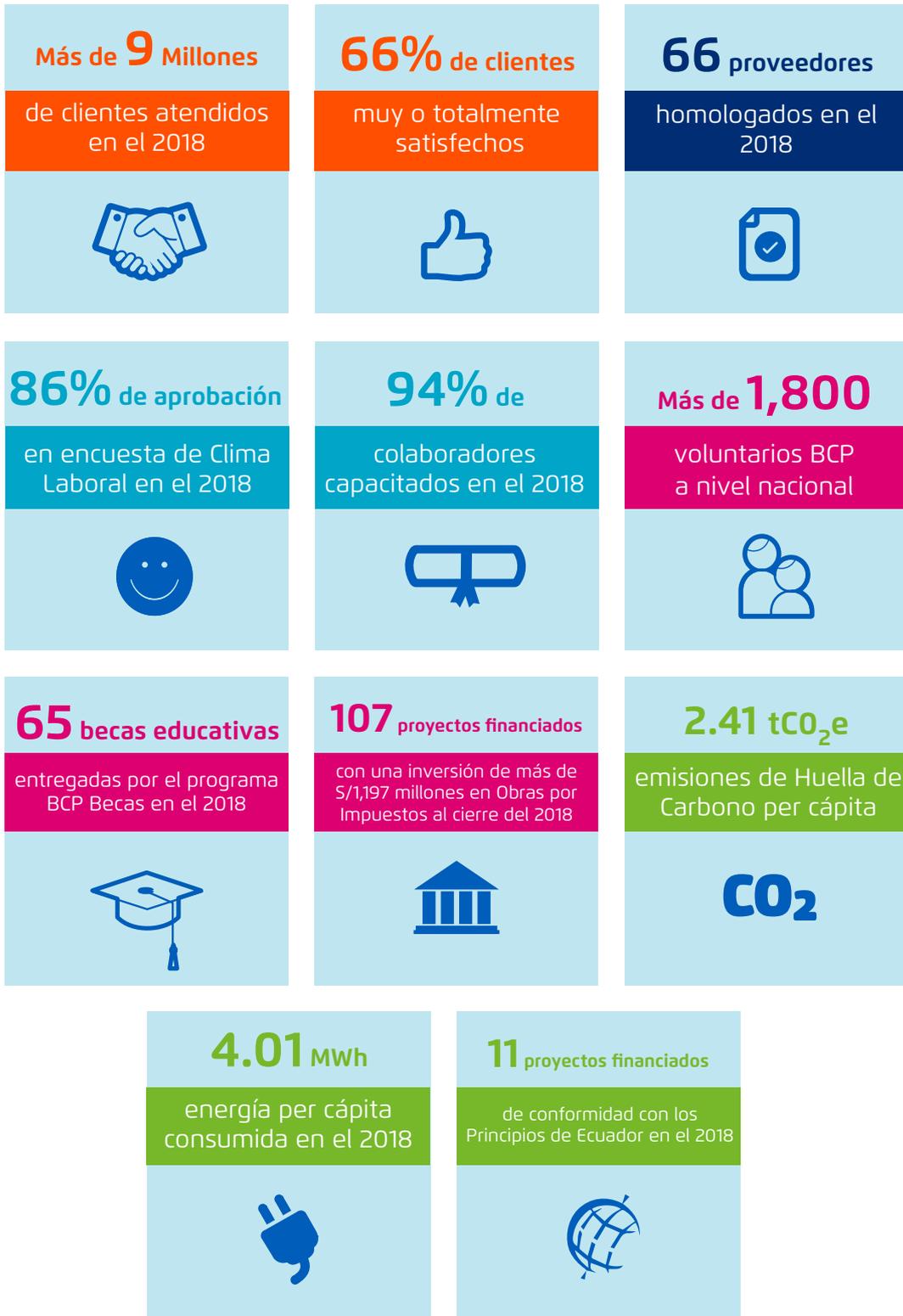
Activo

S/. 117,804
millones

Pasivo

S/. 16,976
millones

Patrimonio



1.2. | 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 provincias². 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



² Principales: Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Santa, Piura, Chinchá, Ica y Tacna.

Banca Minorista

La Gerencia Central de Banca Minorista 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 2018, esta banca tuvo 9 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
BCP Enalta	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/20,000 o un mínimo de US\$200,000 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.
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, CTS, seguros e inversiones.
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.

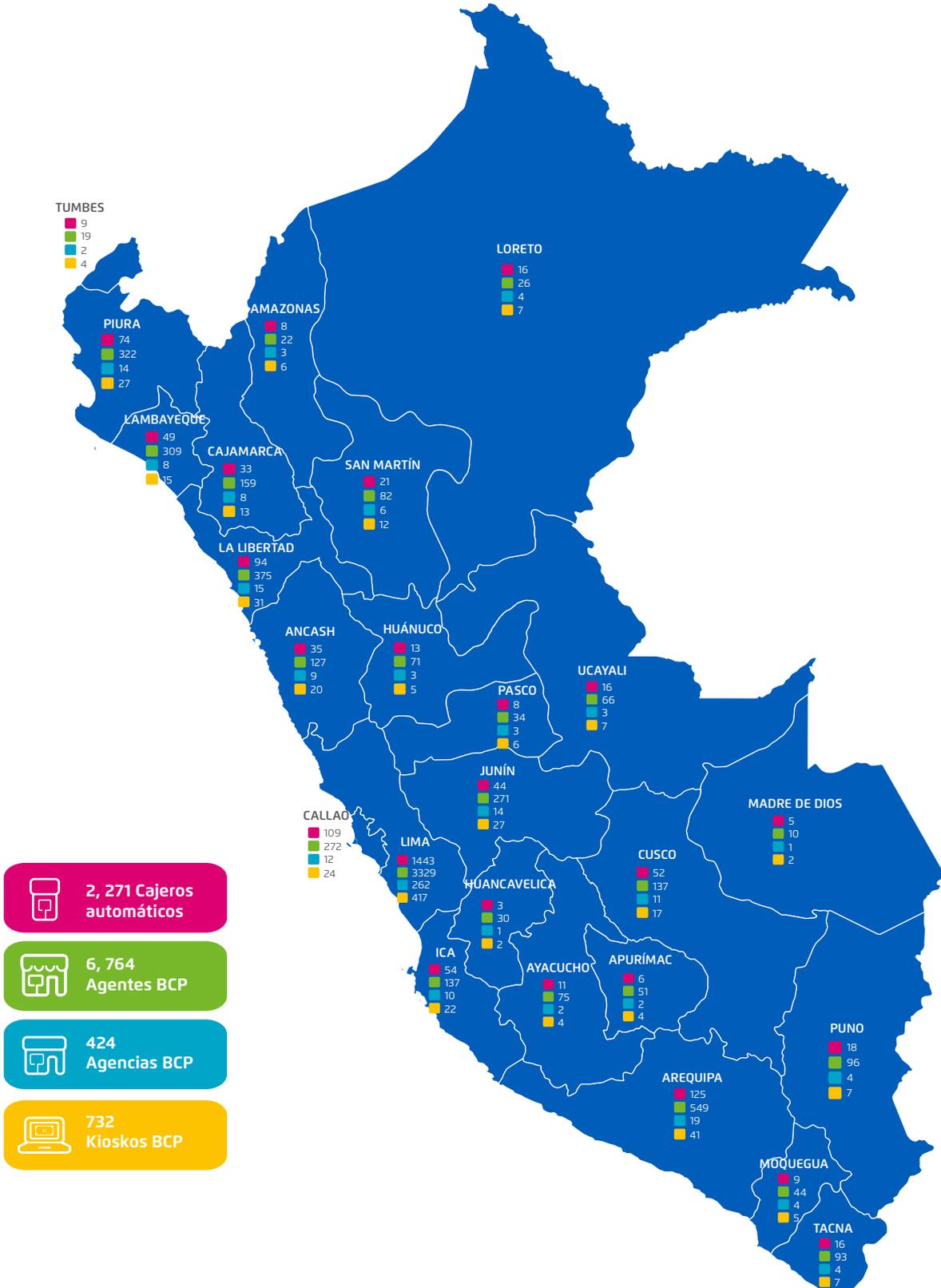
Banca Privada

BCP Banca Privada busca ser el principal aliado de sus clientes en la gestión de inversiones y en el crecimiento de su patrimonio familiar, a través de un equipo multidisciplinario, productos a la medida y con una plataforma de alcance internacional. En 2018, Banca Privada generó S/74 millones de ingresos, más del 30% de crecimiento respecto al año 2017.

	Clientes	Productos	Nro. de clientes
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 y patrimonial, productos de inversión estructurados y créditos flexibles garantizados con instrumentos financieros.	2,058

1.4 | 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, también se considera el despliegue de los Kioskos BCP (plataformas virtuales) en sus agencias a nivel nacional.



1.5 | Propósito y aspiración

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.

Principios Culturales

1 Clientecéntrico

2 Potenciamos tu Mejor Tú

3 Sumamos para Multiplicar

4 Mínimo Damos lo Máximo

5 Emprendemos y Aprendemos

6 Seguros y Derechos

Resultados de la Transformación Cultural

A inicios del 2018 se trabajó con McKinsey el framework de trabajo para transformación cultural, con distintos proyectos e iniciativas que se detallan a continuación:

Role Modelling

Comité de Gestión (CdG) by Samay:

Se llevó a cabo un proyecto para lograr instaurar los comportamientos Samay en el Comité de Gestión. Actualmente, el Comité se reúne una vez por semana para tratar temas de iniciativas Samay a nivel Banco.

Comportamientos Samay:

Se realizaron en el tercer trimestre 10 talleres a Gerentes de Área y División facilitados por Gerentes Centrales para compartir los comportamientos asociados a los principios.

Comunicaciones

Plan de comunicaciones:

Durante el año se realizaron diversas campañas, activaciones, branding de sedes, etc. para comunicar temas de los 10 frentes de la Transformación. Se hizo un despliegue exitoso de la nueva plataforma de comunicación Workplace que será utilizada como el canal core de comunicación.

Vientos Samay:

Son los habilitadores que permiten acelerar la adopción de principios culturales. Se comunicaron en talleres a lo largo del año 2018 —15 vientos— y a finales de año se realizó un evento de cierre donde se comunicaron los 6 vientos restantes presentados por diferentes gerentes.

Habilidades

Digital Academy:

Durante el segundo trimestre de 2018 se llevó a cabo un proyecto para desplegar un programa de aprendizaje de los ejes prioritarios de conocimientos digitales a los 400 líderes del Banco. El nivel de participación fue mayor al 80%.

Mecanismos de Refuerzo

Squad de Gestión del Desempeño:

Se definió el Modelo de Gestión del Desempeño y se priorizó el desarrollo de los componentes del Minimum Viable Product (MVP). Luego, se realizó el piloto del MVP con 5 áreas del BCP, en la cual participaron 50 usuarios y 150 evaluadores 360°.

En el piloto se añadieron 3 Principios Samay a la planilla de desempeño, se implementó el feedback 360°, y se incorporó la herramienta de plan de desarrollo individual. Finalmente, se finalizó el desarrollo del Release 2 donde se obtuvo la aprobación por parte del Comité de Gestión para desplegar en las 3 Tribus de la Ola 1 de Agile@Scale considerando 4 KPI y 1 OKR en las planillas de desempeño.

Squad de Journey del Día a Día para la División de Canales de Atención (DCA):

Se definieron los journeys del colaborador, priorizando el de la experiencia del colaborador en su día a día como foco de trabajo en el squad. Con eso definido se realizó un primer backlog de trabajo donde se definieron 5 determinantes (liderazgo, comunicación, aprendizaje, herramientas y espacios físicos) cada uno con iniciativas referidas a los pains identificados.

Hacia finales de 2018, se enfocó en la estrategia de comunicación y se empezó con el piloto y el plan para el modelo de reconocimientos, todo con el objetivo de ir mejorando el eNPS en agencias. También se cerró el diagnóstico, el journey y los arquetipos para la estrategia de comunicación y se definieron próximos pasos, donde se considera un MVP con desarrollo TI de enciclopedia 2.0.

1.6 | Premios y Reconocimientos

• Primer Puesto - Monitor Empresarial de Reputación Corporativa 2018 (MERCOS)

Por séptimo año consecutivo, el BCP fue reconocido como la Empresa con Mejor Reputación Corporativa del Perú. La relación de las 100 empresas y los 100 líderes con mejor reputación en el Perú es elaborada por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco).

• Primer Puesto, Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo 2018

Por séptimo año consecutivo, el BCP fue reconocido como la Empresa con Mejor Reputación en Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo del Perú, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco).

• Primer Puesto – Ranking Empresas Financieras - Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Talento 2018 (MERCOS Talento)

El BCP ocupó el primer lugar en el sector bancario del Ranking MERCOS Talento y el segundo lugar del ranking general.

Las 10 Empresas Más Admiradas del Perú 2018, otorgado por PwC y la Revista G de Gestión

Por séptimo 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.

• Euromoney Awards for Excellence 2018 – Mejor Banco en el Perú y Mejor Banco en América Latina

El BCP ha sido reconocido como el Mejor Banco del Perú y el Mejor Banco de la Región, por la revista Euromoney.

• Euromoney Real Estate Annual Survey 2018. Mejor Banco Peruano en Tres Categorías

El BCP fue elegido el Mejor Banco en las categorías de Mercado de Transacciones de Deuda Capital, Fusiones y Adquisiciones y Mejor Banco Peruano.

• Latin Finance Award for Excellence

La revista LatinFinance premió al BCP con el LatinFinance's 30th Anniversary Award for Excellence en la categoría de Executing Domestic Strategy, por haber desarrollado una estrategia flexible para fortalecer la posición del Banco no solo en el Perú, sino en toda la región.

• XVIII Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima

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, la Banca Móvil BCP es la aplicación para smartphones preferida por los ejecutivos para realizar transacciones financieras.

• El CEO más rentable del año, según SE y KPMG

Walter Bayly, CEO de Banco de Crédito BCP hasta el año 2017, fue ganador del premio El CEO Más Rentable del Año, según un estudio elaborado por la revista SE y KPMG.

• Compromiso con las Obras por Impuestos, Premio de ProInversión al proyecto con impacto en zonas vulnerables

La Agencia para la Promoción de las Inversiones (Proinversión) reconoció el compromiso del BCP con el mecanismo de Obras por Impuestos. El BCP fue premiado en la categoría Proyecto con Impacto Social en Poblaciones Vulnerables o en Zonas de Emergencia junto a la Municipalidad Distrital de Echarati, (Cusco), por la remodelación y ampliación del colegio 50240 Sajiruyoc.

• Planeta Chatbot Award 2017, Mejor Chatbot de la categoría corporativa

Arturito BCP ganó el premio al Mejor Chatbot del mundo, según Planeta Chatbot Awards 2017.

• Effie Awards 2018, dos Effie de Bronce

El BCP obtuvo 2 Effie de Bronce. Uno en la categoría Extensiones de Línea de Servicios por la Campaña Plataforma Digital y el otro en la categoría Marketing Social por la campaña BCP con el Perú durante el Fenómeno El Niño.

• Festival Iberoamericano de Publicidad (FIAP), Premio Bronce

Premio Bronce de la 49° Edición del Festival Iberoamericano de Publicidad (FIAP) por la campaña de marca Contigo, Capitán, desarrollada con Paolo Guerrero durante el año 2018.

• Gran Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral

La Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham) otorgó al BCP el Gran Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral por su compromiso y contribución a las buenas prácticas laborales a través de los años. Para la ABE, el BCP es un referente en la comunidad laboral del país.



2

Gobierno
corporativo

2 | **Gobierno corporativo: La dirección entratégica 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) y 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. Adicionalmente, el 1° de abril de 2018 entró en vigencia el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) con el cual, el BCP se encuentra alineado.

Directorio BCP

El Directorio del BCP está conformado por 13 directores titulares y 1 suplente; de los 13 directores titulares, 2 son mujeres. Ninguno de los directores de BCP tienen un cargo ejecutivo en el banco.

Directores	Fecha de ingreso	DD ³	DI ⁴
1. Roque Eduardo Benavides Ganoza	Marzo 2009		√
2. Barbara Cecilia Bruce Ventura	Marzo 2015		√
3. Benedicto Cigüeñas Guevara	Enero 2005		√
4. Fernando Fort Marie	Marzo 1990	√	
5. Eduardo Hochschild Beeck	Marzo 2003		√
6. Patricia Silvia Lizárraga Guthertz	Marzo 2017		√
7. Martín Pérez Monteverde (Director Suplente)	Marzo 2014	√	
8. Luis Enrique Montero Aramburú	Marzo 2015		√
9. Raimundo Morales Dasso	Marzo 2009		√
10. Irzio Pietro Bruno Pinasco Menchelli	Marzo 2018		√
11. Dionisio Romero Paoletti	Marzo 2003	√	
12. Luis Enrique Romero Belismelis	Marzo 2009	√	
13. Pedro Rubio Feijoó	Marzo 2018	√	
14. Juan Carlos Verme Giannoni	Marzo 1990		√

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 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.

³ Director no independiente

⁴ Director independiente

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 Gobierno Corporativo Credicorp

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

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 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.

Comité de Inversiones

Tiene entre sus principales funciones revisar y aprobar potenciales proyectos de inversión: las tesis, ofertas y avances en cada oportunidad.

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.

Retribución del Directorio

La retribución de los directores es determinada por la Junta Obligatoria Anual de Accionistas que los ha designado por un nuevo periodo (de 3 años) y es publicada en calidad de hecho de importancia a través del portal de la SMV. Esta información también se publica a través de la página web corporativa del BCP.

Cabe recalcar que la remuneración anual total de cada uno de los directores que conforman el Directorio —publicados en montos brutos y siguiendo la recomendación del Comité de Remuneraciones y Compensaciones— es un solo monto para todos, en el que no se hace distinciones ni se individualiza.

Evaluación del Desempeño

El Directorio realiza una evaluación anual en la cual, responden a preguntas marcando uno de los números del 1 al 7, empezando por el 1 como deficiente hasta el 7 como excelente; las preguntas permiten al director evaluar i) la preparación de las sesiones, ii) el desarrollo de las sesiones, iii) la preparación de cada director y su compromiso con la Compañía y la sociedad; aluden a lineamientos de ética, el fomento de temas de interés, capacidad y nivel profesional, posibles conflictos de interés, gestión integral de riesgo de la compañía, incluyendo riesgos sociales, ambientales y otros.



3

**Gobierno de la
Responsabilidad
Social en el BCP**

3 | Gobierno de la Responsabilidad Social en el BCP

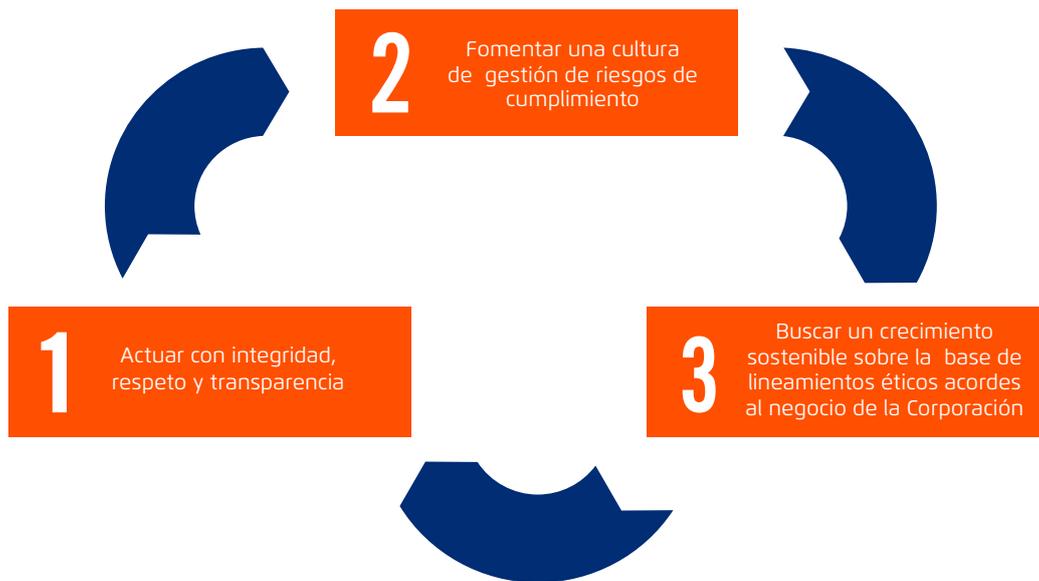
El BCP es una institución financiera comprometida con la implementación de los más altos estándares internacionales en materia de RSE y manejo ambiental. En ese sentido, el Banco viene desarrollando distintos programas que tienen como propósito mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que 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 su Programa de Ética y Conducta, que se encuentra respaldado bajo el Código Corporativo de Ética y la Política Corporativa de Ética y Conducta, cuya finalidad es servir como marco de referencia de las normas de conducta e integridad profesional que deben respetar y cumplir todos los colaboradores del Banco.

Principios del Código Corporativo de Ética



El primer principio del Código Corporativo de Ética busca el respeto hacia los demás y velar por los intereses de los stakeholders; el segundo principio se basa en la implementación de estrategias y políticas eficientes e inteligentes para la toma de riesgos dentro de la Organización; y el último principio tiene como finalidad ofrecer una contribución positiva a los accionistas, clientes y colaboradores, actuales y futuros.

Durante el 2018, se realizaron las siguientes acciones con la finalidad de fortalecer el Programa de Ética y Conducta:

- Despliegue de la Política de Conflictos de Intereses a nivel corporativo y realización del análisis de conflictos de interés entre los proveedores y la Alta Gerencia.

- Análisis de riesgos a fin de presentar el Informe de Conflictos de Interés con el objetivo 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 e inclusive empresas del Grupo)

- Desarrollo del formato de la Declaración Jurada de Proveedores con el objetivo de identificar las posibles vinculaciones que pudieran existir entre los proveedores y los directores y/o Alta Gerencia de Credicorp.

- Diseño de un nuevo formulario para mantener actualizada la base informativa de los colaboradores con relación a declaración de actividades externas, declaración de familiares, declaración patrimonial y declaración de negocios y relacionados.

- Ejecución de mejoras en el sistema Alerta Genética (sistema de denuncias) con la finalidad de que sea más sencillo, accesible y amigable para los colaboradores; sin descuidar las medidas de seguridad respectivas.

- Para el año 2019 se realizarán talleres en los que se interiorizarán y reforzarán principios del código de ética, así como los lineamientos de la Política de Ética y Conducta. Además, en estos talleres se contará con la participación de los principales líderes de la Organización.

Finalmente, se debe indicar que durante el periodo 2018 se brindaron 4 capacitaciones virtuales como parte del proceso de inducción a los 2,355 nuevos colaboradores en el BCP. Adicionalmente, se llevó a cabo el curso Nuestras Acciones Sí Impactan en la Imagen de Nuestra Empresa obteniendo una participación de 14,093 colaboradores; y se desplegaron comunicados en relación al Cuidado de la Reputación en las Redes Sociales y Campaña de Regalos dirigido a todos los colaboradores del BCP.

Sistema de Denuncias BCP

El BCP cuenta con un sistema de denuncias, el cual es una web corporativa que está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana y a la que se puede acceder desde cualquier punto con conexión a internet. Este sistema es confidencial y anónimo. Este canal sirve para que el colaborador pueda alertar sobre cualquier actividad en la que sospeche o se tenga certeza que se está cometiendo un acto que contravenga los lineamientos de la Organización. En este sistema se reciben denuncias de todo tipo relacionadas a diferentes temas, las cuales son analizadas y derivadas a las áreas respectivas para su investigación. En caso se determine la veracidad de la alerta y con los sustentos de la investigación se proceden a tomar acciones/sanciones para las personas que faltaron a los lineamientos. Cabe resaltar que Credicorp rechaza todo tipo de represalia y vela por la confidencialidad del proceso y el anonimato y bienestar de la persona que registra la alerta.

Para el caso de consultas, se tiene la línea 450 000 que está disponible de lunes a sábado, a través de la cual todos los colaboradores del BCP pueden comunicarse y realizar consultas relacionadas a los lineamientos sobre el cual tuvieran dudas o confirmar algún punto de control referidos a los programas de cumplimiento. Inicialmente esta línea fue diseñada para

atenciones relacionadas a temas de Plaft; sin embargo, a partir de setiembre 2018 (mes que el equipo de Cultura asumió esta atención) brinda soporte a los programas de protección de datos personales y ética y conducta (campaña de regalos). El apoyo se da con respuestas a preguntas puntuales; para temas diferentes a esas preguntas se deriva con el responsable a cargo. Asimismo, esta línea no es corporativa: solo es para atenciones BCP

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

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. Estos principios 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.

3.1 | 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 sus actividades 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	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo en el sector. • Adecuado gobierno corporativo. • Rentabilidad. • Fortaleza financiera. • Divulgación de información y servicios a los inversionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento ético. • Reputación e imagen idóneas. • Trayectoria. • Capacidad gerencial. • Transparencia en la gestión ambiental.
Colaboradores	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a buenas causas. • Contribución al desarrollo y al progreso del Perú. • Compensación justa. • Equilibrio entre la vida laboral y personal. • Capacitaciones.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios de alta calidad. • Apertura y transparencia en las operaciones. • Comportamiento ético. • Profesionalismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución al desarrollo local. • Educación financiera y oportunidades de bancarización. • Apertura y transparencia en las operaciones. • Comportamiento ético. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo. • Eficiencia en el uso de energía y de recursos. • Reducción en las emisiones de CO2. • Divulgación de información sobre impactos ambientales.
Proveedores y Agentes BCP	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos transparentes. • Trato igualitario. • Continuidad en la relación. • Cumplimiento de compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos resultados. • Innovación. • Contribución al desarrollo del Perú y su cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser una empresa peruana. • Transparencia en las comunicaciones.
Gobierno y Organismos Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa solida con comportamientos idóneos hacia a la sociedad. • Transparencia. • Comportamiento ético. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por los asuntos de relevancia para el país. • Reputación e imagen.

¿Qué acciones mantiene el Banco?	
Accionistas e Inversionistas	<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.
Colaboradores	<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.
Clientes	<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	<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 ambiente. • Participación en La Hora del Planeta. • Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable.
Proveedores y Agentes BCP	<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.
Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información sobre asuntos corporativos de interés público.
Gobierno y Organismos Reguladores	<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?

<p>Accionistas e Inversionistas</p>	<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
<p>Colaboradores</p>	<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
<p>Clientes</p>	<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.
<p>Comunidad y Medio Ambiente</p>	<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 del BCP 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.
<p>Proveedores y Agentes BCP</p>	<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.
<p>Líderes de Opinión y Medios de Comunicación</p>	<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
<p>Gobierno y Organismos Reguladores</p>	<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)

<p>Accionistas e Inversionistas</p>	<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.
<p>Colaboradores</p>	<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.
<p>Clientes</p>	<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.
<p>Comunidad y Medio Ambiente</p>	<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.
<p>Proveedores y Agentes BCP</p>	<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.
<p>Líderes de Opinión y Medios de Comunicación</p>	<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.
<p>Gobierno y Organismos Reguladores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa. • Entrevistas. • Reuniones periódicas con las diferentes entidades públicas involucradas.

Durante el año 2017, 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)

<p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Líderes de Opinión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Accionistas e Inversionistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover valores éticos de cara al Grupo empresarial. • Mejorar la comunicación con los accionistas. • Conocer sus opiniones mediante encuestas
<p>Comunidad y Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Gobierno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Agentes BCP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

3.2 | 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 Banco.⁵ (GRI 201-1)

	Año 2016 (En Millones de Soles)	Año 2017 (En Millones de Soles)	Año 2018 (En Millones de Soles)
Valor económico directo creado (VEC)			
a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	10'906,092	11,066,084	11'646,173
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	1'569,276	1'634,253	1'770,505
c) Provisión para créditos, neta de recuperados	1'454,109	1,287,479	1,078,267
d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	1'588,643	1'626,413	1'748,912
e) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta	883,812	995,166	1,138,044
f) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (año 2018 ⁶) + pago de intereses a proveedores de fondos ⁷	3'656,373	3'736,464	-- ⁸
g) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	7,815	10,306	9,052
Valor económico retenido (VER)			
Calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido = reservas + amortización + depreciación	1'746,064	1,776,003	-- ⁹

⁵ Cifras del Banco de Crédito del Perú y sucursales del exterior Panamá y Miami (año terminado 2018).

⁶ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en 2019.

⁷ 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.

⁸ Al momento de esta publicación no se cuenta con la información requerida.

⁹ Al momento de esta publicación no se cuenta con la información requerida.



4

**Desempeño
responsable
con clientes**

4 | Desempeño responsable con clientes

4.1 | Transparencia en la Información (GRI 417-1)

El BCP es consciente de lo importante que es que los clientes vivan una experiencia WOW. Por ello a través de la gestión del Reglamento de Conducta de Mercado se aporta a este objetivo enmarcado en una relación de calidad con los usuarios, en la transparencia de la información y en una idónea oferta y contratación de los productos o servicios financieros que ofrece el Banco a sus clientes. De esa manera convierten sus planes en realidad.

En el BCP además, se cumple con las normas relacionadas a la defensa del consumidor, las mismas que regulan la información que se debe brindar a los consumidores del sistema financiero y con el Código de Buenas Prácticas 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.

Complementando estos esfuerzos, se ejecutan iniciativas que contribuyen con la Educación Financiera de los usuarios, tales como el Programa ABC del BCP, y para la idónea gestión de reclamos principalmente reduciendo las causas que los originan.

Para el Programa Conducta de Mercado, 2018 ha sido un año de cambios, tanto organizacionales -buscando la forma de mejorar la experiencia de los clientes principalmente en formato digital-, como regulatorios.

Todos estos aspectos impactan en la gestión y, por tanto, las principales acciones realizadas durante 2018 fueron las siguientes:

- Implementación de cambios en el Reglamento de Conducta de Mercado y en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito.
- Participación activa y oportuna en las nuevas iniciativas y cambios sobre productos, canales y procesos con especial énfasis en aquellas de formato digital.
- Realización de capacitaciones a los equipos involucrados en los procesos de interacción con clientes desde su vinculación con el banco al momento de inducción y a lo largo del año.
- Despliegue de campañas de comunicación en la red comercial sobre Venta Responsable para fortalecer la confianza de los clientes en las prácticas de negocio.
- Evaluación del adecuado cumplimiento de las normas internas y regulaciones sobre Conducta de Mercado y verificación de que la red comercial cumpla con las obligaciones sobre transparencia y prácticas de venta a través de 10 monitoreos.
- Aplicación continua de metodologías ágiles en la definición de modelos de detección automáticos que ayudan a mejorar la eficiencia en la investigación de casos de malas prácticas de venta.
- Realización de talleres de cliente interno con las unidades de negocio para fortalecer el rol de asesoría e involucramiento con ellos, así como para identificar riesgos asociados con el programa.
- Junto al equipo de atención de reclamos, se procedió a la identificación de mejoras u optimizaciones que permitan mejorar el tiempo y la calidad de la atención de reclamos, tanto en el punto de contacto, como en el punto de análisis.
- Asesoramiento a los equipos que identifican las causas raíz que originan los reclamos para el modelamiento y lanzamiento de iniciativas que ayuden a minimizarlos que pueden ir desde la simplificación de mensajes o información hasta la determinación de nuevos modelos o cambios de frecuencia en la comunicación con los clientes.

Durante el periodo 2018, según el Plan Anual de Atención al Usuario del BCP, se llevaron a cabo 3 capacitaciones. Dentro de ellas, una estuvo dirigida a todos los colaboradores mientras que las otras 2 estuvieron enfocadas en los perfiles comerciales que tienen contacto directo con el público.

A continuación, se brinda el detalle de lo indicado:

Nombre del Curso	Segmento	Número de Participantes
Curso Regulatorio de Conducta de Mercado: "¿Sabes que es Conducta de Mercado?"	Todos los colaboradores	15,316
Curso de Conducta de Mercado 1: "Reclamos y requerimientos realizados por terceros"	División Comercial	8,191
Curso de Conducta de Mercado 2: "Seguro de Desgravamen"	División Comercial	7,778

Educación Financiera: Los Cuysejos del ABC del BCP (GRI FS16)

Dado el compromiso del Banco con sus clientes y su salud financiera, durante el año 2018 se decidió renovar el Programa ABC de la Banca, convirtiéndose en el ABC del BCP. Como viene haciendo hace más de una década, el Programa continuó brindando información sobre la mejor forma de manejar las finanzas personales y sacarle el provecho a los productos y canales del BCP, con el objetivo de lograr un impacto positivo en sus bolsillos. Todo esto con un lenguaje cercano, fácil de entender y enfocado en el beneficio tangible que recibirán los clientes al poner en práctica los consejos ahí ofrecidos.

El ABC del BCP tiene 2 grandes objetivos:

- Que los clientes tengan más dinero en sus bolsillos. Por eso se realizó un conjunto de acciones integradas para brindar consejos, a fin de que puedan tomar mejores decisiones en relación con su dinero y finanzas personales, y con ello hacer un uso responsable de los productos y canales que ofrece el Banco.

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

En 2018 se decidió seguir innovando y se incorporó al Cuy Mágico, un personaje muy posicionado y querido por los clientes del BCP, como imagen de la campaña del ABC. El cuy generaba mucha empatía y agrado en el público objetivo de la campaña.

Para llegar a la mayor cantidad de personas se implementó una campaña de comunicación a nivel nacional que duró 4 meses, brindando mensajes que en situaciones muy cotidianas y reales ayudaba al cliente a ahorrar tiempo, comisiones e intereses.

Para definir qué consejos se iban a dar a los clientes, se identificaron los principales puntos de dolor y necesidades de información:

- Solicita tu estado de cuenta virtual
- Paga a tiempo tu tarjeta de crédito
- Prepaga tu crédito cuando tengas dinero extra
- Ve al banco sin ir al banco usando los canales digitales del BCP
- Evita retirar efectivo de tu tarjeta de crédito

Los videos, piezas gráficas y contenido que se trabajó tuvieron visibilidad en TV, prensa escrita, radio, vía pública y medios digitales. Además, se implementó un bus del ABC del BCP (brandeado por dentro y fuera), que transportó más de 12,000 pasajeros gratuitamente por las principales calles de Lima mientras escuchaban consejos y absolvían dudas con un asesor del BCP. Además, se desarrolló el Whatsapp del Cuy Mágico en donde los clientes BCP podían escribirle para hacer consultas sobre sus finanzas personales y manejo de productos bancarios y recibir una respuesta de forma inmediata. La campaña tuvo muy buenos resultados, entre los cuales destaca que el 71% del target valoró los consejos brindados.

También se relanzó la web (www.abcdelbcp.com), la cual contiene toda la información y consejos del programa para que los usuarios puedan aprender sobre finanzas personales, hábitos de ahorro, productos y canales del BCP y mucho más.

Por último, se continuó con las charlas de educación financiera en la agencia BCP de Plaza Norte. Se dieron 3 charlas por día en 3 fechas distintas en las que se trataron temas para digitalizar a los clientes y ayudarlos a empezar a hacer operaciones a través de los canales alternativos como ViaBCP.com y Banca Móvil. Se logró impactar a más de 270 personas, a través de charlas y clases personalizadas.

Multas y Sanciones en el Año 2018 (GRI 419-1)

En el año 2018 el Banco pagó multas por infracciones a las normas de protección al consumidor en 189 casos por un valor total de 407.18 unidades impositivas tributarias (UIT)¹⁰, equivalentes a S/1,562,641¹¹.

Durante el periodo 2018 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 2018 el Banco recibió 1 sanción por haber incumplido las normas regulatorias de la SBS equivalente a S/415,000.

¹⁰ 1 UIT = S/4,150.

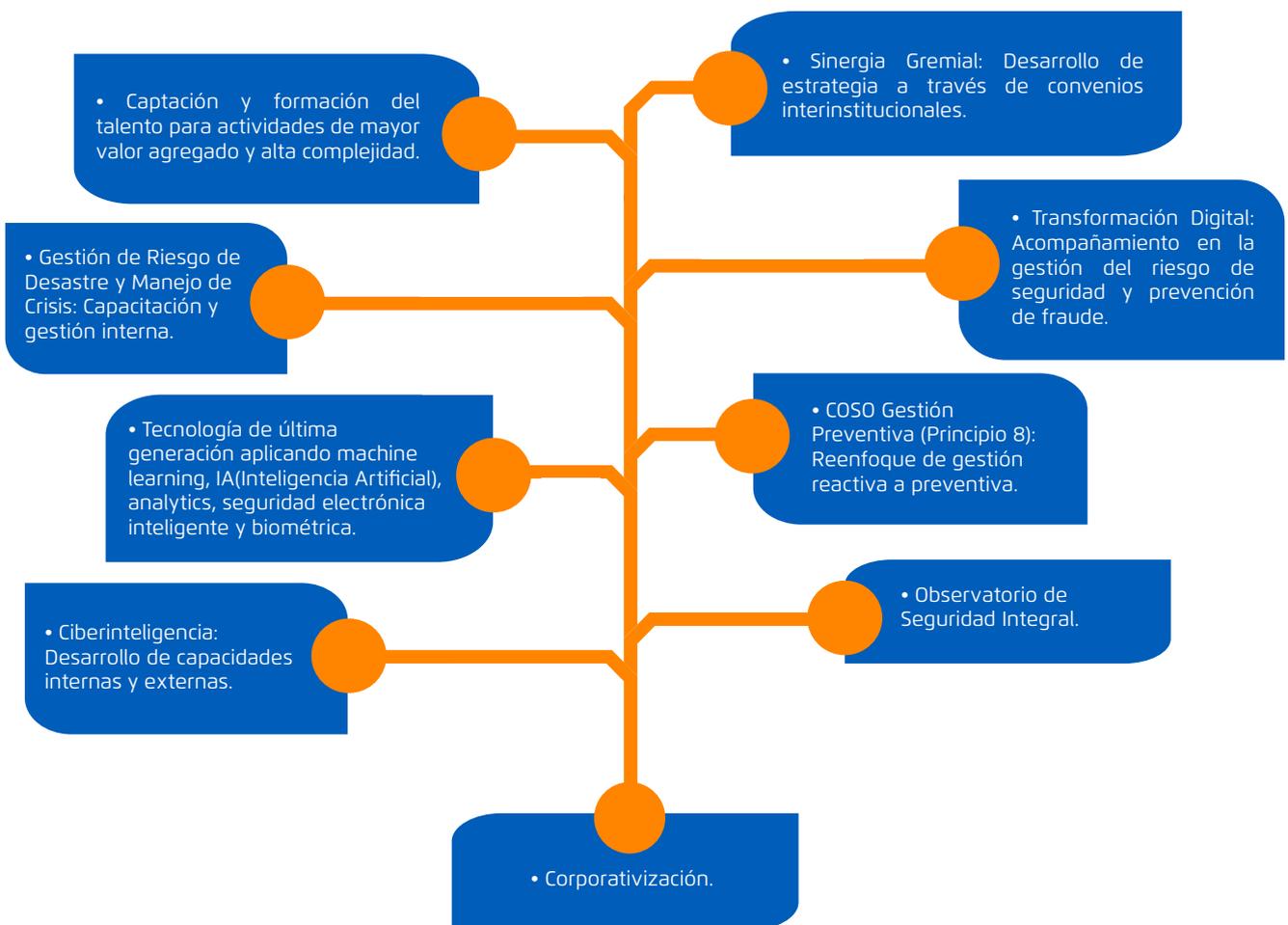
¹¹ Un porcentaje de dichas multas fueron pagadas con el beneficio otorgado por Indecopi de recibir el 25% de descuento por no apelar la decisión en primera instancia.

4.2 | Modelo Integral de Seguridad

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

El Banco cuenta con un Modelo Integral de Seguridad Corporativa¹² que incorpora como pilares esenciales la información, procesos, personas, tecnología y la experiencia del cliente; operando en los frentes de prevención, detección, respuesta y recuperación en los ámbitos de fraude y seguridad. Este modelo tiene como propuesta de valor hacia la Organización el acompañamiento a los planes de los clientes y la protección de los activos de Credicorp mediante una gestión soportada en analítica avanzada, procesos automatizados y tecnología de vanguardia con alta capacidad predictiva.

La gestión estratégica y operativa se desarrolla bajo 9 ejes:



¹² Comprende oficinas, canales, productos y servicios en general.

Lo expuesto es desarrollado por el Área de Seguridad Corporativa, la cual se conforma por unidades altamente especializadas como Cómputo Forense y Fraude Cibernético, Estrategia y Monitoreo Integral, Prevención de Fraudes y Oficial de Seguridad Documentaria, Seguridad Física y Electrónica, Inspectorado, Control Interno y Gobierno de Información cuyo alcance abarca a todas las empresas del Grupo Credicorp de acuerdo a las Políticas Corporativas establecidas en el año 2018.

A nivel global y regional el incremento de los riesgos tecnológicos ha tomado importancia relevante, siendo el sistema financiero uno de los principales focos de los ciberdelinquentes por los activos monetarios y de información que maneja. Con relación a ello, el Modelo de Seguridad se está reforzando con la adopción y renovación de tecnología avanzada, la incorporación de recursos especializados para nuevos roles de Ciberinteligencia y Data Analytics, además de la implementación de procesos enfocados en el ámbito preventivo para la evaluación de riesgos de fraude operacional/financiero y cibernético en procesos EZE y aplicativos informáticos.

Asimismo, acompaña el despliegue de nuevos productos y canales digitales a fin de mantener los controles de seguridad requeridos contra el fraude como parte de la transformación digital y marco ágil de trabajo que el Banco ha adoptado y dentro del Marco de Políticas definidas por el Área de Ciberseguridad. Por último, cabe resaltar la participación del BCP en el Estudio de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe publicado por la Organización de Estados Americanos (OEA), el cual tuvo diversos hallazgos en los ámbitos de niveles de gobernanza, tipología de amenazas, mejores prácticas, avances en el marco regulatorio y el estado en la adopción de ciberseguridad en la banca y sus clientes. El mismo fue presentado en la sede principal de la OEA en Washington DC a finales de septiembre de 2018.

Respecto al entorno gremial y regional, el BCP forma parte del Programa Integral de Seguridad Bancaria de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc); asimismo, es miembro del 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.

Dentro de la relación con los stakeholders, el BCP lidera el Comité Cívico del Departamentos de Seguridad de Bancos de la Policía Nacional del Perú, coadyuvando de esta manera al desarrollo del convenio de apoyo interinstitucional que tiene hace más de 30 años con Asbanc y la PNP, el mismo que resulta un modelo para la región en apoyo a la seguridad ciudadana. Por otro lado, se destaca el convenio suscrito con el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (Cenepred) de la Presidencia del Consejo de Ministros a través del cual se viene optimizando el manejo de escenarios y estrategias de prevención y respuesta y el entrenamiento permanente.

Privacidad de la Información de Clientes (GRI 418-1)

La privacidad de información de los clientes del Banco está regulada mediante la Ley de Protección de Datos Personales. La misma garantiza el derecho fundamental a la protección de los datos de las personas a través de un adecuado tratamiento que el Banco ha venido cumpliendo adecuadamente.

Para asegurar dicho cumplimiento, el BCP cuenta con una Política Corporativa de Protección de Datos Personales, diversas políticas de seguridad de la información — para tratar de la mejor manera la información de los clientes— y políticas de atención de solicitudes para recibir y atender cualquier queja o reclamo que pudieran tener.

Adicionalmente, con el fin de garantizar el posicionamiento avanzado en relación con las prácticas de gestión de riesgos no financieros; durante el cuarto trimestre de 2017, el BCP trabajó con BCG (Boston Consulting Group) para revisar y determinar el mejor modelo de gobierno de ciberseguridad para la Organización. Como resultado, durante el año 2018 se implementó completamente una estructura de 3 líneas de defensa; donde la primera línea pertenece a la División de TI (incluye equipos de seguridad de TI y arquitectura de seguridad).

Para conformar la segunda línea de defensa, se creó el Área de Ciberseguridad, a cargo de un CISO (Chief Information Security Officer). Esta unidad define la estrategia y políticas de ciberseguridad basadas en los estándares internacionales más avanzados. Por su parte, la División de Auditoría Interna conforma la tercera línea de defensa, asegurando la solidez del ambiente de control.

Asimismo, durante 2018 se adoptó el marco de ciberseguridad NIST, mientras se mantenía el marco ISO 27001 utilizado para controlar el sistema de gestión de seguridad de la información. Toda esta cautela se debe a que un fallo o incumplimiento de los sistemas operativos o de ciberseguridad podría interrumpir temporalmente el negocio, aumentar los costos y causar pérdidas. Las interrupciones o fallas temporales en el hardware y software que respaldan las transacciones de los clientes y negocios podrían generar multas reglamentarias, sanciones y pérdidas de reputación.

El BCP ha formalizado una alianza con un proveedor especializado para contar con servicios de un centro de operaciones de seguridad de segunda generación. Ello permite tener un mayor control y monitoreo de la red e infraestructura, así como un mejor proceso de prevención, detección y respuesta ante incidentes. Se ha generado también un programa de ciberseguridad que incluye la creación de indicadores para medir la efectividad del mismo y un programa de concientización que, a través de campañas, boletines y cursos, busca mantener a los colaboradores permanentemente informados y capacitados.

4.3 | 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 negocios minoristas denominados Agentes BCP, quienes brindan atención a clientes y no clientes de todos los sectores económicos, sobre todo clientes con menos acceso a canales digitales. Las operaciones bancarias se realizan en locales como bodegas, farmacias, librerías y locutorios, entre otros rubros. Al cierre del año 2018 existen 6,764 Agentes BCP en todo el Perú que hicieron un total de 267,851,718 transacciones.

Durante el periodo 2018, se realizaron capacitaciones a los Agentes BCP en temas relacionados a la operativa del agente como detección de billetes falsos, y también sobre temas relacionados a su negocio principal como atención al cliente, ventas, marketing, entre otros. Se llegó a capacitar a 856 agentes.

El BCP cuenta con los siguientes agentes cuyo propósito es atender a comunidades muy alejadas:

<p>Agente BCP en lago Titicaca</p>	<p>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.</p>
<p>Agente BCP en el Vraem</p>	<p>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.</p>
<p>Agente BCP en la Comunidad de Pampa Michi</p>	<p>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.</p>

Billetera Móvil BCP

Al cierre del año 2018, el Banco cuenta con alrededor de 130,000 billeteras activas y con un volumen de alrededor 430,000 transacciones acumuladas. Las operaciones que se pueden realizar en los agentes son las de cash-in, cash-out y afiliaciones. El BCP el primer emisor en implementar la operación de cash-in a través de canales alternativos como agentes, HBK¹³ y Banca Móvil, lo que ayudó a que se pueda inyectar dinero electrónico al sistema con mayor facilidad y solidez.

Asimismo, en el 2018, se han desplegado iniciativas para seguir incentivando el uso de BIM:

• Bimers

Además de tener disponible el canal agente BCP para afiliaciones y transacciones, se ha creado un perfil de usuarios que puedan brindar estos mismos servicios a través de su propio celular.

De este modo se han expandido los puntos, a través de los cuales, los clientes interesados pueden transar. Al cierre de diciembre BCP cuenta con casi 3,000 Bimers que vienen promoviendo afiliaciones y uso del servicio.

• Facebook Messenger

Además del uso de BIM vía USSD (Unstructured Supplementary Service Data), se han venido desplegando iniciativas para difundir el servicio a través de canales digitales como la app Mi BIM y Facebook Messenger, los cuales también permiten expandir el número de usuarios ya que ahora se pueden afiliar en pocos minutos y 24x7 sin tener que acercarse a un canal físico. En el IV trimestre se logró tener un promedio de 26,000 afiliaciones al mes, mientras que el promedio de los trimestres anteriores era de 1,000. Este crecimiento se ha generado principalmente gracias a Facebook el cual llegó a generar el 92% de las afiliaciones al cierre de diciembre.

¹³ HBK: Home Banking

4.4. | Resultados en los Canales de Atención (GRI 102-10)

Agencias BCP

El año 2018 cerró con 424 agencias, en total 5% menos que en 2017. La disminución obedece a una estrategia de optimización de los canales de acuerdo con las preferencias de los clientes, el mayor uso de los canales digitales y la creación de la Banca Bex Digital. Estas iniciativas permiten continuar incrementando la productividad y los saldos y mejorar el indicador de eficiencia de la banca minorista. Adicionalmente, se continuó trabajando en múltiples iniciativas enfocadas en aumentar la satisfacción de los clientes logrando incrementar el T2B de satisfacción en ventanillas y con asesores de ventas en agencias de 65% en 2017 a 75% en 2018.



Durante este año también se ha trabajado en 3 frentes: transformar agencias hacia nuevos formatos de atención, fomentar nuevos roles en las agencias e implementar una Agencia Laboratorio para probar diversas iniciativas para mejorar la experiencia de los clientes.

Centro de Contacto

Durante este año se ha implementado la No Derivación de los Reclamos, para que la solución se de en un primer punto de contacto y así minimizar las transferencias de llamadas entre líneas.

Del mismo modo, se inició la mesa del Centro de Contacto. Entre las iniciativas de satisfacción estuvo Conecta y Empatiza con tu Cliente, donde se le dijo adiós al speech analytics para lograr una comunicación más cercana con el cliente.

Asimismo, se ha cambiado la percepción del cliente en los casos en que se corta la llamada. Ahora, el asesor que le atiende le solicita su número telefónico para devolver la llamada en esas situaciones; con ello se alcanzó un incremento de 70% a 80% en el T2B del atributo de empatía.



De ese mismo modo, se realizó un piloto con asesores multitask, y para enero del año 2019 se conformará un equipo multifunción que atenderá las consultas, solicitudes y/o requerimientos de los clientes sobre los diversos productos y servicios y procesos críticos —como bloqueos de tarjetas—, y analizará los reclamos, con el fin de dar solución en el punto de contacto sin tener que derivar a otras líneas. Esta iniciativa seguirá contribuyendo a mejorar la percepción del cliente en el atributo conocimiento, que actualmente ha tenido un incremento de 68% a 77%. Con el despliegue de las iniciativas se ha logrado pasar de un baseline de 60% en T2B de Satisfacción a 74% al mes de noviembre de 2018.

Plataforma Digital (Kioskos)

Con miras a reducir el tiempo que toma la apertura de una cuenta de ahorros, el BCP habilitó las plataformas virtuales (Kioskos) en sus agencias a nivel nacional. Al cierre del año 2018, el Banco cuenta con un parque de 732 plataformas digitales, ubicadas en sus agencias. Se implementó, además, la funcionalidad de apertura digital de cuentas de ahorro (con entrega automática de tarjetas Credimás) en 150 Kioskos adicionales a nivel nacional (siendo 250 Kioskos el despliegue inicial), llegando a abrir en promedio, más de 90,000 cuentas mensuales, con un porcentaje de derivación de 60%.



Adicionalmente a las funcionalidades de Apertura de Cuentas, Copia de Estado de Cuenta, Saldo y Movimientos, así como Activación de Token Digital, se ha implementado la funcionalidad de Reposición de Tarjetas de Débito, que les permitirá a los clientes reponer sus tarjetas de débito bloqueadas en tan solo unos minutos.

Cajeros Automáticos

Al cierre del ejercicio 2018, se cuenta con 2,271 cajeros automáticos. Con el objetivo de seguir brindando facilidades a los clientes y apoyar la migración a canales auto-atendidos, se amplió la red con cajeros multifuncionales, llegando a 373 (16% más), de los cuales 96 son cajeros recicladores¹⁴.

Además, las transacciones monetarias de 2018 se incrementaron en 12% respecto al 2017, mientras que el total de transacciones tuvo un crecimiento anual de 14%.



Banca Móvil

Banca Móvil es un canal que sigue en crecimiento y el año 2018 logró representar el 30% del total de transacciones (monetarias y no monetarias) del Banco. Asimismo, la aplicación viene siendo utilizada por 1.3 millones de clientes de manera mensual, cifra que sigue aumentando (44% de crecimiento versus el año anterior).

En base a los comentarios de los usuarios y a las necesidades de diferentes proyectos estratégicos de la Banca Minorista, se ha puesto el foco en reducir las barreras para el acceso a los canales digitales y se han desplegado nuevas funcionalidades de servicio.

En julio de este año, el BCP lanzó el Token Digital que, a la fecha, ha permitido que más de 700,000 clientes puedan confirmar operaciones teniendo el token en su celular y ya no en un llavero. Cabe mencionar que el 60% de estos clientes, no tenía un token antes y esta iniciativa ha permitido digitalizarlos, logrando que hagan operaciones mensuales por un total de más de S/450 millones (12% del monto mensual del canal en solo 5 meses). Desde noviembre, los clientes también pueden activar y desactivar las compras por internet de sus tarjetas desde la Banca Móvil, lo que en conjunto alcanzó las 10,000 interacciones mensuales.



Finalmente, cerrando el año, la aplicación ganó por quinto año consecutivo el premio a Mejor Aplicación para Operaciones Bancarias en la XVIII Encuesta Anual de Ejecutivos realizada por la Cámara de Comercio de Lima (CCL).

¹⁴ Los cajeros recicladores son los nuevos ATM de depósito que tienen una función de reciclaje, es decir, que el dinero que se deposita internamente se recicla y se mantiene disponible para un retiro.

Banca por Internet

El año 2018 fue de consolidación para el canal Banca por Internet. Se logró la migración del 100% de los clientes a una nueva plataforma más robusta y mejor preparada para sus necesidades y los 17 millones de operaciones mensuales que estos realizan. Se puso un gran foco en el rediseño completo de la experiencia de usuario y se inició un proceso continuo de mejora basada en los insights obtenidos en sesiones de encuentro con los clientes.



Agentes BCP

El ejercicio 2018 cerró con 6,764 agentes, 49% en Lima y 51% en provincias. El 89% 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 capacitó a 856 Agentes BCP.



Chatbot Arturito BCP

En 2018 más de 150,000 usuarios comenzaron una conversación con Arturito BCP en Facebook Messenger, alcanzando el récord de un millón de operaciones. Además, el chatbot del BCP fue premiado como Mejor Chatbot Enterprise en el concurso organizado por Planeta Chatbot, compitiendo con otros bancos a nivel internacional.



Canal de Atención en Redes Sociales

En el mismo año, el equipo de redes sociales conformado por 10 community managers del BCP continuó su consolidación como uno de los mejores canales de atención del Banco. En promedio, el equipo respondió 17,000 consultas y reclamos de clientes sobre productos y servicios del BCP al mes. Los niveles de satisfacción de la atención del canal fueron récord y el equipo alcanzó un nivel de satisfacción de más de 80% de T2B.



Yape

Es una aplicación móvil desarrollada en agosto 2016 en el Centro de Innovación del BCP. Se crea ante la problemática de los clientes a la hora realizar transferencias, dado que necesitaban tener el número de cuenta y clave token para cada una de sus operaciones. Yape permite al usuario hacer sus pagos de manera rápida e intuitiva solo con el número de celular.

La aplicación se posicionó como un medio de transferencia en poco tiempo, logrando acompañar a las principales ONG del Perú en sus campañas de recaudación de fondos. En su primer año logró tener más de 163,000 afiliados a la aplicación.

En 2018, se manejaron 3 hitos importantes:

- La recaudación de más de 100,000 dólares en donaciones para la Teletón.
- Lanzamiento de Yape Interbancario (BBVA e Interbank) que permite hacer pagos entre tus contactos de otros bancos afiliados a Yape.
- Yape como medio de pago (QR Code) en eventos masivos, como Filo, Feria de Barranco, Feria del Jockey, Festival de Cervezas Artesanales y otros.

A fines de 2018, se contó con más de 414,000 clientes afiliados (154% de crecimiento YoY) y más de 5/1 millón de transacciones diarias por la aplicación



4.5. | Experiencia al cliente

Experiencia WOW

Para potenciar los resultados de los esfuerzos del BCP en mejorar la satisfacción del cliente, es necesario seguir desarrollando una cultura enfocada tanto en el cliente externo como interno. Durante el año 2018 se realizaron los siguientes proyectos:

- Ampliación de la Semana del Cliente, con 2 fechas en las que participaron más de 1,200 colaboradores y líderes que pasaron un día atendiendo clientes en los canales agencias y centro de contacto. Además, se incorporó nuevos e importantes roles de las áreas de Servicios para los Clientes y Soluciones de Pago.
- Continuación del Programa de Reconocimiento Feliz de Ayudarte. Este año se premió a más de 150 casos que destacaron por su actitud de servicio asociada al principio cultural Clientecéntrico.
- Potenciación del desarrollo de habilidades orientadas a generar una experiencia del cliente WOW para lo cual se diseñó e implementó más de 40 talleres dirigidos y workshops para los equipos cuyas áreas de oportunidad fueron identificadas en base a los resultados de la encuesta de cliente externo e interno .

Centro de InnovaCXión (CIX)

Dado el gran reto de brindar la mejor experiencia, el BCP determinó que la tecnología fuera un habilitador para lograr diferenciarse, centrando el diseño de soluciones en torno a las personas, y reconociendo sus necesidades y aspiraciones como insumo indispensable de la nueva propuesta de valor. En ese sentido, el Centro de InnovaCXión BCP (la CX significa customer experience: experiencia del consumidor) actúa como un facilitador para la transformación e innovación digital del Banco.

Durante el 2018, se inició la exploración, diseño y desarrollo de nuevas soluciones que continuarán iterando durante el ejercicio 2019 para beneficiar mucho más a las personas:

App Paga Fácil BCP

Servicio de recaudación mayorista, enfocado en resolver los problemas de pequeños negocios relacionados al pago a las distribuidoras que les abastecen productos. Está en fase de prueba.

App Yape P2M

Parte del ecosistema de pagos de Yape, es la contraparte diseñada para el pequeño comercio que le permitirá recibir pagos con Yape, con esto se completa la propuesta de valor al cliente final. El reto es crear una nueva experiencia de compra para los clientes, al conectar con una forma distinta y simple de pago a los comercios. Se enfoca en negocios que no cuentan con un terminal POS.

App Bankitos

Soporte digital para los grupos de “banquitos” informales que existen en Perú en zonas emergentes por falta de acceso al banco real o por la informalidad del segmento. Esta App es muy simple e incluye todas las particularidades de los banquitos: roles, número de integrantes, reglas de asistencia y tardanza, moras y penalidades, intereses, etc. La primera fase del proyecto (MVP) es probar que se puede acompañar al segmento en su proceso de digitalización.

Plataforma inmobiliaria

Nueva prop tech basada en una web responsive que integra a los diversos key players del ecosistema inmobiliario durante la fase de exploración y búsqueda de inmuebles que realizan potenciales clientes. El MVP está definido para intervenir la fase de búsqueda a través de una nueva “marca”.

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. 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 acción¹⁵.

Porcentaje de Clientes Muy y Totalmente Satisfechos por Bancas

	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Banca Mayorista BCP	71%	63%	72% ¹⁶
Banca Minorista BCP	55%	53%	60%
Resultado Total del BCP ¹⁷	63%	58%	66%

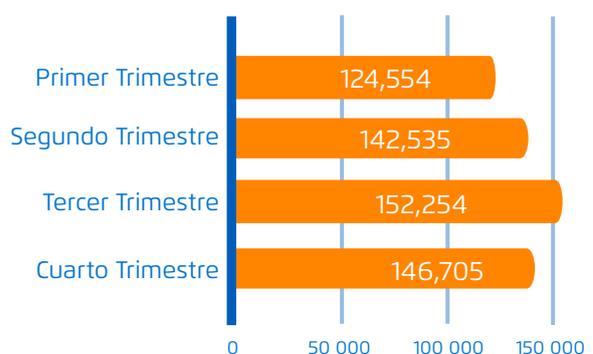
Gestión de la Atención de Reclamos

Durante el ejercicio 2018, el Banco continuó con la transformación de los procesos vinculados al servicio para sus clientes, siendo la atención de reclamos uno de los más relevantes. El objetivo es dar

continuidad a las mejoras implementadas en dicho proceso, e implementar nuevas iniciativas para 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, que pasó de 41% en 2017 a 53% en 2018. El enfoque, además, tiene como principales objetivos llevar la atención de los reclamos en la primera interacción con el cliente, lo cual se da, actualmente, en el 50% de los casos. Además, se redujeron los tiempos de atención en 33% comparando el promedio de 2017 contra el de 2018.

Número de Reclamos Recibidos por Trimestre en el Año 2018



¹⁵ 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.

¹⁶ El indicador de Mayorista, consiste en un promedio simple de las Bancas Corporativa y Empresa (conformado por Lima, Provincias e Institucional).

¹⁷ Promedio Banca Minorista y Banca Mayorista.



5 | Programa Becas BCP

5 | Programa Becas BCP (GRI 413-1)

El BCP está convencido de que su rol como Empresa involucra la generación de valor para la sociedad. En ese sentido, la conclusión institucional indica que para tener un mejor Perú y con ello una sociedad más cohesionada y justa, es necesario elevar el nivel educativo, acortando las brechas existentes y fomentando el desarrollo del talento.

Desde el año 2012, como parte de la estrategia de Responsabilidad Social, nace el Programa Becas BCP, cuya finalidad es la de brindar acceso a educación superior de calidad a jóvenes talentosos que no cuentan con los recursos económicos necesarios. A través de esta iniciativa, los beneficiarios rompen el círculo de la pobreza, irradiando a su familia, a su descendencia y al país. Por tal motivo, desde hace más de 6 años, Becas BCP-Carreras Universitarias brinda la oportunidad de estudiar en las mejores universidades del país, cubriendo los costos académicos y de manutención, además del acompañamiento para el desarrollo de habilidades blandas e inserción laboral.

A la fecha, más de 160 jóvenes talentos ya han transformado sus vidas. De estos, el 61% son mujeres y el 53% son de provincia. Las carreras que destacan son Ingeniería (48%) y Ciencias Empresariales (40%) en las siguientes universidades: UP (31%), PUCP (30%), UTEC (26%) y UDEP (9%). El 80% se encuentra en tercio, quinto o décimo superior. Asimismo, se cuenta con 2 jóvenes graduados y 7 estudiantes que se encuentran practicando en las empresas top del país. El BCP ha comprometido más de S/23.7 millones y en favor de la educación de estos jóvenes.

Del mismo modo, a través de la modalidad de los Créditos de Estudio Patronato BCP, damos la facilidad para que más de 1,000 alumnos que ven en riesgo su continuidad en la universidad, accedan a un financiamiento no comercial que contempla el derecho de matrícula, certificado de estudios, grado académico de bachiller-titulación, pensión académica y curso de inglés. Esta iniciativa busca que el talento se concentre en su desarrollo educativo y profesional, logrando pagar el crédito a partir del tercer año de haberlo recibido, con una tasa de 4% que no acumula intereses durante el periodo de gracia.

Componentes del Programa Semillero de Talentos



Principales Resultados del Programa Becas BCP - Carreras Universitarias



Asimismo, a mediados del periodo 2018 se lanzó el Programa Becas BCP-Carreras Técnicas, abierto al público en general y que otorgará más de 300 becas en los próximos 3 años, brindando oportunidades de estudio a jóvenes que deseen cursar una carrera técnica en reconocidos institutos como Cibertec y Tecsup. Esta iniciativa cubre el 50% de los costos de estudio durante los 2 o 3 años de la carrera dependiendo del instituto elegido, además de contar con un programa de talleres. Está dirigida a todo aquel joven egresado de quinto de secundaria con buen rendimiento académico, que desee acceder a una carrera técnica seleccionada para el programa y que no cuenta con esta posibilidad por falta de recursos económicos.

Finalmente, Becas BCP-Maestrías que premia a jóvenes talentosos que deseen cursar estudios de posgrado en los EEUU, a través de una alianza con la Comisión Fulbright. Esto les permite acceder a las mejores universidades de Estados Unidos. Los beneficiarios acceden a una beca de hasta US\$. 35,000.



6 | Impacto en la comunidad

6 | Impacto en la comunidad

6.1 | Programa Voluntarios BCP (GRI 413-1)

El programa de voluntariado corporativo del BCP es uno de los más importantes del país. Actualmente, el BCP cuenta con una comunidad de más de 2,000 voluntarios a nivel nacional.

El voluntariado brinda una plataforma y una experiencia únicas a sus colaboradores para que 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 sostenible.

El Programa Voluntarios BCP se desarrolla desde 3 enfoques. El primer enfoque implica que los colaboradores puedan aportar a la educación del país. El segundo es el aporte de sus voluntarios a causas de impacto nacional, como las heladas en la zona altoandina del país. Finalmente, el tercer enfoque busca promover iniciativas de aporte social desarrolladas por los propios colaboradores.

En esa línea, los espacios en que los voluntarios BCP se desarrollaron durante el ejercicio 2018 son:

Voluntariado por la educación

El Programa SUMA permitió que los colaboradores del BCP enseñen por 7 sábados consecutivos matemáticas divertidas, educación financiera y talleres creativos a más de 500 niños y adolescentes del colegio Peruano-Suizo de Villa El Salvador. En el año 2018 se logró incrementar los resultados correctos en las evaluaciones de matemáticas y educación financiera en un 79% el primer semestre y en un 512% el segundo semestre. Además, se compartió la enseñanza de valores como la empatía, el respeto y la igualdad.

Campañas con causa:

Las heladas en las zonas altoandinas de del país, la Teletón y la Navidad son algunas de las causas por las cuales los voluntarios BCP se unen y deciden sumar para multiplicar. En el periodo 2018 se logró recaudar donaciones de los colaboradores del Banco, implementar en la Clínica San Juan de Dios una feria de diversión para los niños, viajar a Puno con colaboradores para la implementación de casas calientes limpias y emprender 8 proyectos navideños. Estos son algunos de los resultados:

Teletón

S/. 84,246 recaudados por colaboradores BCP

1,024 voluntarios movilizados a nivel nacional

Heladas

S/. 52,000 recaudados por colaboradores BCP

2,600 prendas y mantas donadas por colaboradores

90 voluntarios movilizados en Puno, Tacna, Arequipa y Cusco

Navidad

Más de 8 actividades a nivel nacional

Más de 300 voluntarios movilizados a nivel nacional

Emprendimiento:

A través del concurso Ideas Voluntarias, el BCP otorgó un capital semilla de S/7,000 y capacitación constante a los 10 proyectos sociales más innovadores, sostenibles y de impacto desarrolladas por sus colaboradores a nivel nacional.

Con los proyectos se abordan problemáticas como educación, salud, ambiente e inclusión financiera. Los equipos ganadores emprenden el proyecto por más de 6 meses y se empoderan para ser ellos mismos los diseñadores, ejecutores y responsables de los resultados del proyecto. Esto incentiva el desarrollo tanto profesional como personal de los colaboradores del BCP. Además, en julio del año 2018 recibieron un reconocimiento muy especial por parte del CEO del BCP en la ceremonia Orgullo Voluntario.

6.2 | Obras por Impuestos (GRI 203-1)

El BCP es una de las primeras entidades que se acogió al mecanismo Obras por Impuestos, Ley N°29230 . A la fecha, tenemos celebrados más de 90 convenios bajo dicho mecanismo, correspondientes a 103 proyectos con 37 entidades públicas que suponen un compromiso de inversión por parte del banco que alcanza los S/.1,317 millones. Dichas inversiones se han concentrado principalmente en el sector educación con 49%, seguidas del sector vial con 19%, saneamiento 16%, seguridad ciudadana 9%, salud 7% y cultura 0.4%.

Adicionalmente, a través de un consorcio de bancos, el BCP ha participado en el Paquete 1 de Comisarías, a través de un convenio firmado con el Ministerio del Interior para la construcción de 12 comisarías a nivel nacional. La participación del BCP en dicho consorcio es de 37% y la inversión comprometida es de S/. 30 millones.

En el 2018, dada la magnitud de los compromisos de inversión asumidos bajo este mecanismo, el BCP decidió enfocar los esfuerzos en culminar exitosamente los proyectos, en coordinación con cada entidad pública y con un enfoque orientado a la calidad de obra por entregar, transparencia en la comunicación con las entidades públicas y seguimiento al constructor. Bajo dicho enfoque de trabajo, durante 2018 se entregaron 13 proyectos a diversas entidades públicas de las regiones Cusco, Ica, Loreto, Piura y Puno.

Asimismo, durante el 2018 el banco decidió auditar sus procesos internos de gestión de obras por impuestos a fin de identificar y reducir riesgos asociados a la efectiva ejecución de las obras, producto de lo cual se identificaron oportunidades de mejora y consecuentemente se adoptaron diversas medidas para reforzar los procesos y la gestión de las mencionadas obras.

Entre ellas, destacamos las siguientes:

- El equipo de obras por impuestos ha sido renovado y extendido con personal especializado en atender los desafíos actuales. El equipo de tres personas ha crecido a más de diez.

- Dicho equipo, que antes reportaba a la gerencia de asuntos corporativos, ahora reporta a la gerencia de administración. De esta forma, trabaja de manera coordinada y sinérgica con la gerencia de infraestructura, la cual forma parte de la gerencia de administración.

- Se ha contratado un supervisor privado para cada una de las obras en marcha, con la finalidad de asegurar la calidad del trabajo realizado por las constructoras. El BCP asume los costos de dichos supervisores.

- Se está reemplazando a las constructoras que no han venido cumpliendo con los estándares de ejecución y calidad establecidos por el BCP.

- Se rediseñó el contrato con las constructoras con la finalidad de tener mayor control sobre su trabajo.

¹⁸ Ley 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.



7

Compromiso
con la eficiencia
ambiental

7 | 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.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

El Banco de Crédito del Perú (BCP) está comprometido en promover una sociedad segura, adelantándose al futuro y con visión a largo plazo. Por ello, consciente de los grandes retos que el mundo demandará en temas ambientales, se suma a las iniciativas internacionales para gestionar y reducir sus impactos ambientales. Así ha definido como una de sus actividades la ejecución de un Inventario de GEI correspondiente al año 2018 (Huella de Carbono o HC) contabilizando 23 sedes, 441 agencias y otras 4 instalaciones a nivel nacional.

El inventario de GEI se realizó de acuerdo con 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 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 2018:

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (En Toneladas de CO₂ Equivalente) (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Concepto	Cantidad (tCO ₂ e)	Porcentaje
Alcance 1	1,328.84	3.35%
Aire acondicionado	647.92	1.63%
Generadores eléctricos	275.86	0.69%
Transporte de vehículos propios	236.58	0.60%
Cocina	153.39	0.39%
Fertilizantes	7.72	0.02%
Extintores	7.38	0.02%
Alcance 2	13,262.94	33.40%
Consumo de electricidad	13,262.94	33.40%
Alcance 3	25,120.39	63.26%
Desplazamiento del personal al trabajo	9,589.95	24.15%
Consumo de papel y cartón	4,508.30	11.35%
Viajes en avión	2,491.31	6.27%
Mensajería	2,468.32	6.22%
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	1,821.04	4.59%
Generación de residuos	1,668.19	4.20%
Hospedaje	698.13	1.76%
Desplazamiento del personal en buses o vans contratados por la empresa	570.02	1.44%
Transporte de dinero	430.93	1.09%
Consumo de agua	252.99	0.64%
Desplazamiento en taxis (Lima y provincias)	208.39	0.52%
Consumo Electricidad por terceros	162.24	0.41%
Transporte de residuos	94.33	0.24%
Viajes terrestres nacionales	79.58	0.20%
Importaciones de tarjetas	76.61	0.19%
Transporte tercerizado de Tarjetas	0.05	0.00%
Total Huella de Carbono	39,712.17	100.00%

Indicadores	Año 2018
Huella de Carbono per cápita	2.41
Huella de Carbono por metro cuadrado	0.08

El inventario de GEI de 2018 contabiliza las emisiones por un total de 39,712.17 tCO₂eq. De estas, el 63.26% pertenecen al Alcance 3, 33.40% proviene de las emisiones del Alcance 2, y el 3.35% corresponden al Alcance 1. Cabe mencionar que a pesar de que la ISO 14064-I mide únicamente los siete GEI contemplados en el Protocolo de Kioto, de manera adicional y complementaria, se ha calculado las emisiones de GEI no Kioto y las emisiones por quema de biomasa. Juntas representan 2,482.28 tCO₂eq extras a la HC, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Otras emisiones de GEI (En Toneladas de CO₂ Equivalente)

Indicadores	tCO ₂ eq	% del Total
Emisiones de GEI no-Kyoto: Gas R-22	1,291.66	52.04%
Emisiones de GEI no-Kyoto: Gas halotron	39.79	1.60%
Emisiones directas de CO ₂ por quema de Biomasa	30.92	1.25%
Emisiones indirectas de CO ₂ por quema de Biomasa	1,119.91	45.12%
Total de emisiones GEI	2,482.28	100.00%

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). Parte del consumo de diésel en el año 2018 fue usado en grupos electrógenos; y una parte del consumo de GLP, en las cocinas ubicadas en Lima y Trujillo. Juntado ambos consumos, en total, los combustibles representaron un total 6,333.51GJ.

Recurso	Cantidad	
	En Galones	En Gigajulios
Diésel para grupos electrógenos	28,420.60	3,904.86
Combustible para cocinas GLP	25,666.10	2,428.65

Durante el año 2018, el BCP contó con una flota vehicular compuesta por 20 automóviles y 89 camionetas, los cuales son utilizados para el traslado de directores o gerentes a reuniones con clientes o con otras empresas. De estos vehículos, 30 fueron vendidos durante el año debido a su antigüedad (10 años a más) o a que contaban con un kilometraje mayor a 100,000km. El consumo de combustible del parque automotor del BCP en el año 2018 fue de un total de 2,705.34GJ¹⁹.

Detalle del Consumo de Combustible del Parque Automotor en el Año 2018

Recurso	Tipo de Vehículo	Número de Vehículos	Cantidad	
			En Galones	En Gigajulios
Diésel B5	Automóvil	30	4,358.31	598.81
Gasolina	Automóvil	20	4,533.69	550.84
	Camioneta	59	12,804.19	1,555.69

Durante el año 2018, el consumo indirecto de energía estuvo únicamente compuesto por la energía eléctrica usada en las instalaciones del BCP y por el uso de Agentes BCP, tal como se muestra a continuación²⁰:

Recurso	Cantidad	
	En Megavatios-hora (MWh)	En Gigajulios (GJ)
Energía eléctrica consumida en Lima	47,268.04	170,164.94
Energía eléctrica consumida en provincias	15,963.93	57,470.13
Energía eléctrica consumida en cajeros fuera de las Agencias BCP	1,975.43	7,111.55
Energía eléctrica consumida en Agentes BCP	769.60	2,770.56

Energía Eléctrica Consumida por el BCP en los 3 Últimos Años	Año 2016	Año 2017	Año 2018
En megavatios-hora (MWh)	75,984.25	76,604.36	65,976.99
En gigajulios (GJ)	273,543.30	275,775.69	237,517.18
Consumo de energía per cápita en megavatios-hora (MWh)	4.51	4.67	4.01

¹⁹ Para la conversión a Gigajulios se utilizó Balance Nacional de Energía Perú 2015

²⁰ 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.

Consumo de agua (GRI 303-1)

El BCP es consciente de la problemática actual en torno a la escasez del agua, por lo cual tiene el compromiso de gestionar eficientemente su consumo, a través de mejoras en sus instalaciones con modernas tecnologías para regularizar el consumo de agua en los servicios higiénicos y evitar su desperdicio. Desde hace 9 años, el BCP tomó la decisión de incorporar estas tecnologías en sus nuevas agencias comerciales, instalando sensores y temporizadores que contribuyen con el uso responsable de agua. Cabe mencionar que el BCP utiliza agua solo del suministro de empresas prestadoras de servicios, como Sedapal en Lima.

Consumo de Agua	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Consumo de agua en Lima y provincias (en metros cúbicos)	571,325	550,965	550,780
Agua consumida por colaborador (metros cúbicos por persona)	33.89	33.62	33.46

Consumo de Materiales (GRI 301-1)

El consumo de papel fue de 1,302.11 toneladas y representó el 10% del total de la Huella de Carbono del BCP en el año 2018. A diferencia del año 2017, se ha ampliado el alcance del reporte y se ha incluido el papel utilizado para marketing (187.35 toneladas).

Durante el año 2018, se redujo el consumo de papel casi en un 10%, sin contar con el consumo de marketing. A finales del año, se inició un proyecto de paper less y los resultados podrán comunicarse en 2019.

	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Consumo de papel (toneladas)	1,234.73t	1,226.82t	1,302.11t

Gestión de Residuos (GRI 306-2)

En la sede central del BCP se cuenta con 2 fases para el manejo de residuos. La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones²¹ 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 algunos contenedores personales. Luego de ello se procede a pesarlos para llevar un registro.

Finalmente, los residuos segregados son retirados por la empresa operadora de residuos y trasladados para su correcta disposición final o reciclaje según corresponda.

Residuos Generados en Sedes (En Kilogramos)	
Residuos comunes	65,208 kg
Estaciones de segregación	26,529 kg
TOTAL	91,737 kg

Detalle de Material Reciclado	Botellas Plásticas	Papel Blanco	Papel Periódico	Cartón	Vidrio	TOTAL
Residuos reciclados (en kilogramos)	3,182 kg	12,947 kg	6,062 kg	2,097 kg	2,241 kg	26,529kg
Porcentaje de residuos reciclados	12%	49%	23%	8%	8%	100%

²¹ Las estaciones de segregación comprenden: papeles, botellas plásticas, envases reciclables y residuos comunes.



8

Financiamiento
responsable

8 | Financiamiento responsable

Política Crediticia Ambiental (GRI 102-11) (GRI 412-3) (FS1, FS2, FS3, FS4)

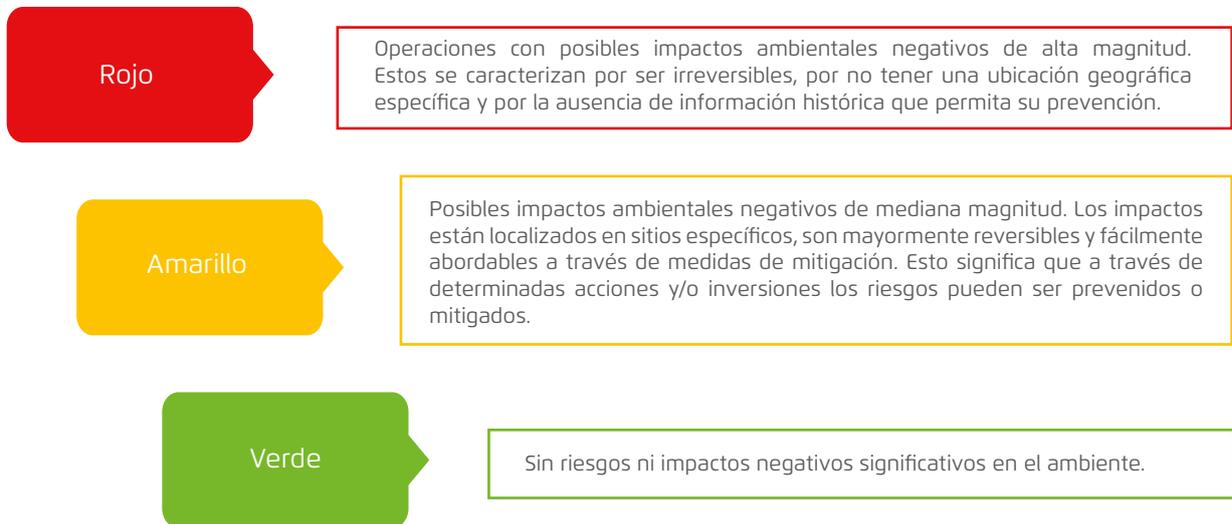
Mediante su Política Crediticia Ambiental, el BCP monitorea que sus clientes cumplan con la normativa vigente (licencias, autorizaciones y permisos relacionados a temas sociales y ambientales), promoviendo la adopción de mejores estándares de protección ambiental. Esta política alcanza a los clientes 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.

• 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 2018, el 80% de las solicitudes de crédito que requerían pasar por la política crediticia ambiental del Banco fueron calificadas según esta escala²².



Calificación de Clientes de Acuerdo a la Política Crediticia Ambiental en el Año 2018

	Universo	Calificados	Verdes	Amarillos	Rojos
Número de Clientes	82	66	60	6	0
Porcentajes	100%	80%	91%	9%	0%

²² El porcentaje no calificado corresponde a clientes evaluados durante el 2018 que aún está pendiente el envío del cuestionario por parte del cliente para su categorización.

Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos (GRI 102-11) (GRI 412-3) (FS1, FS2, FS3, FS4)

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 pertenezcan, 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.

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 2018 se evaluaron, dentro del alcance de la política, 11 proyectos, préstamos corporativos o créditos puente (10 nacionales y 1 internacional) bajo las siguientes modalidades²³:

	Categoría A	Categoría B	Categoría C
Financiamiento de Proyectos			
Sector			
Edificación	--	--	4
Minería	--	--	1
TOTAL	--	--	5
Préstamos Corporativos			
Sector			
Edificación	--	--	1
Energía	--	--	3
Hidrocarburos	--	--	1
Industria de Transformación	--	--	1
TOTAL	--	--	6
Créditos Puente			
Sector			
Generación Térmica	--	--	0
TOTAL	--	--	0

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

La Cooperación Suiza, a través de su Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO), otorgó al Banco una Línea de Crédito Ambiental que 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.

Desde los inicios de la línea en el año 2004 hasta finales de 2017 se han desembolsado US\$10 millones en proyectos de mejora ambiental para la implementación de 14 proyectos. Durante el primer trimestre del periodo 2018, la línea culminó su vigencia y a partir de ese momento no se desembolsó ningún crédito adicional. Durante el ejercicio 2018 se amortizaron las deudas vigentes, con el producto de los reembolsos que ofrece la línea.

²³ No hubo evaluación a servicios de asesoría financiera dentro del alcance de la Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos.



9

**Lucha contra la
corrupción y
lavado de activos**

9 | Lucha contra la corrupción y lavado de activos

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

El BCP está comprometido con el cumplimiento de las legislaciones locales en materia de anticorrupción y anti-soborno de los países o mercados donde opera. Cuenta con una Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno; que está alineada a los requerimientos de la regulación extranjera (FCPA, EEUU; y UKBA, Reino Unido). En relación con ello, durante el año 2018 se incorporaron las exigencias solicitadas en las regulaciones peruanas publicadas, dentro de las cuales se encuentran la Ley N° 30424: Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho y el DL N° 1385, Decreto Legislativo que sanciona a la corrupción en el ámbito privado.

De esta manera, se fomenta una cultura de responsabilidad y cumplimiento a través del Programa de Anticorrupción que tiene como principales objetivos:

- Establecer lineamientos para la correcta relación con los diferentes grupos de interés y de esta manera reducir el riesgo de corrupción y/o soborno.
- Concientizar a los colaboradores sobre las consecuencias de las acciones vinculadas con la corrupción y soborno.

Para el logro de estos objetivos se ha establecido un modelo de prevención que se ejecuta a través de un programa de cumplimiento que permite gestionar el modelo desde 4 frentes:



El objetivo de este año fue la evaluación de riesgos, la cual es muy importante para la gestión del programa porque permite identificar aquellos a los que se está expuesto y conocer los controles que se tienen o faltan para poder mitigarlos. Por ello, en el año 2018 se trabajó en la actualización de la evaluación de riesgos del BCP, lo cual permitió identificar las principales áreas que tienen relación con funcionarios públicos, proveedores y clientes.

Además, durante el periodo 2018, se fortaleció el Programa de Anticorrupción a través de las siguientes acciones:

- Revisión y actualización de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno, afinando los controles respecto a las atenciones de proveedores y las relaciones con funcionarios públicos
- Se inició un diagnóstico del Programa Anticorrupción respecto a los requerimientos de la ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno para identificar los gaps se tienen frente a una futura certificación
- Actualización del procedimiento para la Participación en Actividades Políticas por parte de los colaboradores
- Respecto a las Alertas Anticorrupción se hicieron trabajos para afinar los filtros y disminuir los falsos positivos con el objetivo de mejorar la efectividad de la información, es preciso indicar que durante el año 2019 se continuará haciendo estas revisiones

Asimismo, se llevaron a cabo monitoreos para verificar el cumplimiento de los controles establecidos con mayor exposición al riesgo, conforme lo dispuesto en la Política de Prevención de la Corrupción y del Soborno:

- Regalos recibidos por parte de clientes, proveedores, agentes y/o terceros
- Revisión de controles relacionados a los sustentos de las donaciones y su registro y aprobación necesarias
- *Due diligence* de proveedores del Área Legal y revisión de Contratos con proveedores para validar la cláusula de anticorrupción
- Licencias de Funcionamiento y Defensa Civil, revisión de controles relacionados a pagos, tramites, procesos y gestiones con municipalidades

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

Capacitación Virtual	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Inducción	3,816	2,720	2,355
Actualización	15,745	15,045	14,093

A esto se suma también el despliegue de 2 comunicados dirigidos a todos los colaboradores en los cuales se hace referencia a Donación de Regalos y Disposiciones sobre Elecciones Regionales y Municipales. Asimismo, se hizo el envío de 1 comunicado a las unidades clave dentro del BCP como es la Alta Gerencia; en el cual se le informaba sobre el Decreto Legislativo que sanciona la Corrupción Privada.

Finalmente, es preciso indicar que se tiene planificado, para el año 2019, desplegar una campaña sobre anticorrupción a nivel corporativo y de esta manera reforzar los lineamientos respecto a la prevención sobre la corrupción y concientizar a los colaboradores sobre cuáles son las consecuencias a los que están expuestos.

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

Como parte de la gestión realizada durante el periodo 2018 se actualizó la evaluación de riesgo de lavado de activos por cada uno de los clientes, productos, canales y zonas del Banco; y se identificó el perfil de riesgo de lavado de activos al que se está expuesto. Adicionalmente, dentro de los esfuerzos realizados, Credicorp brindó capacitación presencial a 1,041 colaboradores del BCP a través de 23 eventos. A esto se suma la capacitación virtual Plaft que se hizo en 2 oportunidades y en las cuales participaron un total de 28,781 colaboradores. Es preciso indicar que las capacitaciones que se despliegan se desarrollan teniendo en cuenta los procesos con mayor exposición al riesgo LAFT y en función de lo dispuesto en las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Estadística al Año 2018

Indicadores	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Casos evaluados	28,980	18,491	9,118
Casos reportados a la UIF - Perú por corrupción de funcionarios públicos	293	234	266

Sanciones al Personal²⁴

	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Número de sanciones al personal por incumplimiento al Splaft	6	126	5 ²⁵

²⁴ No incluye el incumplimiento a los cursos Plaft.

²⁵ La diferencia entre el 2018 y el 2017 para el caso de sanciones al personal es porque hasta el cierre de elaboración de este documento no se había recibido el resultado del monitoreo con la metodología del cliente incógnito 2018.



10 | **Compras
responsables**

10 | Compras responsables

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 2018, el 84% del monto de las compras del BCP fue atendido por 344 proveedores, de los cuales 310 son nacionales y 34 extranjeros. **(GRI 102-9)**

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	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (SR 414-I)	<p>El BCP homologa a sus proveedores²⁶ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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 2018 se homologó a 66 proveedores²⁷.</p>

²⁶ Los proveedores exonerados de la homologación son los proveedores del exterior bajo contrato fuera del marco peruano.

²⁷ Aplica para proveedores nuevos durante el año 2017 y antiguos.

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 Durante la Ejecución Contractual del Servicio	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.

Procedimiento de pago a proveedores

Las unidades que adquieran un bien o servicio a los proveedores, solicitan el pago una vez recibido el bien o finalizado al servicio siguiendo los procesos establecidos para el registro y aprobación de pagos a proveedores. Todo pago a proveedor debe estar sustentado con un comprobante de pago como facturas, recibos por honorarios, boletas de venta, liquidación de compras, recibos por servicios públicos y otros que contemple el reglamento de comprobantes de pago vigente.

Los pagos a proveedores se realizan diariamente. Se incluyen pagos registrados hasta el día anterior, para proceder con el abono en cuenta, emisión de cheque o pago en efectivo. El plazo medio de pago es de 15 días útiles contados a partir de la fecha de recepción de la factura del proveedor por el Banco. Si el proveedor envía algún documento con error, borroso o ilegible, el plazo se vuelve a contar desde el día del reenvío con la información correcta.

Evaluación a Proveedores en Derechos Humanos (GRI 414-1)

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 colaboradores desarrollen el trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene requeridos
- Respetar los derechos de los colaboradores a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción



11 | Gestión con colaboradores

11 | Gestión con colaboradores

11.1 | 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 2018 llegó a una favorabilidad récord de 86% con una participación de 95% de los colaboradores.

Al 31 de diciembre de 2018, el BCP contaba con 16,801 colaboradores, de los cuales 16,452 se encontraban dentro de la planilla y 349 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 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/. 1,023
Promotores	S/. 1,023
Auxiliares	S/. 1,023

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.

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 2018, fueron capacitados 15,548 colaboradores, quienes recibieron, en total, 872,097 horas lectivas por parte del BCP, lo que representa un promedio de 53 horas de capacitación por colaborador²⁸.

Las acciones de aprendizaje desarrolladas durante el ejercicio 2018 fueron:

Nivel de puesto	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
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

²⁸ No incluye practicantes.

11.2 | 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 y el Reglamento Interno de Trabajo dejan muy clara la prohibición de cualquier tipo de discriminación y acoso. Dado ello, durante el año 2018 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)

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.

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.

Con fecha 6 de abril de 2016, se expide el Laudo Arbitral en Arbitraje Potestativo de Negociación Colectiva, seguido por el Sutbcp y el BCP, cuya vigencia fue desde el 27 de agosto de 2014 hasta el 26 de agosto de 2016.

El último acuerdo suscrito es con fecha 26 septiembre de 2017, Acta de Acuerdo Final de Negociación Colectiva que inicia el 27 de agosto de 2016 extendiéndose hasta el 31 de diciembre de 2018. A diciembre de 2018 se ha tenido 90 empleados sindicalizados, lo que representa el 0.54% de la fuerza laboral del BCP.

11.3 | Seguridad y Salud en el Trabajo

El BCP cuenta con un 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; y de 4 frentes detallados a continuación:

Frentes del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo BCP

1

Evaluación Riesgos Laborales

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. Esta evaluación se plasma en las matrices Iperc (identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles). Durante el periodo 2018, se realizó la actualización de las matrices Iperc de los puestos de trabajo existentes y el desarrollo de las mismas para los puestos de trabajo nuevos, con un alcance de todos los puestos de trabajo a nivel nacional, lo que incluye agencias, sedes y HUB.

2

Prevención de Riesgos Laborales

Incluye todas las acciones enfocadas en anular o minimizar el efecto de los riesgos laborales, dando énfasis en fortalecer en los colaboradores comportamientos seguros y generar una cultura de autoprotección y de prevención de riesgos laborales.

Para ello se desarrollaron cursos virtuales de formación en materia preventiva dirigidos a todos los colaboradores, los cuales contaron con más del 95% de participación sobre el total de colaboradores de la Organización (95% en el Curso 1; 97% en el Curso 2; 96% en el Curso 3 y 97% en el Curso 4). También se reforzaron temas diversos de prevención de riesgos y de autocuidado para la prevención de accidentes y enfermedades tanto dentro como fuera de las instalaciones.

3

Gestión de SST hacia los proveedores (GRI 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 2018 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.

Vigilancia Ocupacional

Como parte de la vigilancia ocupacional, se desarrollan los exámenes médicos ocupacionales periódicos a aquellos colaboradores con 2 o más años laborando, con la finalidad de identificar oportunamente enfermedades relacionadas al trabajo.

Eventos no deseados

Una vez determinadas las causas del evento no deseado, se plantean medidas preventivas y/o correctivas bajo la responsabilidad de diversas unidades; sin embargo, es el Servicio de SST²⁹ quien realiza el seguimiento del cumplimiento de estas medidas. 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. Los indicadores de los eventos no deseados son revisados de forma mensual por el Comité de SST, e informados a la Gerencia General a través de informes trimestrales.

4

Mejora continua

Este frente contiene todos aquellos elementos en los que se emiten lineamientos y se revisa la información de la Gestión de SST, con la finalidad de evaluar el avance en el mantenimiento del Programa de SST y proponer mejoras.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (GRI 403-1)

Durante el año 2018, se realizaron las elecciones para elegir a los representantes de los trabajadores ante el Comité de SST, eligiéndose representantes de Lima y provincias.

Este comité de SST representa a todos los colaboradores del BCP y está conformado por 12 miembros titulares (6 de ellos elegidos por los propios colaboradores y 6 nombrados por el Banco); cuyas funciones son evaluar mensualmente el desarrollo del Programa de SST, investigar los accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales, así como cualquier otro aspecto relacionado a SST con la finalidad de mantener condiciones laborales seguras y adecuadas en salvaguarda de todos los colaboradores.

²⁹ Es un servicio tercerizado que da soporte al Programa SST



12 | Gestión integral de riesgos

12 | Gestión integral de riesgos

Sistema de Gestión Integral de Riesgos

La Gerencia Central de Riesgos se encarga de coordinar la implementación de un marco de gestión para los distintos riesgos a los que está expuesto el Banco, en línea con las mejores prácticas de la industria y dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Directorio. 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 los niveles de tolerancia aprobados 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 entender, identificar, administrar y monitorear los diferentes riesgos a los que están expuestas, y así 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 a un plan estratégico integral
- Contribuir activamente en el diseño e implementación de las iniciativas estratégicas de las demás empresas del Grupo Credicorp, a fin de generar sinergias y consolidar a nivel corporativo la exposición a los distintos riesgos

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 un conjunto de comités destinados a revisar y aprobar temas estratégicos o tácticos. Uno de ellos es el Comité de Riesgos, el cual representa al Directorio en la toma de decisiones para la gestión de riesgos. Es responsable de establecer los objetivos, lineamientos, políticas y límites generales para la administración de los diferentes tipos de riesgos, así como de monitorearlos y definir las estrategias para su mitigación.

Gestión del apetito por riesgo

Anualmente, el Directorio del BCP aprueba el Marco de Apetito por Riesgo³⁰, que incluye la declaración de apetito, el tablero de métricas y límites, y el esquema de gobierno.

Con ello, se define el perfil de riesgo deseado para la Organización, el mismo que se manifiesta a través de 5 pilares: solvencia, liquidez, beneficio y crecimiento, estabilidad de resultados, y estructura de balance.

³⁰ El apetito por riesgo se define como el monto y tipo de riesgo que el BCP puede y está dispuesto a asumir en la consecución de sus objetivos de negocio.

Gestión de la solvencia

El BCP administra una base de capital económico³¹ para cubrir los riesgos inherentes a sus actividades. Continuamente, se monitorea el nivel del capital económico comparándolo con el capital exigido por el regulador.

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 riesgos. En tal 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, además de un sistema de incentivos que incorpora métricas de riesgos.

Gestión de los principales riesgos

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito se define como la probabilidad de sufrir pérdidas causadas por el incumplimiento de pago por parte de los deudores o contrapartes en las exposiciones dentro y fuera de balance. El BCP gestiona el riesgo crediticio desde 3 grandes frentes:

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, definidos por las unidades de riesgos y aprobados en los comités correspondientes.

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, de los cuales el Banco es signatario. Estas políticas aplican en el caso de determinadas operaciones y determinados sectores económicos. 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

El proceso de seguimiento de créditos mayoristas involucra la identificación temprana de clientes con potencial de deterioro a través de un sistema de alarmas preventivas, que permite asignar niveles de deterioro e implementar acciones correctivas específicas para cada caso. Para créditos minoristas, se cuenta con modelos de comportamiento que permiten agrupar a los clientes en niveles de riesgo, en función de los cuales se implementan medidas correctivas. Adicionalmente, se realiza el seguimiento de indicadores de morosidad de portafolio y cosechas, rentabilidad y pérdida esperada.

³¹ 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 garantizar su solvencia económica.

Recuperaciones

El proceso de recuperación de créditos mayoristas consiste en una evaluación integral de la situación financiera del cliente para definir las mejores estrategias de refinanciación o reestructuración que le permitan normalizar su situación financiera y —en caso no sea viable— priorizar la recuperación vía dación en pago, venta de activos o mediante un proceso judicial. 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 riesgo de mercado se define como la probabilidad de sufrir pérdidas por cambios en los factores de riesgo (tasa, tipo de cambio u otras variables del mercado) que impactan en los resultados esperados. 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 controla 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 and Liability Management), tanto para el riesgo del margen financiero como el riesgo del valor económico neto, con el fin de controlar la exposición al riesgo estructural de tasa de interés.

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez se define como la probabilidad de no poder cumplir con obligaciones de corto plazo relacionadas con pasivos financieros a su vencimiento y reemplazar los fondos cuando sean retirados. En tal sentido, una crisis de liquidez llevaría al Banco a incumplir con el pago de sus obligaciones con los depositantes, con compromisos de préstamos u otros requerimientos operativos de efectivo.

Por ello, el Banco establece límites y alertas para un conjunto de indicadores, tanto internos como regulatorios, que se emplean para gestionar este riesgo y establecer montos mínimos de fondos disponibles para cubrir retiros inesperados de efectivo.

Riesgo de Operación

El riesgo de operación se define como la probabilidad de sufrir pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, fallas de la tecnología de información, relaciones con terceros o eventos externos. El BCP enfoca los riesgos operacionales desde 3 frentes:

- **Gestión del Riesgo de Operación:** El BCP cuenta con un mapa de riesgos y controles por proceso, el cual permite monitorear, priorizar y proponer acciones mitigantes bajo un esquema de gobierno ya establecido.

- **Gestión de la Continuidad del Negocio:** El BCP cuenta con estrategias de recuperación para los recursos que soportan los productos y servicios clave de la Organización, los cuales están basados en las mejores prácticas y en los requerimientos del regulador. La efectividad de dichas estrategias se mide periódicamente

- **Gestión de la seguridad de la información:** El BCP cuenta con políticas y procedimientos que definen estrategias para asegurar la disponibilidad, la privacidad y la integridad de los activos de información de la Organización.

Gestión del Riesgo Reputacional

Durante el 2018, se desarrolló el proyecto de diseño y construcción de la metodología y gobierno de la gestión de riesgo reputacional que debe tener el Banco. Este proyecto ha sido desarrollado con el apoyo de la empresa Management Solution. Dentro de los principales resultados destacan:

- Identificación y evaluación de los principales riesgos del Banco, -asociados a procesos operativos, de comunicación y estratégicos que podrían impactar en la reputación- así como los mitigantes actuales que mantiene y los planes de acción recomendados. El resultado final ha sido el Mapa de Riesgos Reputacionales propuesto.

- También se ha propuesto un plan director (hasta el año 2020) para la implementación y despliegue del modelo de gobierno, sus metodologías y herramientas de soporte, así como la implantación de los planes de acción recomendados.

Como próximos pasos, a inicios del año 2019 se presentarán el Marco de Gestión de Riesgo Reputacional, el Plan Director y el Mapa de Riesgos al Comité de Auditoría para su aprobación, previo al inicio de su implementación.



13



**Acerca
del Reporte**

13 | 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 424 agencias en el ámbito nacional, 23 sedes y otras 4 instalaciones pero no sobre la gestión de sus subsidiarias³² ni sus operaciones fuera del país.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Esta es la decimocuarta edición presentada por el BCP y la decimoprimer conforme a los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI)³³. Este documento abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2018 y la periodicidad de su publicación es anual

(GRI 102-1) (GRI 102-4) (GRI 102-45) (GRI 102-49) (GRI 102-50) (GRI 102-51) (GRI 102-52) (GRI 102-54) (GRI 102-56)³⁴

³² Empresas en las que el BCP mantiene la propiedad de más del 98% en todas ellas, pero que cuentan con otra razón social.

³³ 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; y la edición 2017 de conformidad con los Estándares GRI opción Esencial.

³⁴ 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 2018 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 del Informe de resultados del Estudio de Expectativas de Grupos de Interés realizado por el Banco en el 2017. 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).

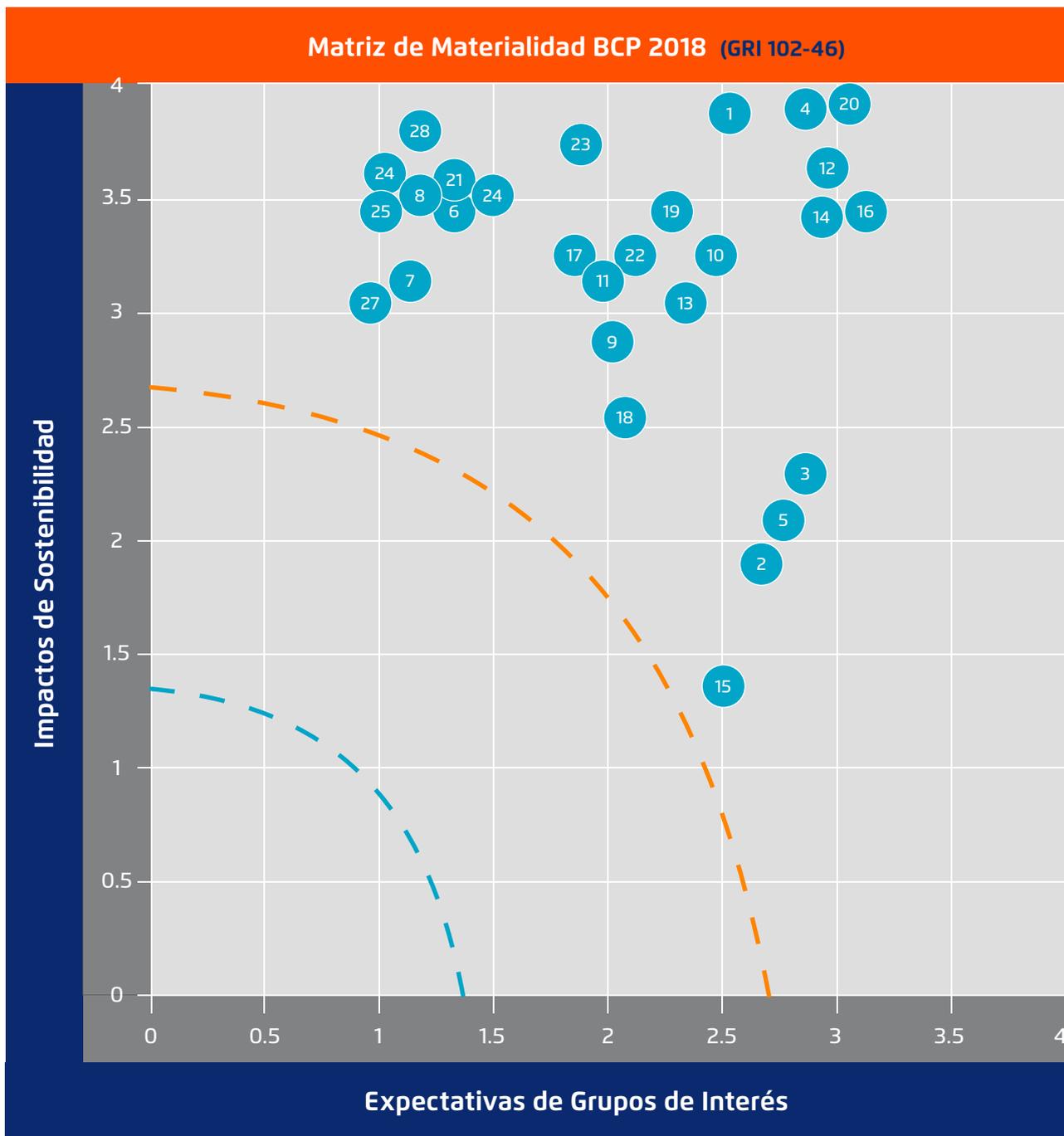
ETAPA 4

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 2018.

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



Los temas materiales incluidos en el presente reporte, su nivel de cobertura³⁵ 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: Impactos 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

³⁵ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

TEMAS MATERIALES (GRI 102-47) (GRI 102-49)				
 TEMA MATERIAL	 ESTÁNDAR SERIE	 COBERTURA (GRI 102-46)	 GRUPOS DE INTERÉS	
14	GRI 406: No discriminación	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
15	GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores y clientes
16	GRI 413: Comunidades Locales	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Comunidad
17	GRI 414: Evaluación Social de Proveedores	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Proveedores
18	GRI 415: Políticas Públicas	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores y Gobierno
19	GRI 416: Seguridad y Salud de los Clientes	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Clientes
20	GRI 417: Etiquetado de Productos y Servicios	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Clientes
21	GRI 418: Privacidad de los clientes	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Clientes
22	GRI 419: Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Colaboradores, clientes, proveedores, Gobierno y comunidad
23	Portafolio de Productos (SSF)	Productos y servicios	Cobertura interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad y ambiente
24	Gestión Integral de Riesgos	No GRI	Cobertura externa	Accionistas, clientes, colaboradores y proveedores
25	Experiencia del Cliente	No GRI	Cobertura externa	Clientes
26	Transformación Digital e Innovación	No GRI	Cobertura externa	Clientes
27	Transformación de la Cultura Organizacional	No GRI	Cobertura interna	Colaboradores
28	Gestión de Atención de Reclamos	No GRI	Cobertura externa	Clientes



14 | Índice de Contenidos GRI

14 | Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS (GRI 102-55)



Para el Materiality Disclosures Services, GRI ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS ³⁶
Fundamentos					
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
GRI 101: Contenidos generales 2016	102-1: Nombre de la organización	9,91	--	--	--
	102-2: Principales marcas, productos y/o servicios.	12-13	--	--	--
	102-3: Ubicación de la sede principal.	116	--	--	--
	102-4: Ubicación de las operaciones	9,91	--	--	--
	102-5: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	116	--	--	--
	102-6: Mercados servidos.	12-14,109	--	--	--
	102-7: Tamaño de la empresa.	10	--	--	--
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores.	79, 110	--	Principio 6	ODS N°8
	102-9: Descripción de la cadena de cadena de suministro.	75-77	--	--	--
	102-10: Cambios significativos en la empresa y en la cadena de suministros.	45-48	--	--	--
	102-11: Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	66-69	--	--	--
	102-12: Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	28-29	--	--	--
	102-13: Membresía en Asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby.	115	--	--	--
	102-14: Declaración del presidente del Directorio sobre la relevancia de la sostenibilidad para la empresa y su estrategia.	3	--	--	--
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta de la empresa.	15-16, 25-28	--	Principio 10	ODS N°16
102-18: Estructura de gobierno de la empresa.	21-23	--	--	--	
102-40: Relación de los grupos de interés de la empresa.	30	--	--	--	
102-41: Acuerdos de negociación colectiva.	82	--	Principio 3	ODS N°8	
102-42: Base para la identificación y selección de grupos de interés.	29	--	--	--	

³⁶ ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés.	33	--	--	--
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	34	--	--	--
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	91	--	--	--
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	34, 92-95	--	--	--
	102-47: Lista de los temas materiales	94-95	--	--	--
	102-48: Reexpresión de la información	94	--	--	--
	102-49: Cambios en la elaboración de informes.	91, 94-95	--	--	--
	102-50: Periodo que cubre el reporte de sostenibilidad.	91	--	--	--
	102-51: Fecha del último reporte de sostenibilidad.	91	--	--	--
	102-52: Ciclo de reportaje.	91	--	--	--
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	116	--	--	--
	102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI.	91	--	--	--
	102-55: Índice de contenidos GRI	97-103	--	--	--
102-56: Verificación externa	Este reporte no ha sido auditado	--	--	--	
Temas materiales					
Desempeño Económico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	https://www.ribbp.com/relaciones-con-inversionistas	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	https://www.ribbp.com/relaciones-con-inversionistas	--	--	--
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	35	--	--	ODS N°2, 5, 7, 8, 9
Presencia en el Mercado					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	80	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	80	--	--	--
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	80	--	Principio 6	ODS N°1,5,8
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	57	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	57	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	57	--	--	--
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	57	--	--	ODS N°2, 5, 7, 9, 11

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	71-73	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	71-73	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	71-73	--	Principio 10	ODS N°16
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	71-73	--	Principio 10	ODS N°16
Materiales					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	63	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	63	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso y volumen.	63	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N° 8, 12
Energía					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	61-62	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	61-62	--	--	--
GRI 302: Energía 2018	302-1: Consumo energético dentro de la organización	61-62	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N° 7, 8, 12, 13
Agua					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	63	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	63	--	--	--
GRI 303: Agua 2016	303-1: Captación total de agua según la fuente.	63	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N°6
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	59-61	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	59-61	--	--	--
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI. (alcance 1)	60	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N°3, 12, 13, 14, 15
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	60	--	--	--
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	60	--	--	--
Efluentes y Residuos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	64	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	64	--	--	--
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	306-2. Residuos por tipo y método de eliminación.	64	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N°3, 6, 12

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Empleo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	79-80	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	79-80	--	--	--
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	113-114	--	Principio 6	ODS N°5, 8
Salud y Seguridad en el Trabajo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	82-84	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	82-84	--	--	--
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	84	--	Principio 6	ODS N°8
Formación y Enseñanza					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	81	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	81	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	81	--	--	--
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado.	114	--	Principio 6	ODS N°4, 5, 8
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	82	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	82	--	--	--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1: Diversidad del Directorio y empleados por categoría profesional.	111	--	Principio 6	--
No Discriminación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	82	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	82	--	--	--
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	82	--	Principio 1, 2 y 6	ODS N°5, 8, 16
Evaluación de Derechos Humanos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	66-69	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	66-69	--	--	--
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-3: Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	66-69	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	52-53, 54-56	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	52-53, 54-56	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	52-53, 54-56	--	Principio 1 y 2	--
	FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	43-44	--	--	ODS N°1, 8, 10
Evaluación Social de Proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	76-77, 83	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	76-77, 83	--	--	--
GRI 414: Evaluación Social de Proveedores 2016	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	76-77, 83	--	Principio 6	ODS N°16
Políticas Públicas					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	31	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	31	--	--	--
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1: Contribución a partidos políticos.	<small>Durante el 2018 el BCP no realizó contribuciones a partidos políticos.</small>	--	--	--
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	41-42	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	41-42	--	--	--
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.	41-42	--	--	--
Marketing y Etiquetado					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	37-39	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	37-39	--	--	--
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1: Transparencia en la Información: Requerimientos para la información de productos y servicios.	37-39	--	--	ODS N°12
	FS16: Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	39-40	--	--	ODS N°1, 8, 10
	No GRI: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción del cliente.	50	--	--	--
Privacidad del Clientes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	42-43	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	42-43	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
GRI 418: Privacidad del Clientes 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	42-43	--	--	--
Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	40	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	40	--	--	--
GRI 419: Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico 2016	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	40	--	--	ODS N°16
Portafolio de productos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	66-69	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	66-69	--	--	--
Portafolio de productos 2016	FS1, FS2, FS3, FS4: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	66-69	--	--	--
	FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	66-69	--	--	--
Gestión Integral del Riesgo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	86-89	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	86-89	--	--	--
Gestión Integral del Riesgo 2016	No GRI: Describir la Gestión Integral de Riesgos del BCP: Objetivos, gobierno de la gestión de riesgos, cultura y principales procesos: Crédito, Mercado, Operativo y Continuidad del Negocio.	86-89	--	--	--
	No GRI: Describir la gestión del riesgo reputacional.	89	--	--	--
Experiencia del cliente – Wow					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	49	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	49	--	--	--
Experiencia del cliente – Wow 2016	No GRI: Describir cómo se gestiona la experiencia del cliente y qué iniciativas se desarrollaron durante el 2018.	49	--	--	--
Transformación de la Cultura Organizacional – Samay					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	16-17	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	16-17	--	--	--
Transformación de la Cultura Organizacional – Samay 2016	No GRI: Transformación de la Cultura Organizacional.	16-17	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Gestión de la Atención de Reclamos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	50	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	50	--	--	--
Gestión de la Atención de Reclamos 2016	No GRI: Describir los mecanismos formales de reclamación a clientes y el número de reclamos mensual.	50	--	--	--
Transformación Digital – Innovación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	49-50	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	49-50	--	--	--
Transformación Digital – Innovación 2016	No GRI: Describir las estrategias de Transformación Digital que se vienen desarrollando en el BCP.	49-50	--	--	--



15 | Anexos

Indicadores económicos

• Resultados de Banca Mayorista

Durante el año 2018, Banca Mayorista demostró incremento en colocaciones directas e indirectas como se observa en la siguiente tabla:

Evolución de Banca Mayorista		Año 2016 (En Millones de Soles)	Año 2017 (En Millones de Soles)	Año 2018 (En Millones de Soles)
Colocaciones directas	A corto plazo	17,284.45	16,909.31	19,704.56
	A largo plazo	24,508.26	24,054.43	25,075.59
Total de colocaciones directas		41,792.71	40,963.74	44,780.15
Total de contingentes		15,986.60	15,885.89	17,107.18
Montos financiados totales		57,779.31	56,849.63	61,887.33

Asimismo, los ingresos mostraron un incremento en el último año, como se observa a continuación:

	Año 2016 (En Millones de Soles)	Año 2017 (En Millones de Soles)	Año 2018 (En Millones de Soles)
Margen por intermediación³⁷	1,185.43	1,112.62	1,117.18
Margen activo	854.61	794.37	751.14
Margen pasivo	330.82	318.24	366.04
Ingresos por servicios	598.35	627.19	647.29
Ingresos por operaciones de cambio	302.37	277.84	324.28
Total de ingresos³⁸	2,086.15	2,017.65	2,088.75

Seguidamente, se detalla la distribución de la cartera de clientes de Banca Mayorista según región y actividad en los años 2017 y 2018:

Banca Corporativa	Año 2017 (Porcentaje)	Año 2018 (Porcentaje)	Banca Empresa	Año 2017	Año 2018
Lima y Callao	100%	100%	Lima	83%	83%
Provincias	0%	0%	Provincias	17%	17%
			Oriente	0%	0%
			Norte	53%	54%
			Centro	0%	0%
			Sur	47%	46%

³⁷ Suma de margen activo y pasivo.

³⁸ El total considera el margen por intermediación, ingresos por servicios e ingresos por operaciones de cambio.

Ciudad, Volumen y Composición Porcentual en el Año 2018

Ciudad	Volumen en Deuda (En Millones de Soles)	Porcentaje
Norte	1,392.96	100%
Trujillo	766.806	55.0%
Chiclayo	278.47	20.0%
Chimbote	154.54	11.1%
Piura	193.14	13.9%
Sur	1,208.43	100%
Arequipa	457.02	37.8%
Chincha	281.31	23.3%
Ica	227.76	18.8%
Tacna	242.34	20.1%

Distribución para Banca Corporativa y Banca Empresa por Sector Económico a Nivel Nacional en el Año 2018

Sector		
	Clientes	Deuda
Comercio	25.7%	16.4%
Industria manufacturera	20.1%	22.8%
Actividades inmobiliarias y empresas de alquiler	13.3%	11.4%
Otros + hostelería + actividades empresariales	9.9%	9.9%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7.1%	6.5%
Agricultura y ganadería	6.2%	3.7%
Construcción	5.3%	3.1%
Industria textil	4.1%	2.0%
Minería	2.5%	5.5%
Pesquería	2.1%	3.6%
Instituciones financieras	2.4%	5.4%
Electricidad, gas y agua	1.3%	9.6%

• Resultados Banca Minorista

Principales Resultados de la Banca Minorista

	Año 2016 (En Millones de Soles)	Año 2017 (En Millones de Soles)	Año 2018 (En Millones de Soles)
Colocaciones	35,387	37,051	41,160
Financiamiento al consumo: tarjetas de crédito, créditos personales y crédito vehicular	10,280	10,334	11,973
Crédito hipotecario	12,009	12,498	14,260
Créditos PYME	6,963	7,682	8,407
Préstamos comerciales	4,673	4,842	5,176
Contingentes	1,463	1,695	1,344
Depósitos	41,379	44,780	49,952
Ahorros	21,707	23,182	26,789
CTS	6,853	6,856	7,243
Vista (cuenta corriente)	9,461	10,476	10,986
Depósitos a plazo fijo	3,358	4,266	4,934

Distribución de la Cartera de Clientes de Banca Minorista por Región

PYME	Año 2017	Año 2018	Negocios	Año 2017	Año 2018
Lima	51%	45%	Lima	68%	70%
Provincias	49%	55%	Provincias	32%	30%
Oriente ³⁹	8%	6%	Oriente	5%	4%
Norte ⁴⁰	17%	23%	Norte	11%	12%
Centro ⁴¹	4%	4%	Centro	6%	5%
Sur ⁴²	20%	21%	Sur	10%	9%

Distribución de la Cartera de Clientes por Sector Económico

PYME	Año 2018		Año 2018	
	Clientes	Deuda	Clientes	Deuda
Industria manufacturera	15%	16%	15%	15%
Comercio	54%	51%	48%	47%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	7%	7%	8%	7%
Construcción	1%	2%	2%	2%
Hoteles y restaurantes	7%	9%	7%	8%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	8%	7%	8%	7%
Otras actividades de servicios comunitarios	5%	4%	5%	4%
Otros	3%	4%	8%	10%

³⁹ Incluye: Amazonas, Loreto, Madre de Dios, San Martín y Ucayali.

⁴⁰ Incluye: La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes.

⁴¹ Incluye: Ancash, Ayacucho, Cajamarca, Cerro de Pasco, Huancavelica, Huánuco y Junín

⁴² Incluye: Apurímac, Arequipa, Cusco, Ica, Moquegua, Puno y Tacna.

BANCA DE NEGOCIOS	Año 2017		Año 2018	
	Clientes	Deuda	Clientes	Deuda
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	6%	10%	6%	9%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	0.1%	0%	0.1%	0.1%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	57%	47%	64%	49%
Construcción	4%	1%	5%	1%
Enseñanza	0.4%	1%	1%	1%
Explotación de minas y canteras	0.4%	1%	1%	1%
Hoteles y restaurantes	2%	3%	2%	3%
Industrias manufactureras	12%	18%	12%	21%
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	10%	4%	1%	1%
Pesca	0.1%	0.2%	0.1%	0.3%
Servicios sociales y de salud	1%	2%	1%	2%
Suministro de electricidad, gas y agua	3%	4%	3%	4%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	6%	9%	6%	8%

• Resultados Banca Privada

Principales Resultados de la Banca Privada

	Año 2016 (En Millones de Soles)	Año 2017 (En Millones de Soles)	Año 2018 (En Millones de Soles)
Colocaciones (cartera vigente)	529	588	586
Financiamiento al consumo: tarjetas de crédito, créditos personales y crédito vehicular	366	416	424
Crédito hipotecario	121	140	105
Créditos PYME	-	-	-
Préstamos comerciales	22	8	8
Contingentes	19	24	27
Masa administrada (depósitos y fondos mutuos)	3,256	5,418	6,001
Ahorros	983	1,473	1,356
CTS	100	113	120
Vista (cuenta corriente)	304	430	426
Fondos mutuos	1,609	1,977	2,120
Depósitos a plazo fijo	260	1,425	1,981

Indicadores de canales de atención

Canales de Atención (GRI 102-6)

	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Agencias BCP	452	448	424
Cajeros automáticos ⁴³	2,331	2,324	2,271
Agentes BCP	6,097	6,310	6,764
Kiosko	772	753	732

Canales de Atención que Cerraron y Abrieron en el Año 2018

	Cerraron	Abrieron
Agencias BCP ⁴⁴	25	1
Cajeros automáticos	106	53
Agentes BCP	1448	1902
Kiosko	21	0

⁴³ ATM BCP.

⁴⁴ La agencia Asia abre en el mes de diciembre y cierra en abril para cubrir la temporada de verano.

Indicadores de desarrollo humano

Desglose de colaboradores por sexo (GRI 102-8)

Total de Colaboradores		Año 2016	Porcentaje	Año 2017	Porcentaje	Año 2018	Porcentaje
Planilla BCP	Hombres	6,879	41.87%	7,006	41.73%	6,800	41.33%
	Mujeres	9,592	58.13%	9,782	58.27%	9,652	58.67%
Practicantes	Hombres	168	54.55%	181	55.02%	210	60.17%
	Mujeres	140	45.45%	148	44.98%	139	39.83%
Total	Hombres	7,047	42.00%	7,187	41.99%	7,010	41.72%
	Mujeres	9,732	58.00%	9,930	58.01%	9,791	58.28%

Desglose de colaboradores por tipo de contrato

Tipo de Contrato	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje
Indeterminado ⁴⁵	12,090	72.06%	12,174	71.11%	12,233	72.81%
Plazo Fijo	4,381	26.10%	4,614	26.96%	4,219	25.11%
Prácticas pre profesionales	305	1.82%	323	1.89%	347	2.07%
Prácticas profesionales	3	0.02%	6	0.04%	2	0.01%
Total General	16,779	100%	17,117	100%	16,801	100%

Desglose de colaboradores por tipo de jornada según contrato (Planilla BCP)

Tipo Contrato	Año 2016			Año 2017			Año 2018		
	Mujeres	Hombres	Total General	Mujeres	Hombres	Total General	Mujeres	Hombres	Total General
Plazo indeterminado	6,950	5,145	12,095	7,017	5,157	12,174	7,125	5,108	12,233
Jornada completa	6,731	5,072	11,803	5,244	4,501	9,745	5,340	4,451	9,791
Jornada reducida	217	70	287	1,773	656	2,429	1,785	657	2,442
Plazo fijo	2,644	1,737	4,381	2,765	1,849	4,614	2,527	1,692	4,219
Jornada completa	2,043	1,458	3,501	1,994	1,430	3,424	1,862	1,344	3,206
Jornada reducida	601	279	880	771	419	1,190	665	348	1,013
Total general	9,594	6,882	16,471	9,782	7,006	16,788	9,652	6,800	16,452

⁴⁵ No considera a los colaboradores que se encuentran con licencia sin goce de haber.

Diversidad de colaboradores (Planilla BCP) (GRI 405-1)

Total de Colaboradores		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total	Porcentaje
Planilla BCP	Hombres	3275	3261	264	6800	41.33%
	Mujeres	5107	4380	165	9652	58.67%
Total	Total	8382	7641	429	16452	100.00%
	Porcentaje	50.95%	46.44%	2.61%	100.00%	100.00%

Diversidad (Directorio BCP) (GRI 405-1)

Total de 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	100.00%
	Porcentaje	0%	0%	100%	100.00%	100.00%

Procedencia (Planilla BCP)

Departamento	Hombres	Mujeres	Número de Colaboradores	Porcentaje
Lima y Callao	5,151	6,785	11,936	72.55%
Provincias	1,649	2,867	4,516	27.45%
Total general	1,649	9,652	16,452	100%

Desglose de la Procedencia de los Colaboradores de la Planilla BCP

Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Amazonas	25	15	40	0.24%
Ancash	134	72	206	1.25%
Apurímac	26	12	38	0.23%
Arequipa	384	220	604	3.67%
Ayacucho	43	15	58	0.35%
Cajamarca	112	73	185	1.12%
Cuzco	178	77	255	1.55%
Huancavelica	255	9	15	0.09%
Huánuco	48	42	90	0.55%
Ica	201	105	306	1.86%
Junín	190	102	292	1.77%
La Libertad	516	347	863	5.25%
Lambayeque	174	105	279	1.70%
Lima	6705	5120	11825	71.88%
Loreto	48	36	84	0.51%
Madre de Dios	14	7	21	0.13%
Moquegua	46	21	67	0.41%
Pasco	23	10	33	0.20%
Piura	277	113	390	2.37%
Prov. C. Callao	186	97	283	1.72%
Puno	73	44	117	0.71%
San Martín	70	44	114	0.69%
Tacna	71	50	121	0.74%
Tumbes	37	19	56	0.34%
Ucayali	65	45	110	0.67%
Total general	9,652	6,800	16,452	100.00%

Nuevas Contrataciones durante el año 2018 (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	1,641	722	167	61	20	3	1	2,615	1,641
Mujeres	975	390	78	30	9	2	0	1,484	975
Hombres	666	332	89	31	11	1	1	1,131	666
Provincias	519	250	16	4	0	0	0	789	519
Mujeres	344	155	5	2	0	0	0	506	344
Hombres	175	95	11	2	0	0	0	283	175
Total	2,160	972	183	65	20	3	1	3,404	2,160
Mujeres	1,319	545	83	32	9	2	0	1,990	1,319
Hombres	841	427	100	33	11	1	1	1,414	841

Colaboradores que dejaron el BCP en el año 2018 (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	1,102	834	317	136	53	26	20	36	2,524
Mujeres	642	429	172	77	34	13	7	18	1,392
Hombres	460	405	145	59	19	13	13	18	1,132
Provincias	436	416	141	38	7	7	4	3	1,052
Mujeres	297	257	69	21	3	2	0	0	649
Hombres	139	159	72	17	4	5	4	3	403
Total	1,538	1,250	458	174	60	33	24	39	3,576
Mujeres	939	686	241	98	37	15	7	18	2,041
Hombres	599	564	217	76	23	18	17	21	1,535

Índice de Rotación BCP 2018: (GRI 401-1)

A = Promedio mensual de colaboradores activos en el año 2018	1,535
D = Número de colaboradores que se desvincularon del BCP en el año 2018	1,535
R = Número de colaboradores que renunciaron al BCP en el año 2018	1,535
Índice porcentual de rotación de personal ⁴⁶	1,535
Índice porcentual de rotación voluntaria ⁴⁷	1,535

Desglose de los Indicadores de Capacitación (GRI 404-1)⁴⁸

En cuanto al número de colaboradores capacitados y el promedio de horas de capacitación por cada uno de ellos, el siguiente cuadro refleja el detalle de ambos conceptos:

Categoría	Sexo	Horas de Capacitación por Sexo	Total de Horas de Capacitación	Total de Colaboradores Capacitados por Sexo	Total de Colaboradores Capacitados	Total de Colaboradores por Sexo	Total de Colaboradores	Promedio de Horas de Capacitación por Sexo	Promedio de Horas de Capacitación por Categoría	Porcentaje de Empleados Capacitados por Categoría
Gerentes	Mujeres	6,438	18,407	141	384	142	385	45	47.8	99.82%
	Hombres	11,969		243		243		49		
Profesionales	Mujeres	95,325	146,120	3,086	5878	3,263	6,300	29	23.2	93.30%
	Hombres	50,794		2,792		3,037		17		
No Profesionales	Mujeres	381,114	707,570	5,854	9286	6,251	9,775	61	72.4	94.99%
	Hombres	326,456		3,432		3,524		93		
Total	Mujeres	482,878	872,097	9,076	15548	9,656	16,460	50	53	94.46%
	Hombres	389,219		6,472		6,804		57		

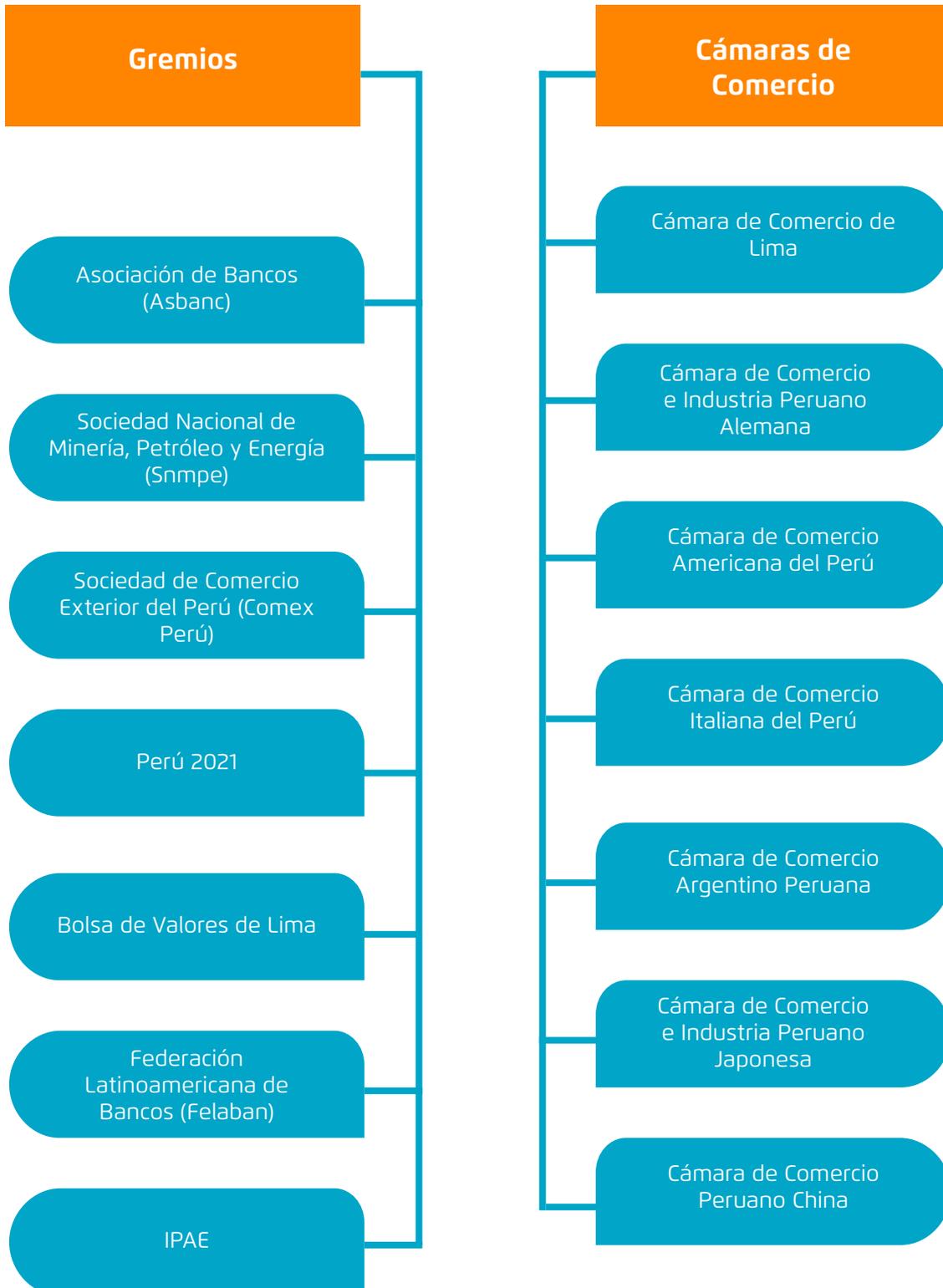
⁴⁶ Índice de rotación de personal: D/A (se ha modificado la fórmula, dado que esta es con la cual se trabaja en el BCP).

⁴⁷ Índice de rotación voluntario: R/A.

⁴⁸ No se incluye horas de coaching de supervisores propios.

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:





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

Sede Central

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

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad 2018 debe ser dirigida a la Gerencia de Responsabilidad Social del Banco de Crédito del Perú. (GRI 102-53)

E-mail: responsabilidadsocial@bcp.com.pe.

**Elaborado, diseñado y diagramado
por Avanza Sostenible.**
