



Gerencia

La Molina, mayo 2020

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 estamos convencidos de que sólo a través de la educación de calidad se lograrán sentar las bases definitivas de un país sostenible. En ese sentido, a través de nuestro programa de responsabilidad social Becas BCP, entre 2012 y 2019, hemos otorgado becas, manutención y acompañamiento personalizado a más de 300 jóvenes extraordinarios, quienes estudian en las mejores universidades del país. También, hemos iniciado dos programas nuevos de becas, Becas BCP-Carreras Técnicas y BCP Becas Maestría, ampliando la oferta de beneficios y el perfil de beneficiados.

Asimismo, estamos convencidos de que la digitalización es un habilitador clave para nuestro crecimiento y para ofrecer a nuestros clientes una mejor experiencia. Por ello, en 2019 continuamos desplegando nuestra estrategia de optimización de canales de atención de acuerdo con las preferencias de nuestros clientes e impulsando el mayor uso de los canales digitales. Con respecto a la privacidad y protección de nuestros clientes, venimos implementando un nuevo sistema de monitoreo del fraude transaccional, incorporando nuevas tecnologías para obtener una respuesta oportuna y eficaz ante posibles eventos de fraude cibernético.

En el plano ambiental, con el objetivo de gestionar y reducir nuestros impactos ambientales, este año calculamos nuevamente nuestra huella de carbono y logramos reducirla 23 % respecto al año 2018. Estos resultados nos permiten medir el impacto de nuestros programas ambientales y desarrollar nuevas iniciativas de ecoeficiencia.

Finalmente, es importante resaltar que este es nuestro Reporte de Sostenibilidad, el cuál ha sido elaborado elaborado en función de las mediciones del Global Reporting Initiative (GRI). A continuación, le presentamos el Reporte de Sostenibilidad BCP 2019, en el cual encontrarán información detallada sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental.



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Responsabilidad Social

Reporte de sostenibilidad
BCP 2019



CONTENIDO

01

Carta del Presidente
del Directorio

Pág. 3

02

Acerca
del BCP

Pág. 6

03

Relacionamiento con
grupos de interés

Pág. 13

04

Análisis de
materialidad

Pág. 17

05

Gobierno
Corporativo

Pág. 21

06

Ética organizacional
y cumplimiento

Pág. 25

07

Relación con los
clientes

Pág. 31

08

Relación con los
colaboradores

Pág. 39

09

Relación con la
comunidad

Pág. 44

10

Relación con los
proveedores

Pág. 48

11

Compromiso con el
medio ambiente

Pág. 50

12

Índice de contenidos
GRI, Pacto Mundial y
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Pág. 58

13

Anexos

Pág. 63

01

**Carta del
Presidente del
Directorio**

01

Carta del Presidente del Directorio

(GRI 102-14)

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentarles nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019, con el cual buscamos hacer transparente nuestra gestión en materia económica, social y ambiental y cómo hemos impactado en nuestros grupos de interés.

A pesar de que el 2019 estuvo marcado por episodios de incertidumbre y crisis política, tanto en el plano local como internacional, hemos logrado un notable desempeño durante el año. Los resultados alcanzados corroboran la fortaleza y compromiso de nuestros equipos, el claro foco en nuestros clientes y las nuevas capacidades que venimos desarrollando para asegurar nuestro crecimiento y liderazgo en el largo plazo, con el fin de continuar generando valor y apoyando el desarrollo sostenible del Perú.

Nuestro compromiso con la educación

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 ese sentido, a través de nuestro programa de responsabilidad social Becas BCP, entre 2012 y 2019, hemos otorgado becas, manutención y acompañamiento personalizado a más de 300 jóvenes extraordinarios, quienes estudian en las mejores universidades del país. También, hemos iniciado dos programas nuevos de becas, Becas BCP-Carreras Técnicas y BCP Becas Maestría, ampliando la oferta de beneficios y el perfil de beneficiados.

Y así como buscamos apoyar a los mejores alumnos, también quisimos premiar a los mejores educadores. Es así como, en alianza con IPAE, creamos el Premio Maestro Excelencia, una iniciativa para elegir y reconocer al mejor maestro del Perú.

Por otro lado, a través de nuestro programa de educación financiera continuamos capacitando a más peruanos para mejorar la gestión de sus finanzas personales. En 2019 ampliamos el alcance de nuestro programa en Lima y se llegó por primera vez a provincias de 9 regiones del país.

Los voluntarios BCP

Nos enorgullece tener uno de los programas de voluntariado corporativo más importantes del país, contando con más de 1,200 voluntarios a nivel nacional y 10,000 horas dedicadas a generar cambios sociales positivos. Este año nuestros voluntarios participaron activamente a favor de la Teletón, en la construcción de casas abrigadoras en Cusco, donaron sangre a pacientes pediátricos del INEN y desarrollaron proyectos navideños de impacto social a nivel nacional.

Además, en 2019 iniciamos el Programa Mujeres Emprendedoras BCP, en el cual nuestros colaboradores capacitan y asesoran a emprendedoras de diferentes partes del país para que puedan potenciar el desarrollo de sus negocios.

La transformación digital

Estamos convencidos de que la digitalización es un habilitador clave para nuestro crecimiento y para ofrecer a nuestros clientes una mejor experiencia. Por ello, en 2019 continuamos desplegando nuestra estrategia de optimización de canales de atención de acuerdo con las preferencias de nuestros clientes e impulsando el mayor uso de los canales digitales. Al cierre del 2019 alcanzamos el total de 10,599 canales de atención a nivel nacional, siendo los canales costo-eficientes los de mayor crecimiento.

A través de nuestra Banca Móvil, en el 2019, se realizaron el 43% del total de las transacciones del banco. La cifra de clientes que utilizan la aplicación móvil creció 74% frente al año 2018. En el 2019, nuestra aplicación ganó, por sexto 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. También es importante resaltar el crecimiento exponencial que ha tenido el número de usuarios de nuestra aplicación para pagos Yape, logrando llegar a los dos millones de usuarios.

Satisfacción de nuestros clientes

Continuamos trabajando en múltiples iniciativas para aumentar la satisfacción de nuestros clientes, logrando alcanzar 67% de satisfacción promedio en 2019. Asimismo, logramos un incremento en la satisfacción de nuestros clientes sobre la gestión de sus reclamos, pasando de 53 % en el 2018 a obtener una satisfacción del 54 % en el 2019.

Ciberseguridad

Con respecto a la privacidad y protección de nuestros clientes, venimos implementando un nuevo sistema de monitoreo del fraude transaccional, incorporando nuevas tecnologías para obtener una respuesta oportuna y eficaz ante posibles eventos de fraude cibernético. Además, este año creamos el área de Ciberinteligencia, con la incorporación de personal especializado a la Gerencia de Cómputo Forense y Fraude Cibernético.

Nuestro talento

Otro asunto de gran relevancia para el BCP es ser la mejor opción laboral para los mejores profesionales del Perú. Este año en nuestra encuesta de clima laboral alcanzamos un 83 % de satisfacción, lo cual refleja que contamos con un entorno laboral que inspira, potencia y dinamiza el desarrollo de nuestros colaboradores. Además, a fines de este año iniciamos el Programa de Equidad de Género con el cual buscamos promover y garantizar las mismas oportunidades para hombres y mujeres dentro de nuestra organización.

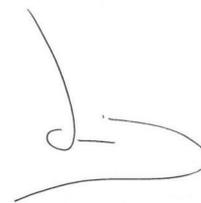
Impacto en el medio ambiente

Finalmente, con el objetivo de gestionar y reducir nuestros impactos ambientales, este año calculamos nuevamente nuestra huella de carbono y logramos reducirla 23 % respecto al año 2018. Estos resultados nos permiten medir el impacto de nuestros programas ambientales y desarrollar nuevas iniciativas de ecoeficiencia.

En esta misma línea, durante el 2019 también implementamos mejoras tecnológicas en nuestras instalaciones con el objetivo de reducir el consumo de agua y energía.

Los invito a revisar el detalle de los temas mencionados en nuestro Reporte de Sostenibilidad, elaborado en base a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI). De esta manera manifestamos nuevamente nuestro compromiso con la transparencia y la visibilidad de las responsabilidades asumidas por el BCP en beneficio de la sociedad.

Muchas gracias por la confianza otorgada a nuestra gestión.



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

The background features a dark blue color with lighter blue, wavy, abstract shapes that resemble water or clouds. Scattered throughout are numerous small, white, circular dots of varying sizes, creating a starry or particle-like effect. A thick, light blue curved line sweeps across the lower right portion of the image.

02 Acerca del BCP

2. Acerca del BCP (GRI 102-7)

Principales cifras del 2019

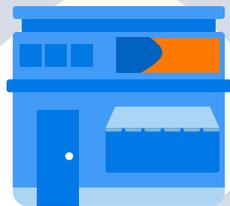
10,599

Canales de atención



2,294

Cajeros
automáticos



7,187

Agentes BCP



409

Agencias BCP



709

Kioskos
BCP

16,829

Colaboradores

40.87 %



6,878
Hombres

59.13 %



9,951
Mujeres

Ingresos

S/12,619
millones

Activo

S/ 140, 808
millones



Pasivo

S/ 121,974
millones

Patrimonio

S/ 18,834
millones



+ 8 Millones
de clientes atendidos



67% de Clientes
muy o totalmente
satisfechos por bancas



83% de
Satisfacción del
Clima Laboral



96.7% de
colaboradores
capacitados



89.7% de los
proveedores
son locales



87 proveedores
homologados



1,200
voluntarios generando
más de 10,000 horas de
voluntario



Más de 300 becas
universitarias
entregadas



6 proyectos
financiados
de conformidad con los
Principios de Ecuador



0.72 tCO₂e
emisiones de Huella
de Carbono per cápita

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

2.1. Propósito, aspiración y principios culturales

(GRI 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.



NUESTRAS ASPIRACIONES

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

Una experiencia del cliente sobresaliente: Ser la empresa peruana que brinda la mejor experiencia a los clientes. Simple, Cercana y Oportuna.

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



PRINCIPIOS CULTURALES

Clientecéntrico: Nuestros clientes están en el centro de todas nuestras decisiones.

Potenciamos tu mejor tú: Nuestro crecimiento personal y profesional no tiene límites, sacamos lo mejor de cada uno cuando nos retamos.

Sumamos para multiplicar: Nuestras metas y desafíos están conectados, somos un unico equipo.

Mínimo damos lo máximo: El compromiso con la excelencia es parte de nuestro día a día.

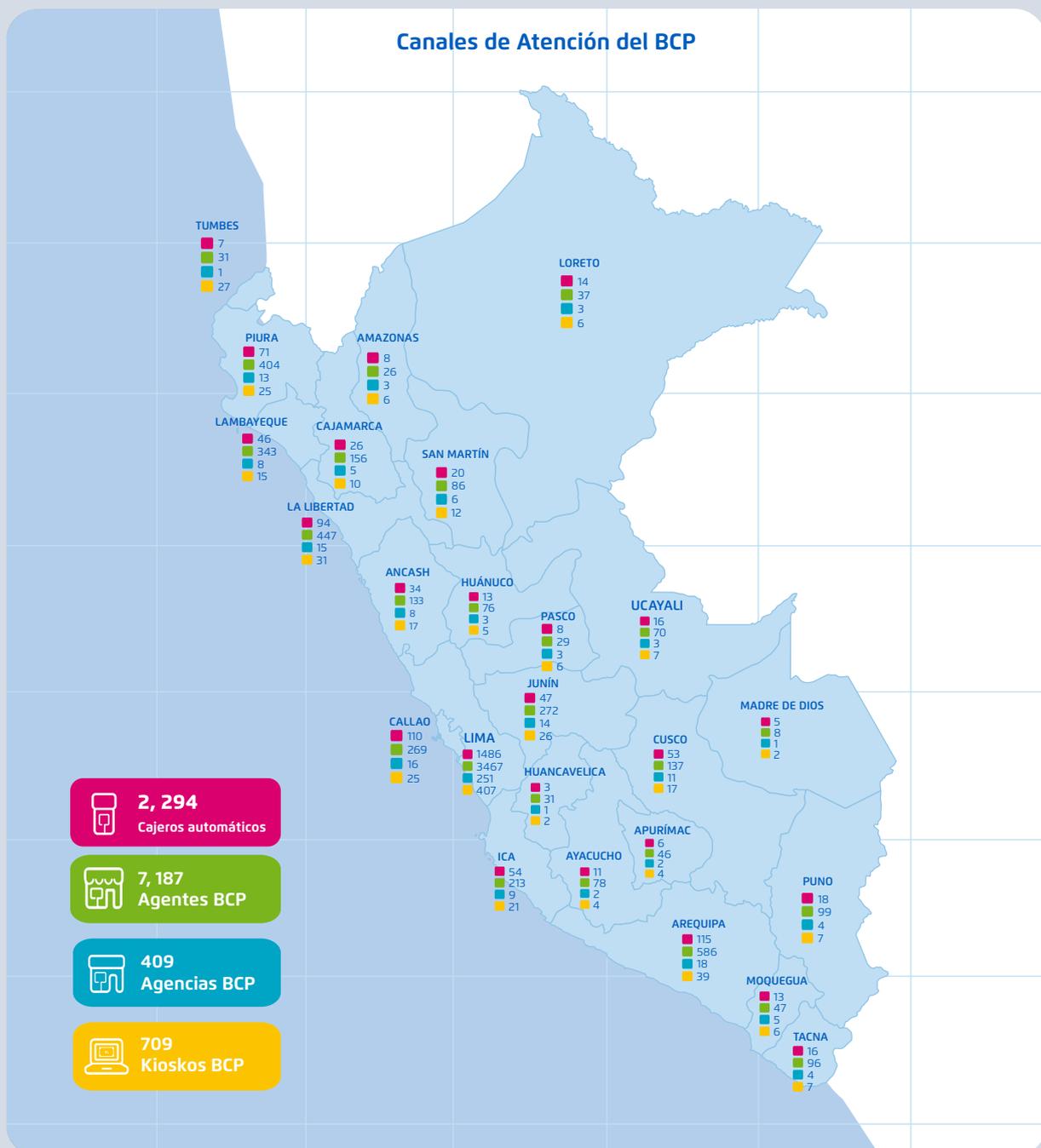
Emprendemos y aprendemos: Somos un banco innovador y no le tenemos miedo al cambio.

Seguros y derechos: Todos somos responsables de conocer los riesgos, evaluarlos y administarlos.

2.2. Presencia en el Perú (GRI 102-1) (GRI 102-4) (GRI 102-5)

El Banco de Crédito del Perú es parte de la historia comercial, cultural y económica del país de los últimos 130 años. En 1889, un grupo de comerciantes italo-peruanos decidió abrir una institución de crédito y seguros, que con los años se convirtió en símbolo de solvencia y confianza.

Desde el año 1995 forma parte del Grupo Credicorp, el holding financiero más importante del Perú. Hoy en día, el BCP está al alcance de todos los peruanos y encarna un papel fundamental en el crecimiento y desarrollo del país. El despliegue del banco a nivel nacional se encuentra detallado en el siguiente mapa, que incluye también el despliegue de los Kioskos BCP (plataformas virtuales) en sus agencias a nivel nacional¹.



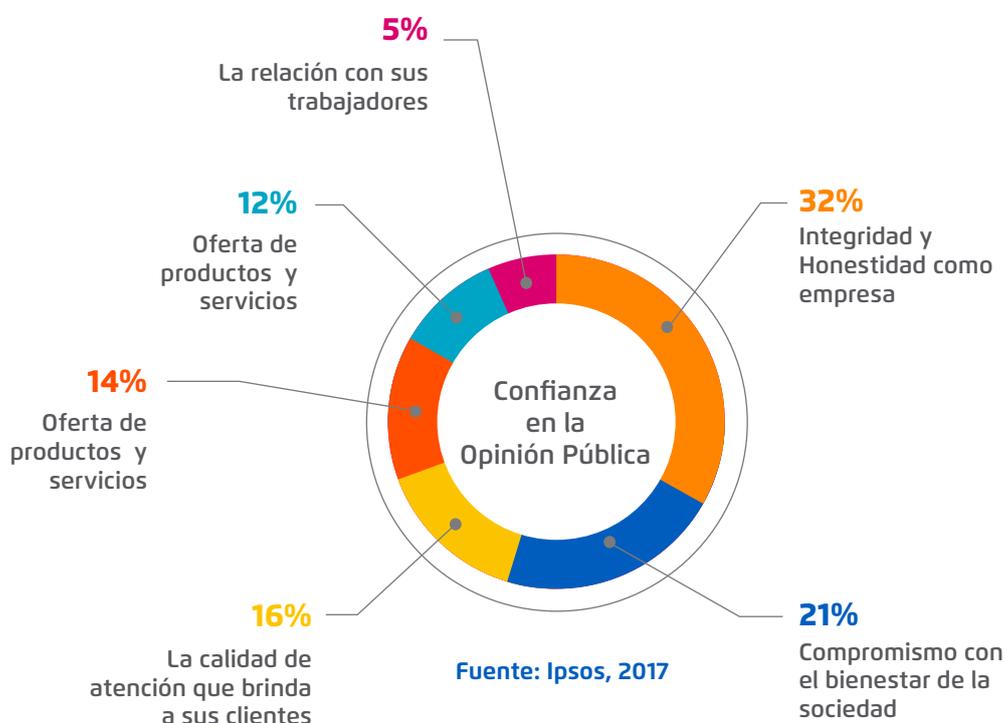
¹ Para mayor información, ver la sección de Canales de atención en los Anexos

2.3. Enfoque de reputación y sostenibilidad del BCP

Reputación

A mayor exposición, mayor responsabilidad. En la actualidad, las nuevas plataformas de comunicación han traído consigo una mayor demanda de transparencia por parte de clientes y usuarios en prácticamente todos los rubros. En tal sentido, generar confianza en los grupos de interés es clave para el BCP y la reputación es un elemento central para su fidelización y la construcción de una relación estratégica de largo plazo con los mismos. La reputación, para decirlo concretamente, constituye uno de los activos más preciados del BCP y por ello es medida de manera periódica.

El BCP realiza estudios a profundidad para cada grupo de interés —desde 2018— bajo la metodología de la pirámide reputacional de IPSOS, que modela la confianza en función a drivers y atributos específicos. Para el caso del grupo de interés “opinión pública”, por ejemplo, más de la mitad de la confianza en el BCP se explica por su integridad y compromiso con la sociedad.



En tal sentido, la responsabilidad social debe ser vista como un elemento estratégico y fundamental para construir reputación, más aún si ello está ligado a temas de ética e integridad. En el estudio en cuestión también se incluyen las iniciativas de responsabilidad social para poder conocer cuál es la valoración que cada grupo de interés otorga a la misma. Ello ha permitido al BCP enfocar con éxito su estrategia en fortalecer la educación del país a través de su Programa Becas BCP, orientado a que jóvenes talentosos de escasos recursos económicos puedan cursar estudios superiores de calidad.

Sostenibilidad

Escuchar es el primer paso hacia el entendimiento. Es por ello que el BCP mantiene abierto el diálogo de manera continua con sus stakeholders. Uno de los aspectos relevantes que se han puesto de manifiesto en las conversaciones con los grupos de interés es la necesidad de contar con una estrategia integrada de sostenibilidad. Si bien el BCP cuenta con múltiples iniciativas de aspectos de gobierno, social y ambiental que se basan en dicho concepto, es necesario articular un plan a nivel del holding Credicorp que pueda implementarse en sus empresas, entre ellas el BCP.

Hacia fines de 2019 se tomó la decisión de trabajar en este proyecto durante el periodo 2020. Sin perjuicio de ello, el BCP ha dado pasos importantes hacia la gestión sostenible del negocio, los cuales se reflejan en adhesiones a diversos estándares internacionales.

Adhesión a iniciativas voluntarias de promoción de la responsabilidad social

(GRI 102-12) (GRI 102-13)

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. Estos son una serie de lineamientos reconocidos mundialmente que permiten establecer estándares internacionales para determinar, evaluar y administrar el riesgo socioambiental de los proyectos de inversión de todos los sectores económicos. Tienen como objetivo principal velar por que se otorguen préstamos solo 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. Es importante acotar que los Principios de Ecuador abarcan el financiamiento de proyectos de US\$ 10 millones o más para un cliente de cualquier sector económico.

A partir de julio de 2020, el estándar de los Principios de Ecuador será mayor, debido a la adopción del estándar EP3, el cual incorpora aspectos como el cambio climático, la protección de los derechos humanos y la promoción de la biodiversidad.

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.

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. De esa forma, 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.

Asociación de Buenos Empleadores (ABE)

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

03

**Relacionamiento
con grupos de
interés**

03

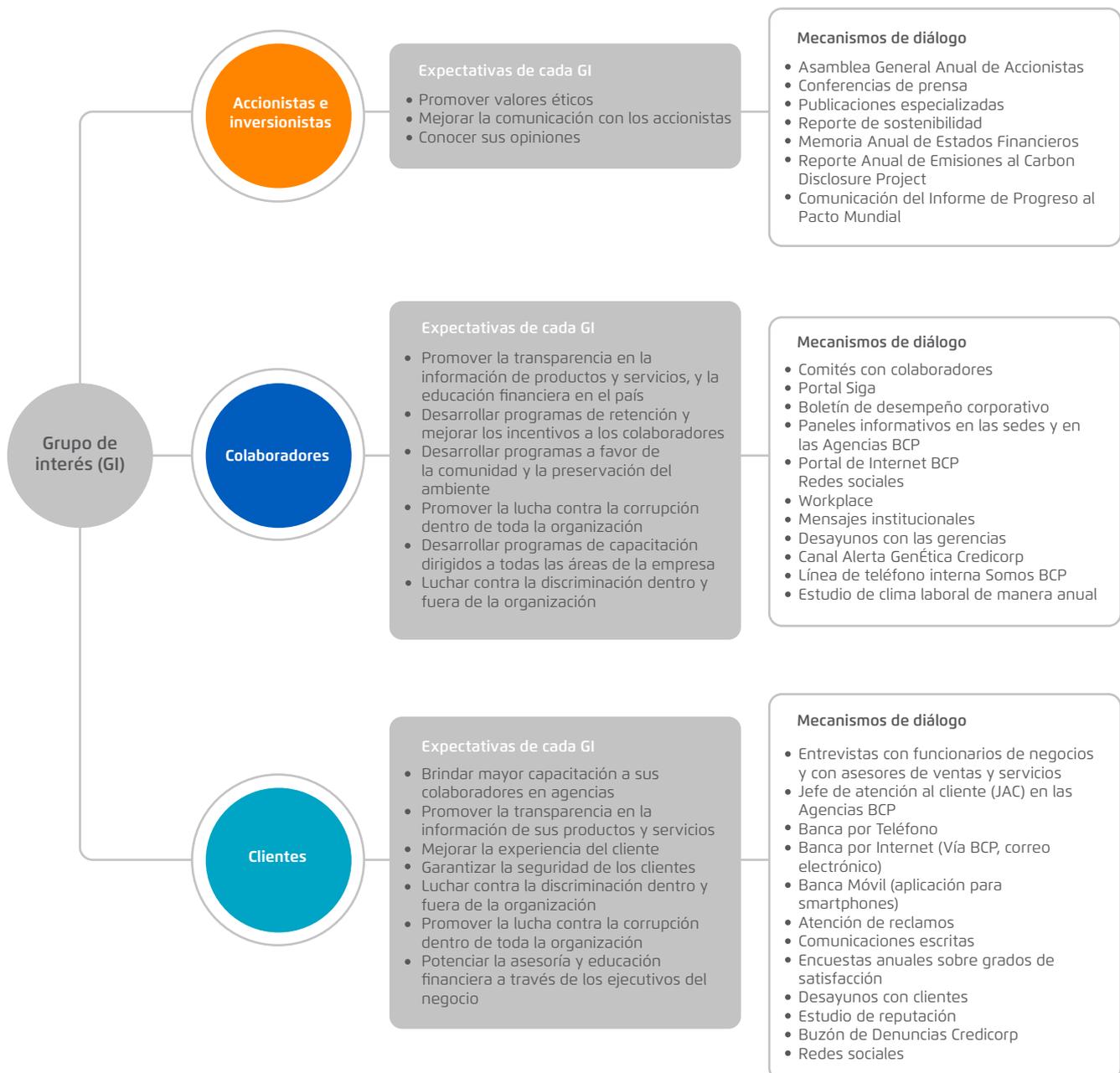
Relacionamiento con grupos de interés

(GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43) (GRI 102-44)

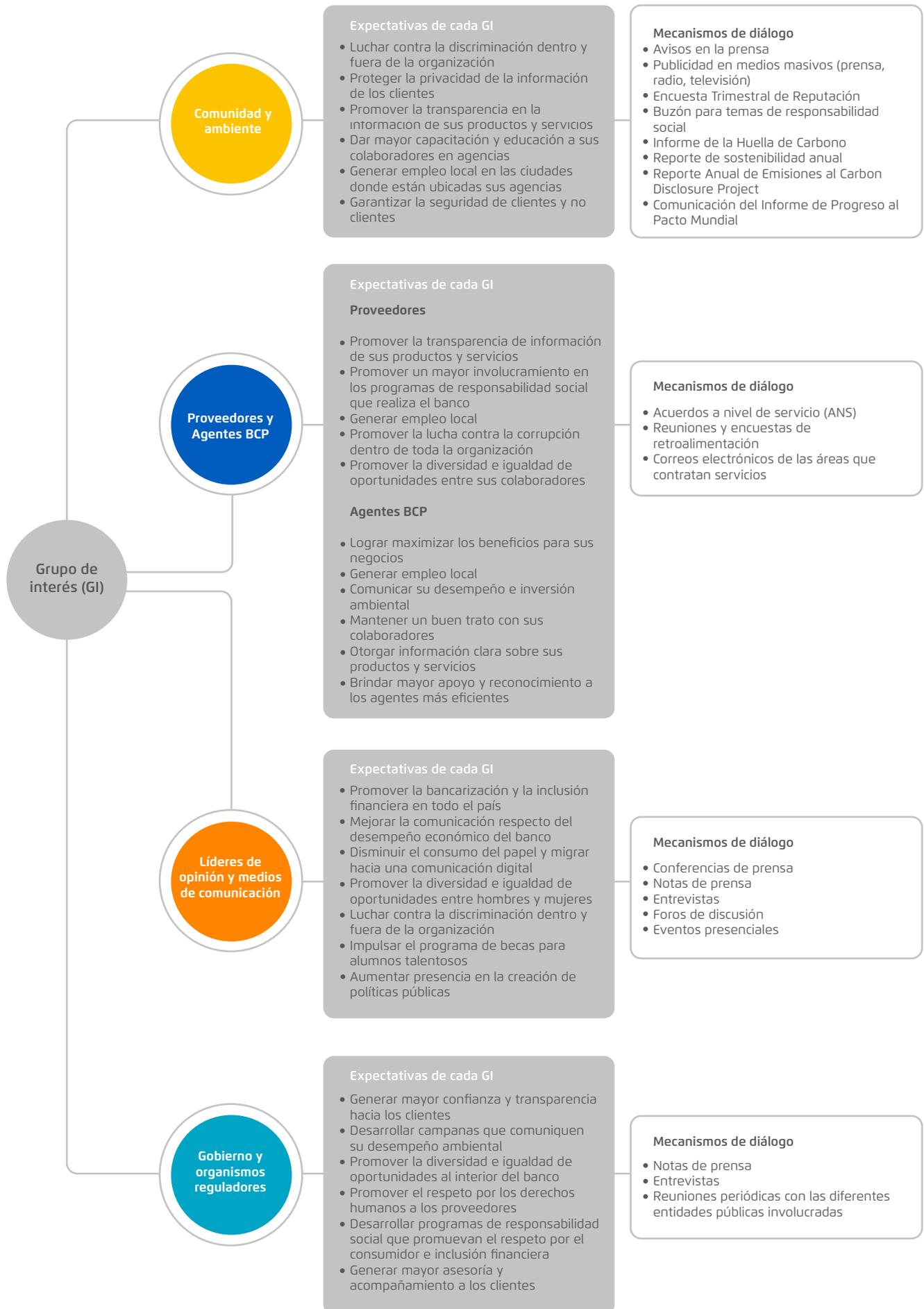
Participación de los grupos de interés

Identificar a sus grupos de interés y entender mejor las tendencias y preocupaciones de cada uno de ellos de manera constante es una prioridad para el BCP. Además, como ya se ha señalado, establece acciones y mecanismos de diálogo diferenciados, manteniendo un relacionamiento muy frecuente en el ámbito comercial e institucional.

¿Cómo lo hace? A través de un proceso de consulta, el BCP busca conocer las principales percepciones y expectativas de sus grupos de interés sobre la gestión de sostenibilidad del banco. A continuación, se detallan las expectativas más resaltantes y los mecanismos de diálogo que mantiene con cada uno:



1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13



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 banco².

	Año 2016 (en miles de soles)	Año 2017 (en miles de soles)	Año 2018 (en miles de soles)	Año 2019 (en miles de soles)
Valor económico directo creado (VEC)				
a. Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	10,906,092	10,961,169	11,646,173	12,619,474
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	1,898,185
c. Provisión para créditos, neta de recuperados	1,454,109	1,287,479	1,078,267	1,389,439
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	1,779,605
e. Pagos a gobiernos = impuesto a la renta	883,812	995,166	1,138,044	1,169,958
f. Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (año 2019 ³) + pago de intereses a proveedores de fondos ⁴	3,656,373	3,736,464	3,751,699	⁵
g. Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	7,815	10,306	9,052	9,173
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	1,746,064	1,776,003	2,149,694	⁶

² Cifras del BCP y sucursales del exterior Panamá y Miami (año terminado 2019).

³ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2020.

⁴ 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.

⁵ Al momento de esta publicación no se cuenta con la información requerida.

⁶ Al momento de esta publicación no se cuenta con la información requerida

04 Análisis de materialidad

04

Análisis de materialidad

(GRI 102-1) (GRI 102-4) (GRI 102-45) (GRI 102-48) (GRI 102-49)
(GRI 102-50) (GRI 102-51) (GRI 102-52) (GRI 102-54) (GRI 102-56)

4.1. Sobre este reporte

La finalidad de este reporte de sostenibilidad es brindar información sobre la gestión económica, social y ambiental únicamente de las operaciones del Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP) en el Perú y la gestión de sus 409 agencias, 14 sedes y otras 5 instalaciones en el ámbito nacional. El reporte no abarca la gestión de sus subsidiarias⁷ ni sus operaciones fuera del país⁸.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Esta es la decimoquinta edición presentada por el BCP y la decimosegunda conforme a los lineamientos del GRI⁹. Este documento abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2019, y la periodicidad de su publicación es anual.

4.2. Temas materiales incluidos (GRI 102-46)

Para seleccionar los temas más relevantes a ser incluidos en este reporte, así como reflejar mejor a los grupos de interés y destacar los impactos de sostenibilidad más significativos del BCP, se realizó una actualización de la materialidad, la cual consistió en un proceso de 4 etapas.

Etapa 1: Revisión

En primera instancia, se identificaron temas de sostenibilidad relevantes para el sector financiero a través de:

- Benchmarking con los reportes de sostenibilidad de 4 empresas líderes del sector incluidas en el ranking de sostenibilidad del Sustainability Yearbook 2019, elaborado por RobecoSam.
- Revisión de los estándares y guías más relevantes del sector como Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y el World Economic Forum (WEF).
- Análisis del contexto de sostenibilidad peruano utilizando el Índice de Progreso Social 2019 de CENTRUM PUCP.
- Revisión de documentación interna.

Etapa 2: Identificación

Posteriormente, se buscó identificar el nivel de importancia de los temas iniciales de sostenibilidad identificados en la etapa 1, tanto para el BCP como para sus grupos de interés. Para ello, se realizaron entrevistas a las principales gerencias del banco y se empleó el 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.

⁷ Empresas en las que el BCP mantiene la propiedad de más del 98 % en todas ellas, pero que cuentan con otra razón social.

⁸ En cuanto a su alcance y cobertura no presentan ningún cambio significativo ni reexpresiones de información con respecto al Reporte de Sostenibilidad 2018.

⁹ 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 y 2018 de conformidad con los Estándares GRI opción Esencial.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

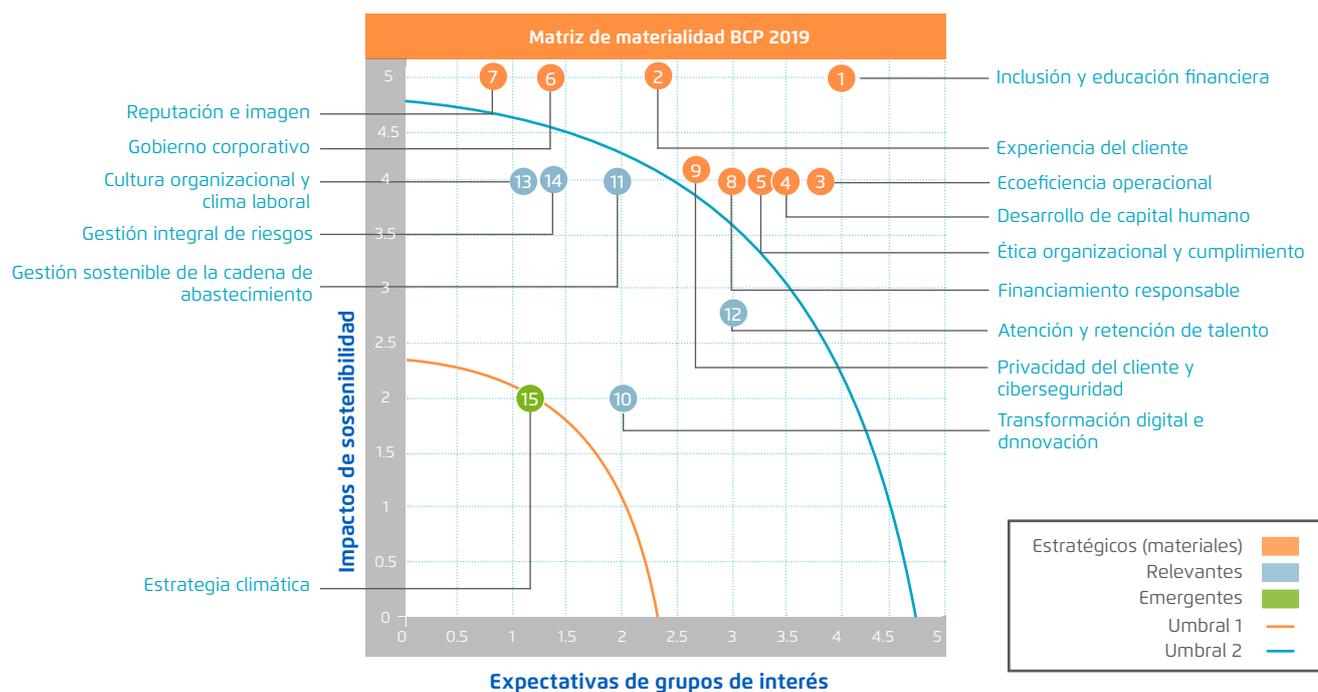
Etapa 3: Priorización

La metodología utilizada con los temas iniciales de sostenibilidad más relevantes de los grupos de interés fue la priorización de expectativas con más representación; mientras que para priorizar los temas iniciales de sostenibilidad para la empresa, se utilizó una metodología de evaluación de riesgos (alineamiento con la estrategia y benchmarking). El resultado de esta etapa fueron los temas materiales para el BCP.

Etapa 4: Validación

Los temas materiales del BCP resultantes de la etapa 3 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 2019.

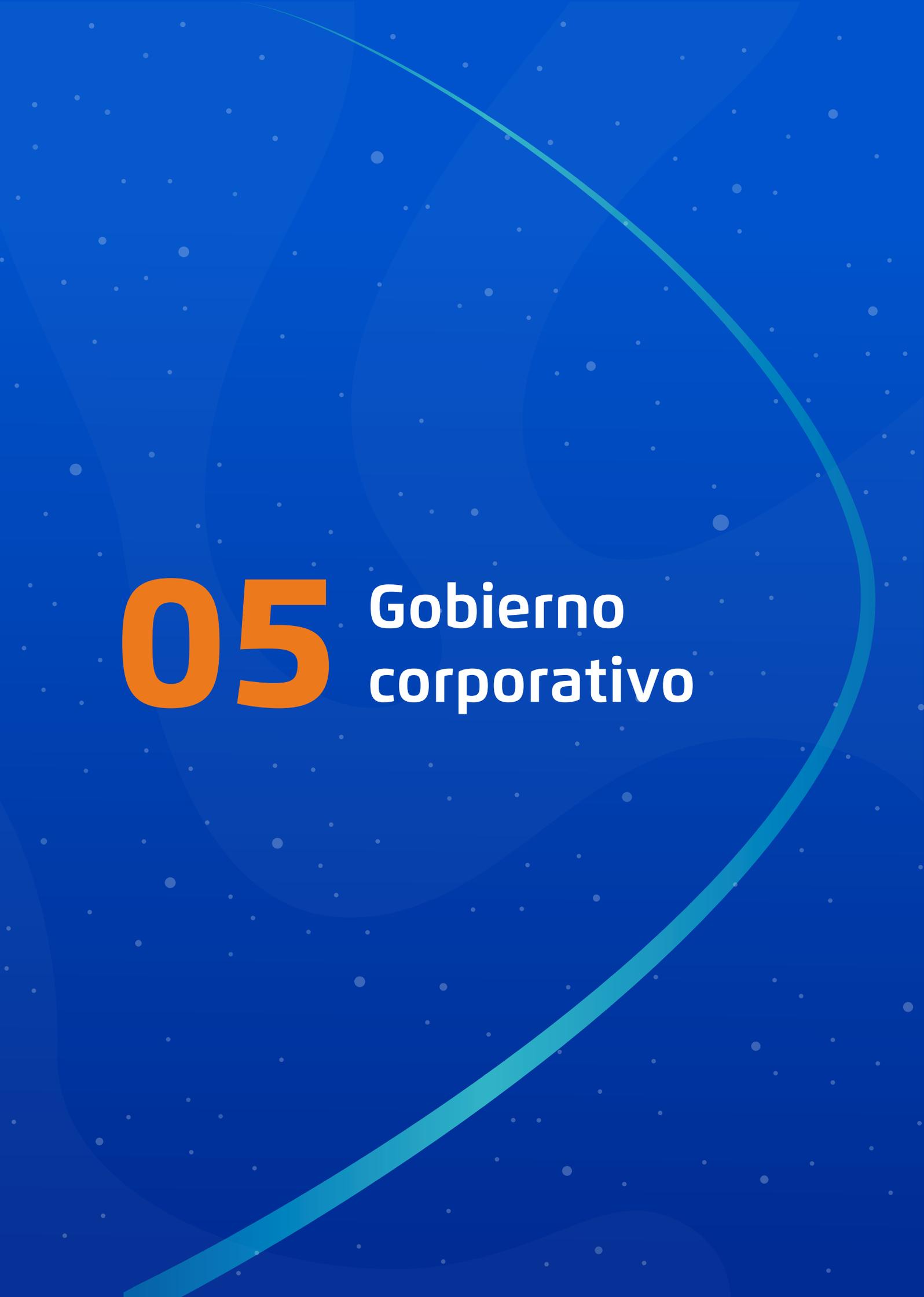
Como resultado de este proceso, se identificaron 9 temas materiales, los mismos que se encuentran detallados en los 13 capítulos del reporte.



La cobertura de los temas materiales, es decir, si los temas son relevantes dentro del BCP (impacto interno en la compañía o sus colaboradores) o fuera (impacto externo al BCP, fuera de su perímetro de control, o a Grupos de interés externos) se refleja a continuación y dentro de cada capítulo del reporte.

(GRI 103-1) (GRI 102-47)

TEMAS MATERIALES		
Tema material	Definición	Cobertura
1. Inclusión y educación financiera	Promoción de iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros, apoyados de programas de educación financiera y actividades con la comunidad.	Cobertura interna y externa
2. Experiencia del cliente	Desarrollo de la mejor experiencia a los clientes, desarrollando iniciativas y diseñando soluciones para incrementar sus niveles de satisfacción, atendiendo sus reclamos y quejas.	Cobertura interna y externa
3. Ecoeficiencia operacional	Gestión responsable de los impactos ambientales para contribuir a un mejor entorno obtener los mejores resultados de eficiencia.	Cobertura interna
4. Desarrollo de capital humano	Desarrollo del recurso humano de BCP, desplegando planes para la capacitación y desarrollo profesional. Ofrecer condiciones de trabajo óptimas de trabajo y la igualdad de oportunidades.	Cobertura interna
5. Ética organizacional y cumplimiento	Actuación con integridad, respeto y transparencia, fomentando una cultura de gestión de riesgos de cumplimiento y promoviendo una base de lineamientos éticos.	Cobertura interna
6. Gobierno corporativo	Estructura orgánica y funcional. del Gobierno Corporativo, de acuerdo con el Código de Buen Gobierno Corporativo por la regulación.	Cobertura interna
7. Reputación e Imagen	Gestión del riesgo reputacional, identificando y evaluando los principales riesgos asociados a procesos operativos, comunicacionales y estratégicos.	Cobertura interna y externa
8. Financiamiento responsable	Gestión de la Política Crediticia Ambiental, llevar a cabo evaluaciones socioambientales para el financiamiento de proyectos, promoviendo la adopción de mejores estándares de protección ambiental.	Cobertura interna
9. Privacidad del cliente y ciberseguridad	Aseguramiento de las mejores condiciones para proteger la privacidad y datos personales de los clientes y estar a la vanguardia en materia de ciberseguridad.	Cobertura interna y externa



05 Gobierno corporativo

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13

05 Gobierno corporativo

5.1. Estructura de gobierno del BCP (GRI 102-18)

El Directorio de BCP busca cumplir con la mayor cantidad de principios recogidos en 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 21 principios que se encuentran 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.

De conformidad con el Estatuto del BCP y con el voto favorable de 2/3 de sus miembros, el Directorio puede 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 con 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 participa de los siguientes comités corporativos:

- 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. Se encuentra autorizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante Resolución SBS N.º 764-2011 para que actúe como comité corporativo.
- Comité de Remuneraciones y 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. Se encuentra autorizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante Resolución SBS N.º 3195-2018 para que actúe como comité corporativo.
- 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, sobre la base de una evaluación previa, a los directores de las subsidiarias, de acuerdo con la política del grupo.
- Comité de Inversiones**

Tiene entre sus principales funciones revisar y aprobar potenciales proyectos de inversión, ofertas no vinculantes y avances en cada oportunidad de inversión.

Los comités Ejecutivo, de Gobierno Corporativo y de Riesgos son los responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales en el Grupo Credicorp. En el BCP, los comités responsables de las decisiones en estos temas son los Comités Ejecutivo y de Riesgos.

5.2. Directorio BCP

Directores

El Directorio está conformado por 13 directores titulares y 1 suplente; de los 13 directores titulares, 2 son mujeres. Ninguno de los directores del BCP tiene un cargo ejecutivo en el banco. A continuación, un cuadro con la relación de directores, así como sus fechas de ingreso e independencia:

<p>1. Roque Eduardo Benavides Ganoza</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2009</p> <p>DI¹¹</p>	<p>2. Bárbara Cecilia Bruce Ventura</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2015</p> <p>DI¹⁰</p>	<p>3. Benedicto Cigüeñas Guevara</p> <p>Fecha de ingreso: Enero 2005</p> <p>DI</p>
<p>4. Fernando Fort Marie</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 1990</p> <p>DD</p>	<p>5. Eduardo Hochschild Beeck</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2003</p> <p>DI</p>	<p>6. Patricia Silvia Lizárraga Guthertz</p> <p>Fecha de ingreso: Enero 2017</p> <p>DI</p>
<p>7. Martín Pérez Monteverde (Director Suplente)</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2014</p> <p>DD</p>	<p>8. Luis Enrique Montero Aramburú</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2015</p> <p>DI</p>	<p>9. Raimundo Morales Dasso</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2009</p> <p>DI</p>
<p>10. Irzio Pietro Bruno Pinasco Menchelli</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2018</p> <p>DI</p>	<p>11. Dionisio Romero Paoletti</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2003</p> <p>DD</p>	<p>12. Luis Enrique Romero Belismelis</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2009</p> <p>DD</p>
<p>13. Pedro Rubio Feijóo</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 2018</p> <p>DD</p>	<p>14. Juan Carlos Verme Giannoni</p> <p>Fecha de ingreso: Marzo 1990</p> <p>DI</p>	

¹⁰ Director no independiente

¹¹ Director independiente

06

**Ética
organizacional
y cumplimiento**

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

06

Ética organizacional y cumplimiento

(GRI 102-16)

6.1. Ética y conducta en el BCP

El BCP cuenta con un Programa de Cumplimiento de Ética y Conducta, el cual es respaldado por una serie de normas que fortalecen el marco normativo interno. Todos los directores, gerentes y demás colaboradores del BCP se adhieren a estas normas desde que forman parte de la organización.

Principios del Código Corporativo de Ética



Las normas que componen el marco normativo son:



Durante el 2019, se realizaron las siguientes acciones con la finalidad de fortalecer el Programa de Ética y Conducta:

- Se actualizó la Política Corporativa de Ética y Conducta y el Código de Ética Corporativo.

- Se realizó y presentó en Comité de Buen Gobierno Corporativo el análisis de conflictos de interés entre los proveedores y la alta gerencia.

- Los proveedores que iniciaron relaciones comerciales con el BCP completaron la respectiva declaración jurada para identificar posibles escenarios de conflicto de intereses en Directores o la plana gerencial del BCP.

- Se estableció como resultado clave de la División de Cumplimiento y Ética Corporativa el incremento de denuncias efectivas recibidas en comparación a periodos anteriores. Por ello, se desplegaron diferentes iniciativas a nivel de cultura para fomentar el uso del Sistema Alerta Genética (Sistema de Denuncias Credicorp).

- Se realizaron talleres multidisciplinarios con participantes líderes de las diferentes unidades de negocio y otras unidades críticas en cuanto a riesgos de cumplimiento, logrando sensibilizarlos y recordarles los principales lineamientos conductuales.

- Se desplegaron cursos virtuales de inducción para los nuevos colaboradores y de actualización para todos los colaboradores vigentes sobre los principales lineamientos de ética y conducta.

- Se desplegaron acciones para dar cumplimiento al Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.

Finalmente, en el marco del Programa de Ética, se difundieron 3 comunicaciones sobre hostigamiento sexual y 1 comunicado sobre el Sistema Alerta Genética en Workplace. Asimismo, se publicó un video sobre el Sistema Alerta Genética en los TV de la sede central; y se llevó a cabo el curso Nuestra Genética Credicorp es No Negociable obteniendo una participación de 14,372 colaboradores.

Sistema de denuncias BCP

Todas las empresas del Grupo Credicorp cuentan con el Sistema Alerta Genética, que es una web externa disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana desde cualquier punto con conexión a internet, que permite alertar sobre cualquier actividad o situación en la que se sospeche o se tenga la certeza de que se atenta contra el estándar establecido en Credicorp en cuanto a ética y conducta. Este sistema es confidencial y anónimo. Las denuncias que llegan son investigadas y, dependiendo del caso, derivadas a las áreas respectivas para que, luego de una verificación de los sustentos, se tomen acciones correctivas y/o disciplinarias.

Cabe resaltar que Credicorp rechaza todo tipo de represalias contra los denunciantes 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 extensión 45000 que está disponible de lunes a sábados, a través de la cual todos los colaboradores del BCP pueden comunicarse y realizar consultas sobre los lineamientos y controles de los diferentes programas de cumplimiento, entre ellos ética y conducta.

Conducta de Mercado

Una constante experiencia sobresaliente para todos sus clientes es parte del compromiso del BCP. A través de la gestión del Reglamento de Conducta de Mercado se garantiza un instrumento que permite consolidar una relación de calidad con el público, brindando información siempre transparente y mediante una oferta de productos y servicios financieros que ayudan a los clientes a convertir sus planes en realidad.

El BCP, además, cumple con las normas relacionadas a la conducta de mercado, las mismas que regulan la información que se debe brindar a los clientes del sistema financiero, y con el Código de Buenas Prácticas del Sistema de Relaciones del Consumidor, emitido por la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc). El código tiene como objetivo establecer mecanismos de autorregulación en el sistema financiero a fin de mejorar el acceso a la información

por parte del usuario para permitirle comparar los costos de los productos y servicios financieros de los distintos bancos.

Asimismo, se trabajan iniciativas para una oportuna y eficiente gestión de reclamos, las mismas que incluyen reducción en el tiempo de respuesta, mejora en la calidad e integridad de las mismas y, sobre todo, atender y disminuir las causas que originan estos reclamos.

Según el Plan Anual de Conducta de Mercado del BCP, se llevaron a cabo 2 capacitaciones, dirigidas a todos los colaboradores con perfil comercial que tienen contacto directo con el público. El primer curso, Conducta de Mercado, tuvo 7,463 participantes y el segundo, Buenas Prácticas de Conducta de Mercado, aún está en proceso de despliegue.

6.2. Lucha contra la corrupción y prevención de lavado de activos (GRI 205-2) (GRI 205-3)

La corrupción es un flagelo global costoso no solo a nivel económico, sino también social. Consciente y comprometido con esta realidad, el BCP cumple de manera estricta todas las legislaciones locales en materia de anticorrupción y antisoborno de los países o mercados donde opera. Para ello, cuenta con una Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno, que está alineada a los requerimientos de la regulación extranjera (FCPA - EE.UU. y UKBA – Reino Unido) y peruana, como la Ley N°30424, que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas que sanciona la corrupción pública y, el D.L. N°1385, que sanciona a la corrupción en el ámbito privado.

En relación a ello, durante el 2019 se incorporaron al Programa Anticorrupción y a la política interna las exigencias solicitadas en las regulaciones peruanas publicadas, dentro de las cuales se encuentra el reglamento de la Ley N°30424 que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas, así como el reglamento de la Ley N°28024 que regula la Gestión de Intereses en la Administración Pública.

De esta manera, se fomenta una cultura de responsabilidad y cumplimiento a través del Programa Anticorrupción, en el que destacan los siguientes objetivos:

- Establecer lineamientos para una correcta relación con los diferentes grupos de interés y así reducir el riesgo de corrupción y/o soborno, encajando dichos lineamientos dentro de la misión de la división de cumplimiento corporativo.

- Alinear las pautas de comportamiento de los distintos grupos de interés a lo establecido en leyes anticorrupción y antisoborno locales y extranjeras, así como a las buenas prácticas internacionales.

- Acercar a los colaboradores, a través de pautas de comportamiento, a los principios culturales de sus respectivas empresas, así como a los objetivos de la división de cumplimiento corporativo.

- Concientizar a los colaboradores sobre las consecuencias de las acciones vinculadas con la corrupción y el soborno.

Para el logro de estos objetivos, el BCP trabaja bajo los lineamientos del modelo de prevención establecido en el reglamento de la ley peruana, que consta de 5 elementos mínimos: (1) contar con un encargado de prevención, (2) realizar la evaluación de riesgos, (3) difusión y capacitación, (4) atención del sistema de denuncias, y (5) realizar monitoreos y mejora continua del programa. Si bien el encargado de prevención y el sistema de denuncias eran aspectos ya cubiertos en años anteriores, el objetivo del 2019 fue el enfoque de robustecer los otros 3 elementos del modelo de prevención.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Las principales acciones realizadas para el fortalecimiento del Programa Anticorrupción se detallan a continuación:

- Evaluación de los riesgos de corrupción a nivel entidad BCP. Gracias a esta, se pudo identificar los procesos o áreas de la empresa que más se exponen a riesgos de corrupción sobre la base del relacionamiento con terceros públicos o privados. Además, se llevaron a cabo monitoreos a los procesos de riesgo alto para verificar el cumplimiento de las disposiciones en la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno. Finalmente, se investigaron las cuentas contables, la idoneidad de los colaboradores, la debida diligencia a proveedores, entre otros aspectos.

- A partir de los riesgos a nivel entidad, se dio inicio al tratamiento de los riesgos altos y relevantes, según la metodología de riesgos de corrupción. Esto permitió, a través de una decisión en el comité de cumplimiento, donde participa la alta gerencia, priorizar la mitigación de riesgos en 3 procesos, evaluando riesgos en específico, identificado controles actuales y diseñando e implementando nuevos controles.

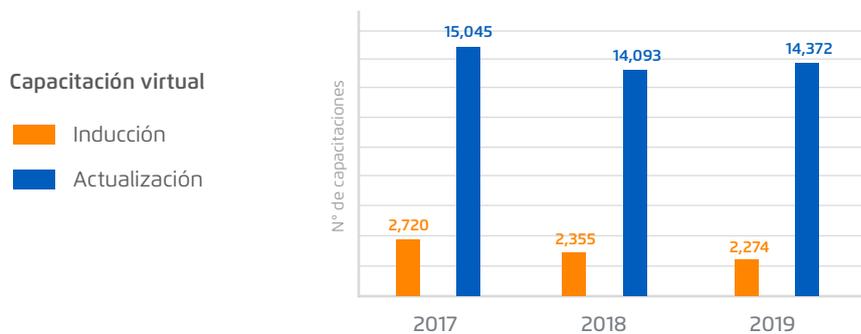
- Revisión y actualización de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno. Gracias a esto, se han afinado los controles respecto de regalos, relaciones con funcionarios públicos con poder de decisión y contribuciones políticas.

- Creación de 4 alertas transaccionales que permiten identificar en forma detectiva potenciales actos de corrupción cuando se tienen transacciones financieras entre colaboradores, proveedores, funcionarios públicos y relacionados.

- Capacitación a colaboradores en el Programa Anticorrupción.

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

• Capacitaciones a los colaboradores respecto del Programa Anticorrupción



Adicional a ello, se tuvo las siguientes capacitaciones segmentadas presenciales:

• Capacitaciones segmentadas presenciales:

Áreas	Nº de participantes
Negociación de compras	27
Responsabilidad Social y Asuntos Corporativos	10
Gerentes de Agencia Lima 1	23
Supervisores de Agencia Lima 1	29

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Por otro lado, a través del Buzón de Denuncias Credicorp, se reportaron 3 casos de corrupción y/o soborno cometidos por colaboradores relacionados al Programa Anticorrupción; en todos ellos no se evidencia falta, por lo que se cerraron como falso-positivo.

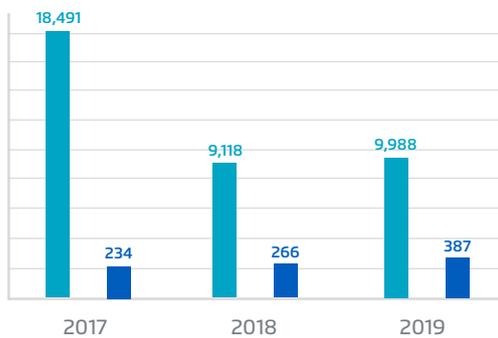
Es importante mencionar, además, que se culminó el proyecto de diagnóstico del Programa Anticorrupción respecto de los requerimientos de la ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno para identificar los gaps que se tienen frente a una futura certificación, con lo que se dio inicio a la ejecución de cierre de dichas brechas para robustecer el programa anticorrupción.

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

Como parte de la gestión realizada durante el 2019, 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 1,076 colaboradores del BCP y esto se llevó a cabo en 53 eventos. Además, se realizó la capacitación virtual PLAFT que se hizo en 2 oportunidades y en las cuales participaron un total de 21,993 colaboradores. Las capacitaciones que se despliegan se desarrollan teniendo en cuenta los procesos con mayor exposición al riesgo PLAFT y en función de lo dispuesto en las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

A continuación, se detalla el histórico de los casos sospechosos de lavado de activos evaluados, reportados a la UIF y las sanciones al personal por incumplimiento al SPLAFT:

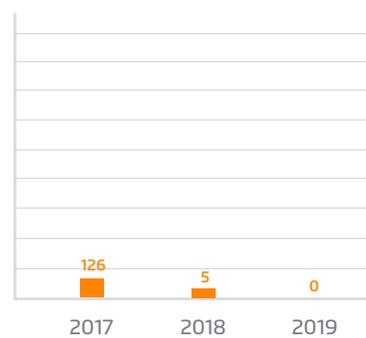
● Estadística al año 2019



Indicadores

- Casos evaluados
- Casos reportados a la UIF - Perú¹² por corrupción de funcionarios públicos

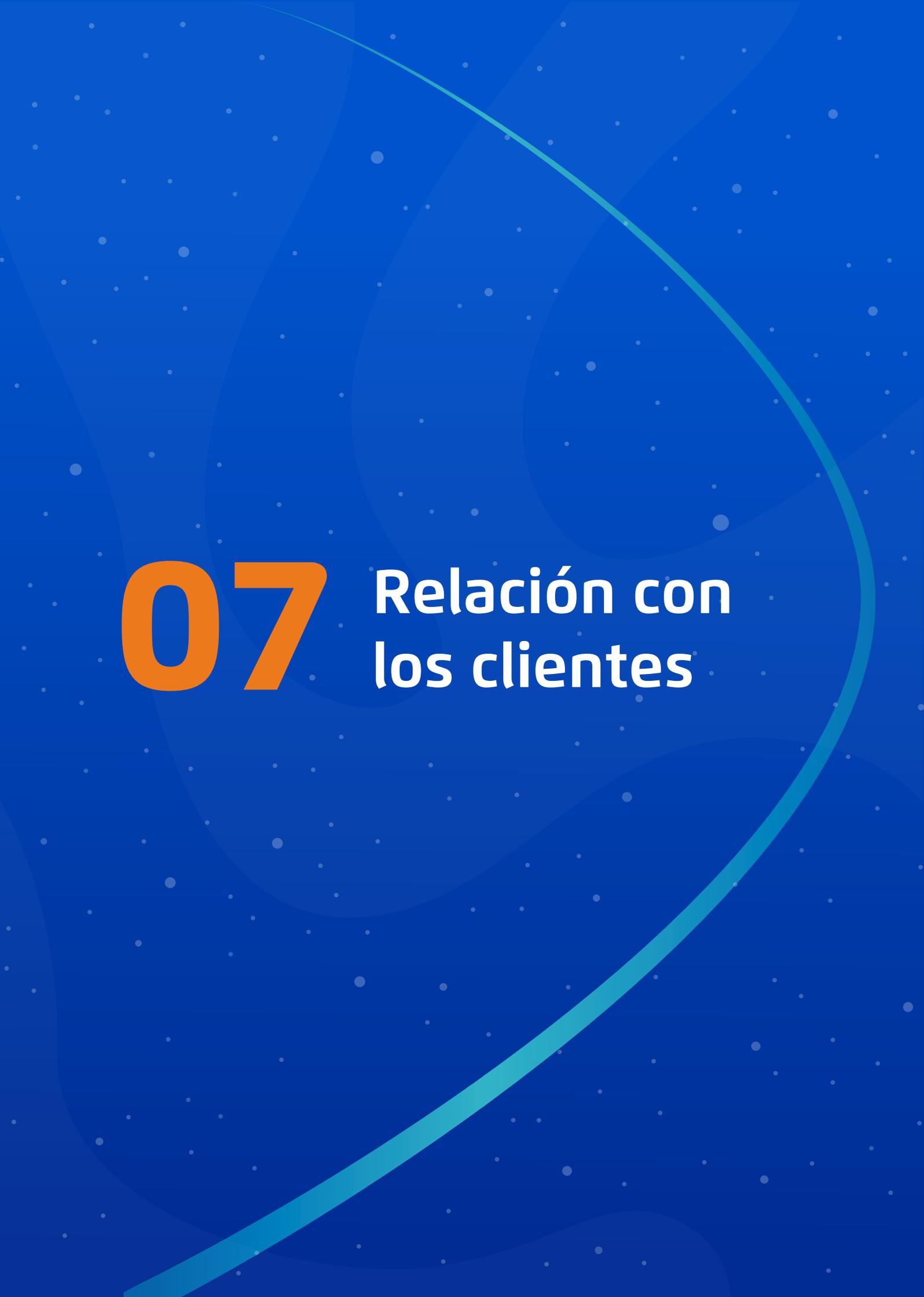
● Sanciones al personal



Indicadores

- Número de sanciones al personal por incumplimiento al SPLAFT

¹² Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) Perú

The background features a dark blue field with lighter blue, wavy, organic shapes that resemble water or clouds. Scattered throughout are numerous small, white, circular dots of varying sizes, creating a starry or particle-like effect. A prominent, thick, light blue curved line sweeps across the lower half of the image, starting from the bottom left and curving towards the right.

07 Relación con los clientes

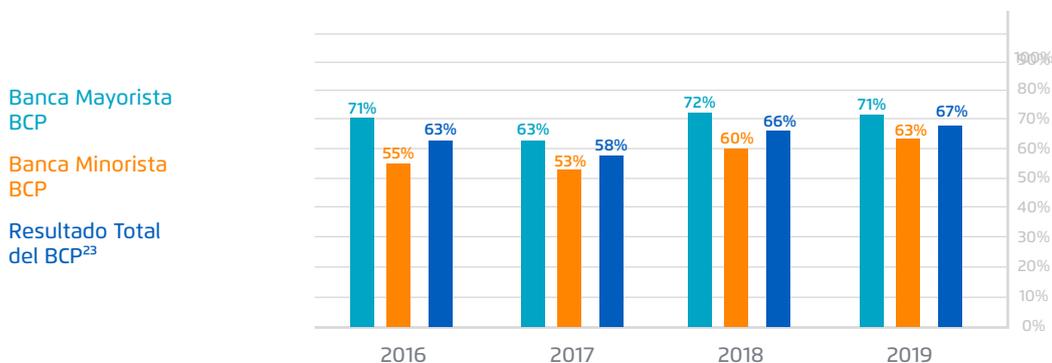
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

07 Relación con los clientes

7.1. Satisfacción del cliente

Un cliente satisfecho es uno cuyas necesidades han sido atendidas sobre la base del conocimiento y entendimiento de las mismas. En tal sentido, 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 BCP, se utiliza una escala de medición muy exigente, que permite generar alertas que, a su vez, contribuyen a movilizarse hacia planes de acción.

- Porcentaje de clientes muy y totalmente satisfechos por bancas



Los resultados de satisfacción se miden durante todo el 2019 y la nota es un acumulado de las mediciones realizadas. Cabe destacar que la satisfacción de los clientes BCP ha mejorado significativamente en comparación al 2018 en la mayoría de los segmentos de banca minorista, especialmente en consumo y banca de negocios. En el caso de banca mayorista, por otro lado, hubo una ligera disminución.

Multas y sanciones (GRI 419-1)

Durante el 2019 se realizaron esfuerzos para implementar mejoras en los procesos internos, así como en las alertas para lograr un mejor servicio y una menor imposición de multas en procedimientos administrativos de protección al consumidor ante el Indecopi. Lo que ha implicado que, sin considerar el procedimiento de oficio ante el Indecopi por temas de protección al consumidor, el BCP haya disminuido en 30.3 % la cantidad de UIT¹³ de multas y en 32 % el número de expedientes con multa en procedimientos seguidos ante el Indecopi en materia de protección al consumidor. El BCP continuó desplegando planes de acción para disminuir las sanciones.

¹³ UIT: Unidad Impositivas Tributaria. 1 UIT = S/ 4,200.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Entre ellos podemos destacar:

- 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.
- Adopción de mecanismos alternativos de solución de controversias por decisión comercial, a fin de mitigar posibles multas y lograr una mejora en la experiencia del cliente.
- Reuniones con el Área de Postventa con el fin de absolver dudas, brindar recomendaciones y explicar los criterios de Indecopi.
- Reuniones con estudios externos para alinear criterios y acotar el riesgo legal.
- Implementación de acciones para difundir en áreas clave los últimos criterios jurisprudenciales del Indecopi en materia de protección al consumidor.

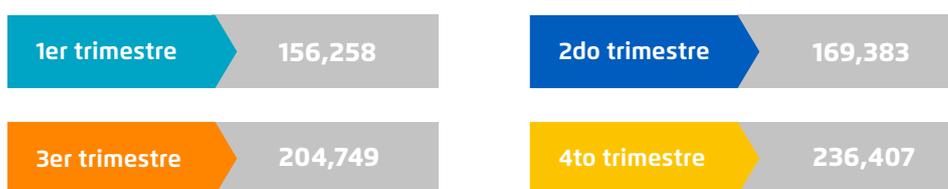
En el año 2019, el banco pagó multas por infracciones a las normas de protección al consumidor en 129 casos por un valor total de 394.1¹⁴ UIT, equivalentes a S/ 1,596,505¹⁵. Además, el banco recibió 1 sanción por haber incumplido las normas regulatorias de la SBS equivalente a S/ 352,800.00.

Gestión de la atención de reclamos

Un cliente se siente escuchado cuando recibe una atención oportuna y eficiente a un problema. Consciente de ello, este año el banco continuó con la transformación de los procesos vinculados al servicio de 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 pasando de 53 % en el 2018 a obtener una satisfacción del 54 % en el 2019. El volumen de atención de reclamos en el primer contacto decreció de 44% a 37%, y la satisfacción general de todo el proceso de reclamos se mantuvo en promedio en 54% durante el año

- Número de reclamos recibidos por trimestre en el año 2019



7.2. Privacidad del cliente y ciberseguridad (GRI 416-1) (GRI 418-1)

Gestión integral del riesgo de fraude y seguridad

El BCP cuenta con un Sistema de Gestión del Riesgo de Fraude y Seguridad liderado por el Área de Seguridad Corporativa & Crimen Cibernético. Esta área está compuesta de diversos equipos altamente especializados y su alcance abarca todas las empresas del Grupo Credicorp.

Políticas y controles adecuados que tienen como objetivo mitigar el riesgo con una menor fricción para los clientes son los elementos que destacan de este sistema. Por tal motivo, su enfoque es esencialmente preventivo, acompañando constantemente el despliegue de nuevos productos y servicios digitales desde su conceptualización. Sin embargo, ante la detección de algún evento de fraude y seguridad, un plan de respuesta es activado de manera inmediata.

¹⁴ De los 129 expedientes con sanción, uno solo correspondió a un procedimiento de oficio por el que se pagó un total de 110 UIT.

¹⁵ Un porcentaje de dichas multas fueron pagadas con el beneficio otorgado por el Indecopi de recibir el 25 % de descuento por no apelar la decisión en primera instancia.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Su alcance abarca todas las empresas del Grupo Credicorp, adopta nuevas tecnologías y gestiona el talento mediante el despliegue de nuevos productos y servicios digitales, los mismos que han sido desarrollados utilizando metodologías ágiles. A través de políticas y controles adecuados se logra mitigar el riesgo con una menor fricción para los clientes.

Respecto del entorno gremial y regional, el BCP forma parte del Programa Integral de Seguridad Bancaria de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) y es miembro del Consejo Consultivo de Seguridad Bancaria de Felaban para Latinoamérica y el Caribe (LAC) y del Comité Ejecutivo de Riesgos para Medios de Pago de VISA para LAC.

En el 2019, se implementaron las siguientes actividades:

i. Inversión en infraestructura para la prevención de ataques cibernéticos

Este nuevo sistema de monitoreo del fraude transaccional en canales tradicionales y digitales incorpora nuevas tecnologías como Machine Learning, inteligencia artificial, Big Data y comunicación automatizada con el cliente para obtener una respuesta oportuna y eficaz ante posibles eventos de fraude cibernético. Por otro lado, se están incorporando herramientas tecnológicas especializadas en cómputo forense que permitan identificar brechas de seguridad e implementar los planes de acción necesarios.



ii. Computer Emergency Response Team (CERT)

Se exploraron alternativas para la implementación del CERT en el BCP, que permitan identificar y responder de manera oportuna ataques de fraude cibernético. Para ello se involucra a todas las especialidades en el Área de Seguridad Corporativa & Crimen Cibernético, cerrando el ciclo con el impulso de planes de acción que permitan prevenir eventos futuros con vectores similares.

iii. Creación del Área de Ciberinteligencia y Soporte de Políticas

Se incorporó personal especializado a la Gerencia de Cómputo Forense y Fraude Cibernético para cumplir las funciones de ciberinteligencia, y para ello se están adquiriendo las herramientas tecnológicas necesarias para potenciar los procesos internos.

Privacidad de la información de clientes

La privacidad de la información de los clientes del BCP está regulada mediante la Ley de Protección de Datos Personales (Perú), que garantiza el derecho fundamental a la protección de este tipo de datos de los individuos a través de un adecuado tratamiento.

Con el objetivo de dar cumplimiento a la regulación, se han implementado y desplegado los siguientes instrumentos:



- Política Corporativa de Protección de Datos Personales
- Políticas de Seguridad de la Información para tratar y proteger de la mejor manera la información de los clientes
- Políticas de atención de solicitudes para poder recibir y atender cualquier queja o reclamo relacionado a los derechos que han sido otorgados a clientes en materia de protección de datos personales

El Área de Cumplimiento tiene el rol de asesor para las principales líneas del banco con el objetivo de asegurar el cumplimiento de cada frente con las siguientes acciones:



- **Consentimiento y tratamiento**

Se desplegaron esfuerzos con diversos equipos para poder adaptar la cláusula a las nuevas exigencias regulatorias, así como también para mejorar la experiencia de los clientes.

- **Atención al regulador**

Se realizaron acciones de comunicación y capacitaciones a los responsables de atender los derechos de los dueños de datos (para acceder, revocar y rectificar los datos personales que el banco posee de él o ella), según las disposiciones legales de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

- **Atención al titular**

Atención a cualquier exigencia de parte de clientes para que se elimine o se deje de usar datos personales de las bases de datos del banco cuando ya no son necesarias para las obligaciones contractuales que mantiene el BCP.

- **Medidas de seguridad**

- ✓ El BCP fortaleció la primera línea de defensa aumentando la capacidad operativa de la Gerencia de Seguridad TI, permitiendo que los controles de seguridad se cumplan durante todo el ciclo de vida del software.
- ✓ Con respecto a la segunda línea de defensa, se crearon y desplegaron todas las Políticas de Ciberseguridad y, para asegurar su cumplimiento, se continuó creando mapas de controles y se inició con la estrategia de definición, identificación y control de los datos críticos.
- ✓ En la tercera línea de defensa se estableció un marco de evaluación basado en el Cybersecurity Framework de NIST, en el cual se evalúa la efectividad de los controles y el gobierno de ciberseguridad establecido por la primera y segunda línea de defensa.
- ✓ Se reforzó el gobierno de indicadores de ciberseguridad, mejorando los procesos que mantienen los indicadores en los umbrales aceptables; así como también el programa de concientización que permite un cambio de comportamiento del colaborador.

7.3. Educación e inclusión financiera (GRI 413-1) (GRI 417-1)

La bancarización es un elemento de comprobada inclusión social, particularmente en países como el Perú. Por ello, la inclusión y educación financiera son un tema estratégico para el BCP, dado que le permiten llegar a más peruanos incrementando los servicios financieros accesibles en cualquier lugar del país. Esto posibilita formalizar a los actuales empresarios y que las generaciones futuras tengan conocimiento de la bancarización.

Educación financiera

Durante el 2019, el BCP se enfocó en reforzar el concepto de bancarización en zonas de alta transaccionabilidad, así como también en zonas alejadas donde no existía presencia del banco. Desde hace más de 10 años, el Programa Educación Financiera en el BCP contribuye a mejorar la calidad de vida de miles de peruanos.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

El ABC del BCP

Se trata de una serie de consejos útiles sobre finanzas personales y aplicados a la vida cotidiana con la finalidad de corregir malos hábitos financieros. El propósito es darle a miles de peruanos la oportunidad de tomar las mejores decisiones sobre su dinero y, con ello, hacer un uso responsable de los productos y canales que ofrece el banco. El ABC del BCP tiene 2 grandes objetivos:



De esta manera, las principales iniciativas del 2019 fueron las siguientes:

- Rediseño de la página web (www.abcdelbcp.com), para brindar una mejor experiencia a los usuarios, facilitarles la búsqueda de temas de su interés y darles una herramienta para armar sus propios presupuestos.
- Lanzamiento del WhatsApp del Cuy Mágico, un canal interactivo y personalizado, para que cualquier persona absuelva sus inquietudes y reciba consejos sobre finanzas personales en línea.
- Comunicación de Cuysejos en las principales plataformas digitales y prensa, con contenido relevante y de interés aplicada al día a día de cualquier persona.

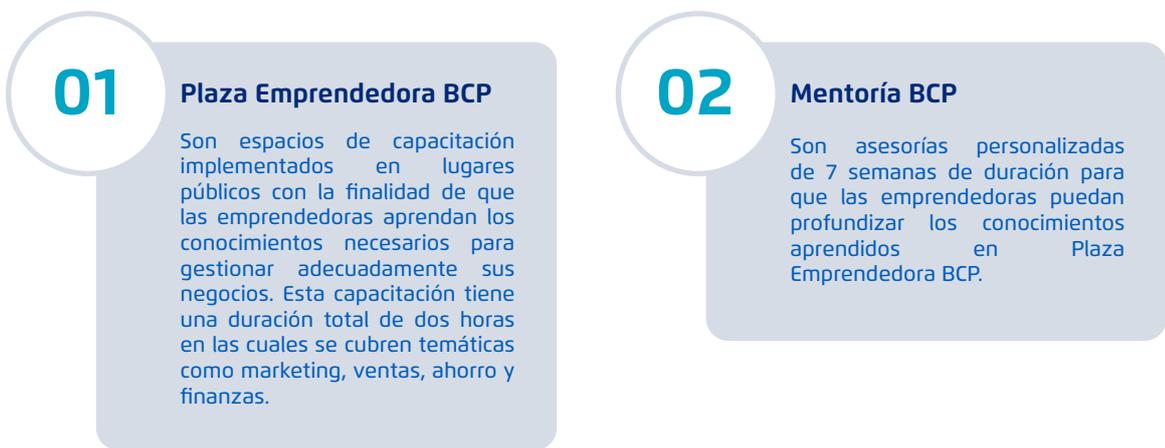
Charlas del ABC

Se formaron espacios en agencias para capacitar sobre finanzas personales a clientes y no clientes del banco, donde se incluyeron temas de presupuesto, ahorro y deudas. Además, se amplió el alcance en Lima y se llegó por primera vez a provincias de 9 regiones (Arequipa, Trujillo, Piura, Cusco, Huancayo, Chiclayo, Iquitos, Puno y Ucayali). Se realizaron 21 charlas, donde más de 700 peruanos y peruanas fueron capacitados a nivel nacional.

Adicionalmente, se creó una alianza estratégica con el área interna del banco que administra las cuentas sueldo de más de 6,000 empresas a nivel nacional. Se incluyeron las capacitaciones sobre finanzas personales como parte de la propuesta de valor que se brinda a las personas que abren su cuenta sueldo con el banco. Se logró dictar 53 charlas en más de 30 empresas al cierre del 2019, con más de 2,500 personas capacitadas entre Lima, Arequipa y Tacna.

Mujeres Emprendedoras BCP

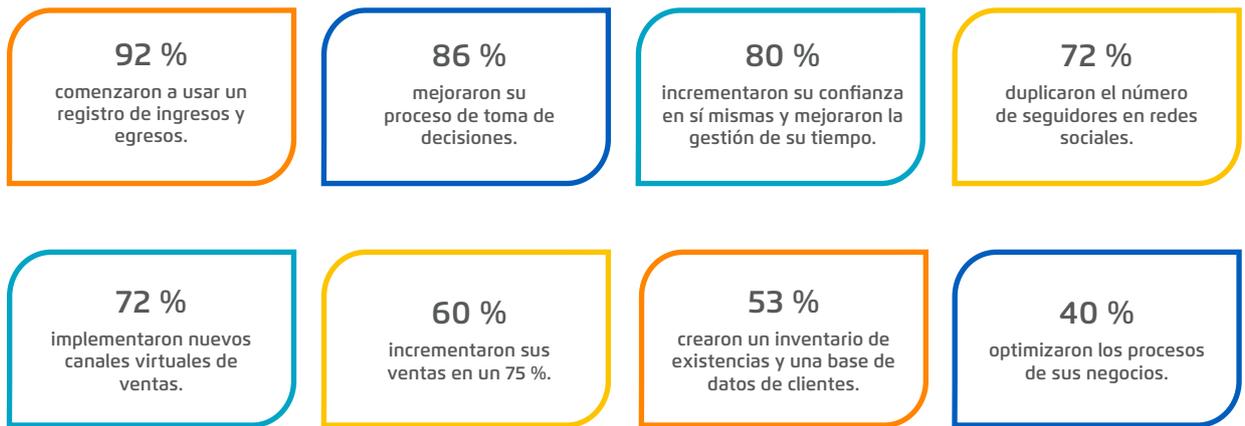
En el 2019 se creó el Programa Mujeres Emprendedoras BCP, donde los colaboradores comparten sus conocimientos con emprendedoras de diferentes partes del país para que ellas puedan potenciar sus negocios. El programa consiste en dos modalidades:



1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Durante el 2019 se realizaron cuatro plazas emprendedoras, tres en la ciudad de Lima, en los distritos de Independencia, La Victoria y Ventanilla; y una en la ciudad de Catacaos, en el departamento de Piura; capacitando a más de 1,000 emprendedoras.

A su vez, 41 emprendedoras, 5 de ellas de Piura, recibieron Mentorías BCP. Las emprendedoras recibieron un promedio de 5 sesiones por total acumulado de más de 300 horas de mentoría. Los resultados del programa fueron los siguientes



Productos y servicios para fomentar la inclusión financiera

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.



Billetera Móvil BCP

Al cierre del 2019, el banco cuenta con alrededor de 681,000 billeteras activas y con un volumen de alrededor de 1,943,521 transacciones acumuladas. Las operaciones que se pueden realizar en los agentes son las de cash-in y cash-out. El BCP es el primer emisor en implementar la operación de cash-in a través de canales alternativos como agentes, HBK¹⁶ y Banca Móvil, lo que ayudó a que se pueda inyectar dinero electrónico al sistema con mayor facilidad y solidez.

¹⁶ HBK: Home Banking



Agentes BCP

El banco ha formado una alianza comercial con negocios minoristas denominados Agentes BCP, que brindan atención a clientes y no clientes de todos los sectores económicos, quienes en su mayoría cuentan 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 2019 se cuenta con los siguientes resultados:

- 7,187 Agentes BCP en todo el Perú con un total de 288,659,006 transacciones.
- Capacitaciones a 135 socios agentes de Piura y Cusco sobre la operativa del agente y otros relacionados a la atención del cliente, ventas, marketing, entre otros.
- Habilitación de una plataforma e-learning con alcance a 2,500 socios agentes, los cuales reciben material audiovisual y escrito con información que le permitirá mejorar sus habilidades para gestionar su negocio principal.

Principales proyectos con atención a las comunidades más alejadas

Agente BCP en lago Titicaca

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

Agente BCP en el Vraem

En el año 2013, el BCP instaló el primer Agente Corresponsal de la Banca Personal en el distrito de Ayna San Francisco, provincia de La Mar, Ayacucho. 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. En el 2019, se cuenta con 3 agentes en el distrito de Ayna y otros 3 en los alrededores del Vraem colindante al departamento de Cusco, facilitando las actividades comerciales y ahorrando costos para alrededor de 15,000 personas que realizan diversas operaciones financieras.

Agente BCP en la Comunidad de Pampa Michi

En el año 2014 se instaló el primer Agente BCP en una comunidad Asháninka en el departamento de Junín, Provincia y Distrito de Chanchamayo a 23 km de La Merced, en la comunidad de Pampa Michi. Esta es una comunidad que alberga a 80 familias ashánincas, 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.



Yape

Es una aplicación móvil desarrollada en el Centro de Innovación del BCP 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 pago en poco tiempo. En 2019, se tuvieron 3 hitos importantes: llegar en junio a 1 millón de yaperos, recaudar S/ 1.3 millones en la Teletón y cerrar el 2019 con más de 90 mil negocios con QR Yape a nivel nacional. Yape cerró el año con más de 1.9 millones de Yaperos y superó los S/ 1,000 millones en transacciones.

08

**Relación con los
colaboradores**

08

Relación con los colaboradores

8.1. Cifras de los colaboradores

(GRI 102-8)

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 país: una que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales. Para lograrlo, despliega una serie de programas enfocados en la capacitación de personal para el desarrollo conocimiento necesario para alcanzar los objetivos del negocio, procesos de reclutamiento que garanticen perfiles adecuados y asegurando la seguridad y salud de sus colaboradores. El éxito de esta estrategia es reflejado en la encuesta de clima laboral del 2019, la cual llegó a una favorabilidad de 83 % con una participación de 90 % de los colaboradores.

Composición de los Colaboradores

Al 31 de diciembre de 2019, el BCP contó con 17,189 colaboradores, de los cuales 16,829 se encontraban dentro de la planilla y 360 eran practicantes¹⁷. Del total, el 41.3 % son hombres y el 58.7 % son mujeres. Además, el 72.85 % de ellos cuentan con un contrato con plazo indeterminado y el 27.15 % tienen un contrato con plazo fijo¹⁸.

Proyecto de Equidad de Género en Grupo Credicorp

El año 2019 ha sido fundamental en cuanto a la equidad de género para el holding Credicorp. Se realizó un estudio de diagnóstico que permitió identificar los aspectos a trabajar, así como un apetito y ambición del holding para abordar el tema. De esta manera, formalmente a fines de 2019 se lanzó el Programa de Equidad de Género Credicorp, el cual busca promover las mismas oportunidades entre hombres y mujeres en la organización. Para tal fin se ha definido medir 7 KPI en el mediano plazo:



¹⁷ Tomado del SAP del BCP

¹⁸ Para mayor detalle de la composición de los colaboradores, consultar el Anexo.

Los frentes de trabajo del Programa de Equidad de Género Credicorp son 5: transparencia, gobierno, acciones contra el hostigamiento sexual, iniciativas de selección y promoción, y flexibilidad laboral. De estos frentes se desprenden iniciativas específicas que buscan movilizar los 7 KPI definidos. Para darle una estructura de gobierno al programa se creó el Comité de Equidad de Género que sesionará trimestralmente a partir del 2020, el cual será liderado por el CEO de Credicorp. Entre las principales iniciativas a desarrollar durante el 2020 están las capacitaciones a los colaboradores, especialmente a los líderes de la organización, para que desde estas posiciones se irradien y promuevan los comportamientos deseados. Debido a la importancia que este proyecto tiene para el Grupo Credicorp, se ha tomado la decisión de hacer un reporte público anual exclusivo sobre el tema, el cual establecerá el compromiso público, objetivos de trabajo y logros obtenidos.

8.2. 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 2019, fueron capacitados 16,279

colaboradores, quienes recibieron, en total, 872,097 horas lectivas por parte del BCP, lo que representa un promedio de 50 horas de capacitación por colaborador¹⁹.

Del 96.07% de los colaboradores que fueron capacitados



59.3% fueron mujeres



40.7% fueron hombres

8.3. Reclutamiento y selección del talento (GRI 401-1)

En el BCP los procesos de reclutamiento y selección tienen 2 pilares fundamentales: (i) cubrir vacantes según el perfil y el 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 área.

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

• Programa de Autonomías Salariales.

Son asignaciones de presupuestos para otorgar incrementos salariales o bonificaciones extraordinarias, que se otorgan a cada gerencia de área y/o división para actuar de manera inmediata ante posibles ofertas laborales externas a determinados colaboradores.

• Programas de Retención de Talento.

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

- **Planes de Compensaciones e Incentivos:** Sueldos sobre el promedio del mercado, incentivos adicionales y escalas salariales plus.

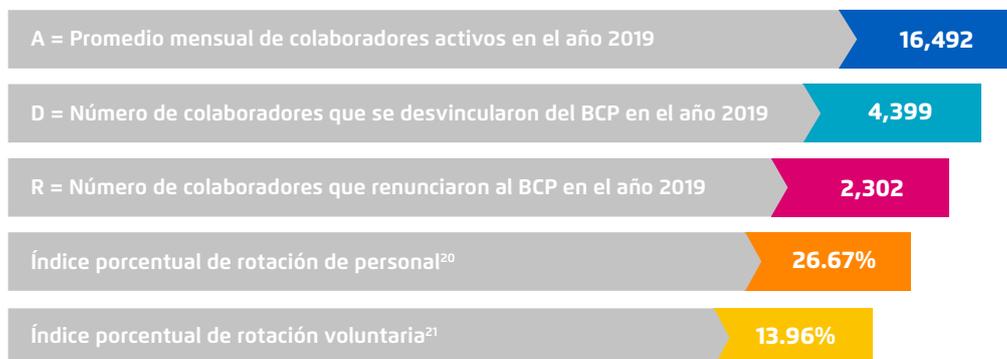
- **En el Plano Financiero:** Beneficios Credicorp (tasas preferenciales, Fondo de Alta Especialización, entre otros).

- **En el Plano de Desarrollo Profesional y Personal:** Programas especiales propios del BCP y acompañamiento en la línea de carrera.

¹⁹Para mayor detalle sobre las acciones y horas de capacitación, consultar el Anexo.

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 cumplan con el perfil requerido.

Índice de rotación BCP 2019



Ratio de salario (GRI 202-1)

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.

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/. 1,043
Auxiliares	S/. 1,023

8.4. Relaciones laborales (GRI 406-1)

El banco es respetuoso de las normas legales peruanas que contemplan la no discriminación, como la Constitución Política del Perú, 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 (MTPE), entre otros. Por tanto, ningún trabajador es discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, física o mental, 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.

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. En línea con lo antes expuesto, el banco cumplió con los lineamientos establecidos no registrándose casos de discriminación en el banco durante el año 2019.

Seguridad y salud en el trabajo

El BCP tiene implementado el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), el cual tiene un enfoque en la prevención de riesgos laborales, que permite cumplir con los requisitos legales vigentes y con los valores corporativos, velando por la seguridad y salud de los colaboradores.

Este programa se compone de 6 elementos clave: evaluación de riesgos, políticas y controles, cultura, monitoreo, investigación, y evaluación del programa.

²⁰ Índice de rotación de personal: D/A

Frentes del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo BCP

1. Evaluación de 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 2019, se realizó la actualización anual de las matrices Iperc a todos los puestos de trabajo a nivel nacional que incluyen agencias, sedes y HUB. Así también se realizó la distribución y colocación de los mapas de riesgo, los cuales son la representación gráfica de los riesgos identificados en el Iperc, en las agencias a nivel nacional.

2. Prevención de riesgos laborales

Incluye todas las acciones enfocadas a 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 prevención en SST, dirigidos a todos los colaboradores, los cuales tuvieron más del 89 % de participación sobre el total de colaboradores de la organización.

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

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 2019 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 dos o más años laborando, con la finalidad de identificar oportunamente enfermedades relacionadas al trabajo.

Eventos no deseados

Son los referidos a los accidentes, incidentes o enfermedades de trabajo, los cuales son investigados por el servicio de SST. 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 SST²² el que realiza el seguimiento del cumplimiento de estas medidas. El Servicio de SST está conformado por un conjunto de empresas especializadas en SST, las cuales brindan asesoría y soporte a las actividades del Programa de SST del BCP.

4. Mejora Continua

Durante el año 2019, se emitieron lineamientos para la mejora de la gestión de la SST en el banco:

- Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para Proveedores: norma que busca controlar a los proveedores en materia de SST. En ella se detallan los requisitos de SST que se deben cumplir los terceros en el desarrollo de las actividades.
- Se revisó y actualizó el Reglamento Interno de SST, el cual contiene las obligaciones y derechos de los colaboradores en materia de SST.

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

El banco cuenta con un Comité de SST, elegido para el periodo 2018-2020. Este comité 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, emitir lineamientos de SST, y tomar decisiones respecto de la gestión de SST, con la finalidad de mantener condiciones laborales seguras y adecuadas en salvaguarda de todos los colaboradores.

Este comité se reúne de forma ordinaria todos los meses, en las instalaciones del BCP.

Relación con el Sindicato (GRI 102-41)

El BCP es signatario de los Principios del Pacto Mundial y, por ende, es respetuoso de la libertad de asociación y no cuenta con políticas que afecten las decisiones de los colaboradores de hacerse miembros de sindicatos o de suscribir convenios colectivos. Al 20 de noviembre de 2019, el Sindicato cuenta con 95 colaboradores sindicalizados, que representan el 0.56 % de la fuerza laboral del BCP. Actualmente, el BCP y el Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de Crédito del Perú S.A. (SUTBCP) se encuentran negociando el pliego de reclamos presentado por este último, ya que la vigencia del Acta de Acuerdo Final de Negociación Colectiva fue desde el 27 de agosto de 2016 extendiéndose hasta el 31 de diciembre de 2018.

²² Es un servicio tercerizado que da soporte al Programa SST.

09 Relación con la comunidad

09

Relación con la comunidad

El BCP está convencido de que su rol como empresa involucra la generación de valor para la sociedad. Para dar respuesta a los grandes retos del Perú y contribuir a una sociedad más cohesionada y justa, es necesario elevar el nivel educativo, acortar las brechas existentes y fomentar el desarrollo del talento.

9.1. Programa Becas BCP

El Programa Becas BCP tiene como finalidad brindar acceso a educación superior de calidad a jóvenes talentosos que no cuentan con los recursos económicos necesarios.

Desde el año 2012, Becas BCP trabaja para brindar la oportunidad a jóvenes de realizar estudios superiores, no solo financiando los costos académicos, sino también acompañándolos en su crecimiento personal, y despliega un programa de inserción laboral y de desarrollo profesional.

Inicialmente, el Programa Becas BCP estaba enfocado exclusivamente en becas universitarias. Sin embargo, conscientes de las distintas necesidades del país, a mediados del 2018 se lanzaron 2 programas nuevos de becas, Becas BCP-Carreras Técnicas y BCP Becas Maestría, ampliando la oferta de beneficios y el perfil del beneficiario.

Hasta la fecha el BCP ha contribuido más de S/ 25 millones a favor de los programas de becas universitarias, técnicas y de maestría.

Becas BCP – Carreras Universitarias

A la fecha, más de 200 jóvenes talentos se han beneficiado del Programa Becas BCP – Carreras Universitarias. Este programa trabaja en alianza con la Universidad del Pacífico (UP), la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC) y la Universidad de Piura (UDEP) para brindarle al beneficiario la cobertura del 100 % de los gastos académicos. Asimismo, el Programa de Becas BCP le brinda al becario una manutención (en caso sea requerida) y acompañamiento personalizado, así como diversas intervenciones que apuntan a desarrollar las habilidades blandas requeridas para su desarrollo profesional. Finalmente, en los últimos ciclos se brindó apoyo y recursos para una exitosa inserción laboral.

Actualmente, el 54 % de los becarios son mujeres y el 52 % son de provincia. Las carreras que destacan son Ingeniería (46 %) y Ciencias Empresariales (39 %) en las siguientes universidades: UP (31 %), PUCP (20 %), UTEC (29 %), UDEP (10 %) y UPC (9 %). El 84 % se encuentra en tercio, quinto o décimo superior. Asimismo, se cuenta con 13 jóvenes graduados.



Becas BCP – Carreras Técnicas

A mediados del periodo 2018 se lanzó el Programa Becas BCP – Carreras Técnicas, el cual busca poner en valor la educación técnica de calidad con los objetivos de desarrollar capacidades entre jóvenes con interés para aportar al crecimiento del país y cerrar la brecha en la demanda laboral. Abierto al público en general, se 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, Tecsup y Certus.

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 para el reforzamiento de habilidades blandas. Todo aquel joven egresado de quinto de secundaria con buen rendimiento académico, que desee acceder a una carrera técnica y que no cuente con esta posibilidad por falta de recursos económicos puede beneficiarse con este programa.

Becas BCP – Maestría

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



Premio

Maestro Excelencia

IPAE

El Premio Maestro Excelencia es una iniciativa que nació con el objetivo de mejorar la valoración social de la docencia, rol esencial en la sociedad. En el Perú, solo el 23 % de personas opinan que los docentes son valorados, según una encuesta aplicada por Ipsos en el 2018.

En ese sentido, es necesario realizar acciones que promuevan la mejora de la percepción sobre el rol del docente por parte de la ciudadanía, haciendo visible su labor educativa como una vocación trascendente, pues tienen en sus manos el poder de generar la transformación de una sociedad e inculcarlo en la vida de sus estudiantes.

Por este motivo, el BCP, en una iniciativa conjunta con IPAE Asociación Empresarial, creó el Premio Maestro Excelencia. Este concurso, de alcance nacional, convocó a más de 2,000 docentes de instituciones públicas y privadas de todo el Perú para elegir y reconocer al mejor maestro del país.

Luego de un riguroso proceso de evaluación, un jurado integrado por destacados profesionales, sumado a más de 100,000 votos por parte del público, seleccionaron al ganador del premio entre 5 docentes finalistas. Estos recibieron una beca valorizada en S/ 30,000 para estudios de posgrado y una resolución del Ministerio de Educación. A su vez, el ganador del premio recibió US\$ 50,000.

9.2. Programa Voluntarios BCP

Se trata de uno de los programas de voluntariado corporativo más importantes del país. Este brinda una plataforma para que las más de 1,200 personas involucradas a nivel nacional que destinan más de 10,000 horas de su tiempo de forma voluntaria, se conviertan en agentes de cambio social, compartiendo sus conocimientos, recursos y habilidades de una forma comprometida y sostenible.

El programa se desarrolla desde tres enfoques. El primero es que los colaboradores puedan aportar al desarrollo del país a través de capacitaciones en temas financieros. El segundo es el aporte de los voluntarios a causas de impacto nacional, como la gestión de desastres, la lucha contra el friaje en la zona altoandina del país o el apoyo a la Teletón. Finalmente, el tercer enfoque busca empoderar a los colaboradores para que ellos mismos gestionen sus propias iniciativas con impacto social.



Teletón

Durante la Teletón del 2019, el BCP abrió 61 agencias en horario extendido a nivel nacional. Dos de ellas, una en Lima y otra en Iquitos, abrieron durante 24 horas de manera ininterrumpida. Esto se logró gracias a la ayuda de más de 660 voluntarios que permitieron poner a disposición de los clientes uno de los canales de donación más importantes con los que cuenta el banco.

Además de atender en agencias durante esos horarios, los voluntarios realizaron diversas activaciones en centros comerciales de Lima para fomentar que el público colabore con la Teletón. Finalmente, los colaboradores, a través de una campaña interna de recaudación, donaron un total de S/ 190,835 a la Teletón.



Donación de sangre

Se realizó una campaña de donación de sangre para aportar en el tratamiento de los pacientes pediátricos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN). Entre los colaboradores del BCP se obtuvo 153 unidades de sangre que sirvieron para beneficiar a 459 pacientes pediátricos.



Campaña contra el friaje

De la mano con una intensa campaña de comunicación, se habilitaron canales de donación para que los clientes del BCP realicen donaciones que fueron destinadas a implementar 4 tecnologías para elevar la temperatura de los hogares de las familias de la comunidad de Palccoyo en Cusco. Durante la campaña se recaudaron más de S/ 222,000 que sirvieron para construir 42 casas abrigadoras. 62 voluntarios del BCP en Cusco participaron junto con la comunidad para su construcción.



Campaña de Navidad

Con el objetivo de promover las iniciativas de voluntariado de los colaboradores, se realizó un concurso llamado Ideas Voluntarias para seleccionar aquellas iniciativas de mayor impacto. Luego del proceso de selección, se premió a 8 proyectos navideños de impacto social a nivel nacional en Lima, Arequipa, Iquitos y Huancavelica, financiando las iniciativas de 160 voluntarios que beneficiaron a 400 personas.

9.3. Obras por impuestos

El BCP continuó sus esfuerzos por culminar exitosamente los proyectos bajo el mecanismo de obras por impuestos para el cierre de brechas de infraestructura del país. En coordinación con entidades públicas y con un enfoque orientado a la calidad de obra por entregar, transparencia en la comunicación y seguimiento a las constructoras, se logró cerrar en su totalidad nueve convenios que representaron S/ 60 millones. Además, se logró entregar 10 obras que representaron una inversión de S/ 168 millones, donde el sector educación representó el 80 % de dichas inversiones y la diferencia fueron principalmente obras viales.

Al cierre del año quedan 53 convenios con un compromiso de inversión de S/ 930 millones, de los cuales 16 convenios están en etapa de elaboración de expediente o de ejecución de obra (S/ 323 millones de compromiso de inversión) y 37 convenios están en proceso de liquidación (S/ 607 millones de compromiso de inversión). Los desembolsos realizados durante el 2019 por los proyectos en construcción ascendieron a S/ 175 millones en obras ubicadas en las regiones de Piura, Huancavelica, Loreto, Arequipa y Cusco.

10

**Relación con los
proveedores**

10

Relación con los proveedores

(GRI 102-9) (GRI 102-10)

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. La Gerencia de Negociación de Compras adjudicó S/ 2,734 MM a 184 proveedores, los que se distribuyen en 165 nacionales (89.7 %) y 19 extranjeros (10.3 %).

Proceso de negociación de compras

Con el objetivo de garantizar un proceso transparente de contratación de proveedores, toda contratación tiene que ser evaluada bajo una matriz de riesgo. Si como resultado de ese análisis se concluye que se trata de una subcontratación significativa o, en su defecto, de una adjudicación de riesgo alto o muy alto, esta deberá canalizarse a través de la Gerencia de Negociación de Compras. A su vez, esta gerencia también se encarga de realizar las adjudicaciones de todos aquellos bienes y/o servicios cuyo importe total supere los US\$ 100,000 incluidos los impuestos, sin importar el resultado obtenido en la matriz de riesgos. Puedes conocer más sobre el proceso de negociación de compras en la página 69.



Proceso de gestión de riesgo operativo en la negociación con proveedores

Con la finalidad de gestionar los riesgos operativos durante la negociación con los proveedores, la Gerencia de Negociación de Compras tiene un proceso de selección y filtro de proveedores.

Para poder ser seleccionados, los proveedores deben demostrar, además de una comprobada capacidad de prestar los servicios en las condiciones requeridas, una adecuada situación financiera, un comportamiento ético y legal ejemplar y un cumplimiento oportuno de sus obligaciones, tanto con su personal como con las entidades financieras, con sus propios proveedores y con organismos reguladores.

A su vez, el BCP tiene un Programa de Homologación de Proveedores destinado a aquellos proveedores críticos o que brinden un servicio con una criticidad alta o muy alta. Aquellos proveedores que brindan servicios recurrentes con personal destacado dentro del banco o cuyo periodo de contratación sea de un año a más y cuya facturación anual sea mayor a US\$ 100,000 también pasan por este programa.

El Programa de Homologación de Proveedores contiene preguntas relacionadas al cumplimiento de aspectos de formalización, responsabilidad social, laboral y seguridad y salud en el trabajo. Durante el 2019 se homologó a 87 proveedores²³.

²³ Aplica para proveedores nuevos durante el 2019 y renovaciones a los antiguos.

11

**Compromiso
con el medio
ambiente**

11

Compromiso con el medio ambiente

11.1. Financiamiento responsable

Política crediticia ambiental (GRI 102-11) (GRI 412-3)

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.

La categorización de las líneas de crédito 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.

Mayor riesgo

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

Riesgo mediano

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

Sin riesgos

Sin riesgos ni impactos negativos significativos en el ambiente

Magnitud de impacto ambiental

- Mayor riesgo
- Riesgo Mediano
- Sin riesgos

Acciones del BCP con clientes que muestran un riesgo ambiental

Riesgo mediano

- Solo se le comunica al cliente los aspectos ambientales que representan un potencial riesgo.

Mayor riesgo

- Se solicita la evaluación de un experto ambiental independiente para que elabore un **due diligence**.
- Se incluyen cláusulas contractuales específicas para prevenir, reducir y/o mitigar los posibles riesgos ambientales.
- 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 2019, el 83 % de las solicitudes de crédito que requerían pasar por la política crediticia ambiental del banco fueron calificadas según esta escala²⁴.

Calificación de clientes de acuerdo a la Política Crediticia Ambiental en el año 2019

	Universo	Calificados	Verdes	Amarillos	Rojos
Número de Clientes	98	83	75	8	0
Porcentajes	100%	85%	77%	8%	0%

²⁴ El 17 % restante está pendiente de categorización.

Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos (GRI 102-11) (GRI 412-3)

Es importante asumir la responsabilidad por los proyectos propios, pero también por aquellos de terceros en los que se participa. 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 Ecuador²⁵. Esta política abarca el financiamiento de proyectos mayores a US\$ 10 millones independientemente del sector económico al que pertenezca, siempre que la operación de crédito directo o indirecto sea mayor a US\$ 10 millones.

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

Categorización socioambiental para el financiamiento de proyectos

<div style="background-color: #f47920; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;"> Categoría A </div>	<div style="background-color: #f1c40f; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;"> Categoría B </div>	<div style="background-color: #27ae60; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;"> Categoría C </div>
<p>riesgo alto Proyectos con posibles impactos sociales y/o ambientales adversos significativos. Estos se caracterizan por ser diversos, irreversibles y sin precedentes.</p>	<p>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.</p>	<p>riesgo bajo Proyectos con impactos sociales y/o ambientales mínimos o inexistentes</p>

Durante el 2019 se evaluaron, dentro del alcance de la política, 6 proyectos bajo las siguientes modalidades²⁶:

	Categoría A	Categoría B	Categoría C
Financiamiento de proyectos			
Sector			
Edificación	0	0	1
Minería	0	0	1
Infraestructura lineal	0	0	1
Energía	0	0	1
Industria de transformación	0	0	1
Total	0	0	5
Préstamos corporativos			
Sector			
Infraestructura Lineal	0	0	1
Total	0	0	1
Créditos puente			
Sector			
	0	0	0
Total	0	0	0

Capacitación

Durante el ejercicio 2019 se convocó a capacitación a 174 funcionarios de las divisiones de Créditos, Banca Corporativa, Banca Empresa, Banca Institucional, Credicorp Capital, Administración de Riesgos y Responsabilidad Social. Ello con la finalidad de mantener actualizados a los funcionarios y que se apliquen adecuadamente la Política Crediticia Ambiental y la Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos. En la capacitación se desarrollaron los siguientes temas: (i) El Riesgo Social y Ambiental y su Implicancia, (ii) Evolución de la Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales en el BCP, (iii) Principios de Ecuador, (iv) Reglamento SBS, (v) Políticas del BCP para la Evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales, (vi) Política Crediticia Ambiental, y (vii) Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos.

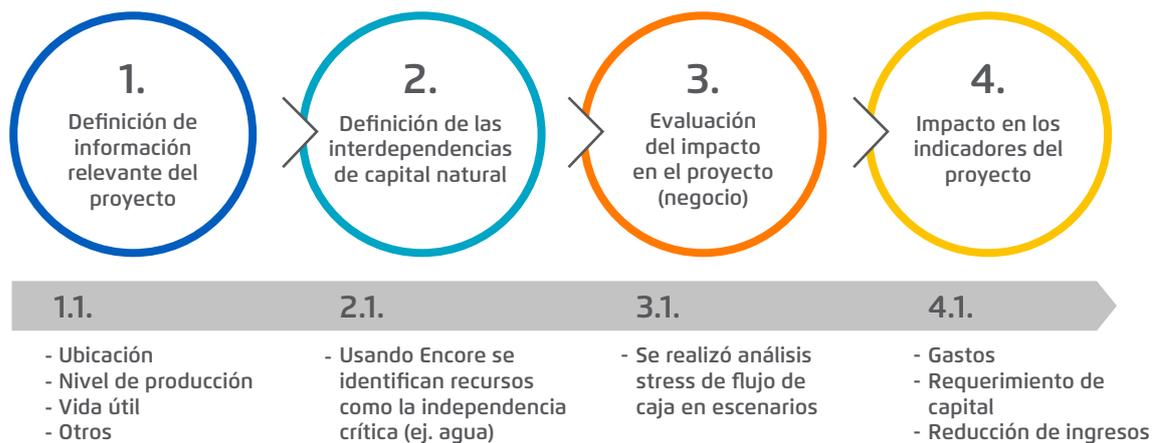
²⁵ Los Principios de Ecuador (EP, por sus siglas en inglés) son un marco de referencia que fue lanzado en 2003 para que las instituciones financieras puedan determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de sus proyectos.

²⁶ No hubo evaluación a servicios de asesoría financiera dentro del alcance de la Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos.

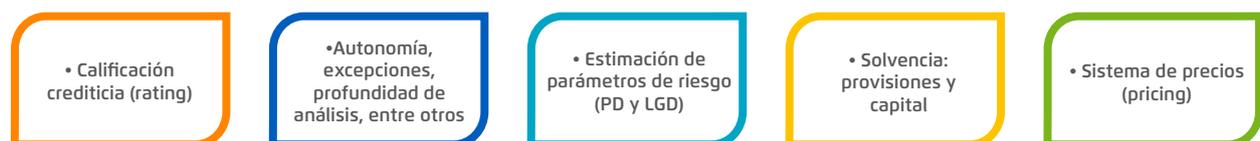
Piloto ENCORE (NFCA)

El BCP se preocupa por integrar el riesgo en la medición de las pérdidas, y en línea con su Política de Gestión de Riesgo Social y Medioambiental, ha trabajado en el Piloto Proyecto Encore con Natural Capital Finance Alliance (NFCA). Este piloto se aplica en la evaluación y seguimiento a proyectos con mayor exposición a riesgos de capital natural, y se analizaron variables de (i) dependencias con el capital natural y (ii) el tamaño de la exposición crediticia. Entre los sectores identificados con mayor exposición al riesgo de capital natural se encontraron: energía, minería, petróleo y gas, y finalmente aquellos con menor exposición fueron los de construcción y pesca.

Pasos de la metodología aplicada en distintos sectores



Luego de compartir con el cliente la información sobre las dependencias del capital natural con su negocio, se realiza una integración de la metodología y herramienta Encore en la gestión de riesgos y negocios. Entre los resultados destacados de esta integración, destacan los siguientes:



11.2. Eficiencia operacional

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) (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Los problemas ambientales por los que el mundo atraviesa en la actualidad son realmente críticos y constituyen un desafío enorme para las empresas, en tanto actores sociales. Por ello, el BCP se suma a las iniciativas internacionales de gestionar y reducir sus impactos ambientales. Es así que ha definido como una de sus actividades la ejecución de un Inventario de GEI correspondiente al año 2019 (Huella de Carbono o HC) contabilizando 14 sedes, 402 agencias y otras 5 instalaciones a nivel nacional.

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



El inventario de GEI de 2019, considerando las emisiones directas y las emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico, se contabiliza por un total de 12,062.48 tCO₂eq. Tal como se puede ver en la siguiente tabla, el alcance 1 representa el 13.30 % de la HC A1+A2 del BCP, mientras que el alcance 2 representa el 86.70 %.

Inventario de GEI del BCP año 2019 (en tCO₂ equivalente y porcentajes)

Concepto	Cantidad (tCO ₂ e)	Porcentaje
Alcance 1: Emisiones directas	1,604.89	13.30 %
Aire acondicionado	955.44	7.92 %
Generadores eléctricos	266.61	2.21 %
Transporte de vehículos propios	197.69	1.64 %
Cocina	174.03	1.44 %
Extintores	6.63	0.05 %
Fertilizantes	4.49	0.04 %
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	10,457.59	86.70 %
Consumo de electricidad	10,457.59	86.70 %
Total Huella de Carbono (A1+A2)	12,062.48	100.00 %
Huella de Carbono per cápita	0.72	
Huella de Carbono por m ²	0.03	

Además, el BCP ha contabilizado las emisiones de GEI indirectas (alcance 3), las cuales contabilizan un total de 18,681.78 tCO₂eq.

Inventario de emisiones indirectas del BCP año 2019 (en tCO₂ equivalente y porcentajes)

Concepto	Cantidad (tCO ₂ e)	Porcentaje
Alcance 3: Emisiones indirectas	18,681.78	100.00 %
Desplazamiento del personal al trabajo	9,501.31	50.86 %
Viajes en avión	2,222.73	11.90 %
Generación de residuos	1,829.25	9.79 %
Consumo de papel y cartón	1,728.61	9.25 %
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	1,582.75	8.47 %
Hospedaje	559.04	2.99 %
Consumo de agua	270.74	1.45 %
Mensajería	257.49	1.38 %
Desplazamiento del personal en buses o autos contratados por la empresa	166.41	0.89 %
Consumo de electricidad por terceros	132.33	0.71 %
Transporte de dinero	120.38	0.64 %
Importaciones de tarjetas	109.47	0.59 %
Transporte de residuos	83.49	0.45 %
Viajes terrestres nacionales	66.93	0.36 %
Desplazamiento en taxis (Lima y provincias)	50.83	0.27 %
Transporte tercerizado (despacho de tarjetas)	0.02	0.00 %
Total emisiones indirectas	18,681.78	100.00 %

Del total de emisiones de GEI de fuentes indirectas, las tres principales fuentes de emisión son, en primer lugar, desplazamiento del personal al trabajo, viajes en avión y generación de residuos. En conjunto estas fuentes representan el 72.55 % de las emisiones indirectas generadas por el BCP en el 2019.

Cabe mencionar que a pesar de que la ISO 14064-I mide únicamente los 7 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 2,168.08 tCO₂e extras a la HC, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Otras emisiones de GEI (en toneladas de CO₂ equivalente)

Concepto	Cantidad (tCO ₂ e)	Porcentaje del Total
Emisiones de GEI no-Kioto: gas R-22	1,148.58	52.98 %
Emisiones de GEI no-Kioto: gas halotrópico	11.83	0.55 %
Emisiones directas de CO2 por quema de biomasa	27.93	1.29 %
Emisiones indirectas de CO2 por quema de biomasa	979.75	45.19 %
Total de emisiones GEI	2,168.08	100.00 %

Consumo de energía (GRI 302-1)

En el BCP se consume energía directa de fuentes no renovables (gasolina, diésel y GLP) para el correcto funcionamiento de grupos electrógenos, cocinas y vehículos propios de la empresa. Por otro lado, en el BCP se consume energía indirecta (electricidad) de fuentes renovables y no renovables, proveniente del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional.

El consumo de energía directa proveniente del uso de combustible fósil en maquinaria estacionaria durante el 2019 asciende a un total de 6,529.55 GJ, el cual se distribuye de la siguiente manera:

Recurso	En galones (gal)	En gigajulios (GJ)
Diésel para grupos electrógenos	27,468.20	3,774.01
Combustible para cocinas GLP	29,120.66	2,755.54

Por otro lado, en el BCP también se consume energía directa proveniente del uso de combustible fósil para el abastecimiento del parque automotor. Durante el año 2019, el BCP contó con 61 camionetas y 17 automóviles en funcionamiento, los cuales fueron utilizados para el traslado de directores o gerentes a reuniones con clientes o con otras empresas. El consumo de combustible del parque automotor del BCP en el año 2019 fue de un total de 2,340.93 GJ.

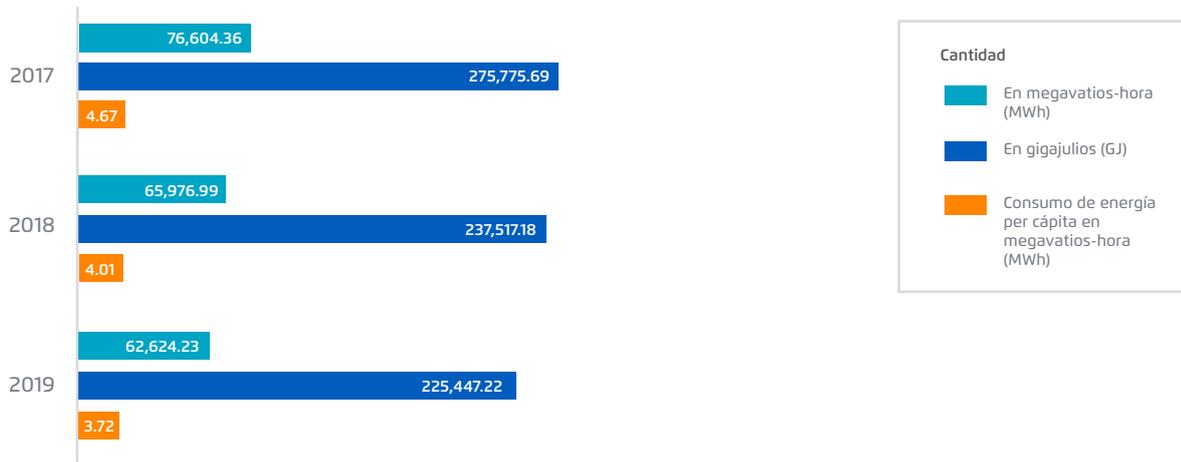
Recurso	Tipo de vehículo	Número de vehículos	En galones (gal)	En gigajulios (GJ)
Diésel B5	Camioneta	25	3,203.24	440.11
	Automóvil	17	4,446.54	540.25
Gasolina	Camioneta	36	11,198.22	1,360.57

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Tal como se mencionó anteriormente, en el BCP se consume energía indirecta de fuentes renovables y no renovables, proveniente del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional. Durante el año 2019, 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 continuación:

Recurso	En megavatios-hora (MWh)	En gigajulios (GJ)
Energía eléctrica consumida en Lima	44,209.35	159,153.65
Energía eléctrica consumida en provincias	15,558.76	56,011.52
Energía eléctrica consumida en cajeros fuera de las Agencias BCP	2,073.56	7,464.83
Energía eléctrica consumida en Agentes BCP	782.56	2,817.21

Energía eléctrica consumida por el BCP en los 3 últimos años



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. Para el presente año, se ha mejorado el registro de consumo de agua en provincias, lo cual ha permitido reducir la incertidumbre en el cálculo del consumo total.

Consumo de agua



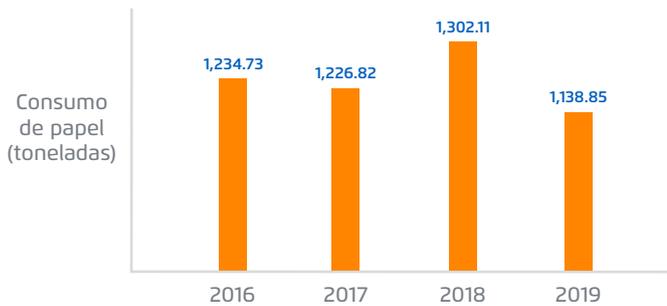
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Consumo de materiales



(GRI 301-1)

Durante el año 2019, en BCP se utilizó 872.47 toneladas de papel de oficina, 22.51 toneladas de papel para marketing, 14.29 toneladas de cartón y 229.58 toneladas de papel higiénico y toalla. En general, el consumo de papel se ha reducido en aproximadamente 12.52 %, evidenciando los esfuerzos realizados mediante la campaña Paperless impulsada por el banco desde finales del año 2018.



Gestión de residuos



(GRI 306-2)

En la sede central se cuenta con 2 fases para el manejo de residuos. La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones²⁷ 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 de los mismos. 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	71,026
Estaciones de segregación	29,325
TOTAL	100,351

Detalle de material reciclado	Residuos reciclados (en kilogramos)	Porcentaje de residuos reciclados
Botellas plásticas	3,507.77	18 %
Papel blanco	6,532.49	33 %
Papel periódico	4,091.58	21 %
Cartón	3,291.48	17 %
Vidrio	2,266.35	12 %
TOTAL	19,689.67	100%

²⁷ Las estaciones de segregación comprenden: papeles, botellas plásticas, envases reciclables y residuos comunes.

12

**Índice de contenidos
GRI, Pacto Mundial y
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)**



Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

(GRI 102-55)

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS ²⁸
GRI 101: Fundamentos 2016					
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1: Nombre de la empresa	10	--	--	--
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	76-80	--	--	--
	102-3: Ubicación de la sede	81	--	--	--
	102-4: Ubicación de las operaciones	10	--	--	--
	102-5: Propiedad y forma jurídica	10	--	--	--
	102-6: Mercados servidos	76-80	--	--	--
	102-7: Tamaño de la organización	7	--	--	--
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	40, 71	--	Principio 6	ODS N°8
	102-9: Cadena de suministro	49, 69-70	--	--	--
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	49	--	--	--
	102-11: Principio o enfoque de precaución	51-52	--	--	--
	102-12: Iniciativas externas	12	--	--	--
	102-13: Afiliación a asociaciones	12	--	--	--
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5	--	--	--
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	9, 26	--	Principio 10	ODS N°16
	102-18: Estructura de gobernanza	22-24	--	--	--
	102-40: Lista de grupos de interés	14-15	--	--	--
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	43	--	Principio 3	ODS N°8
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	14-15	--	--	--
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	14-15	--	--	--
102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	14-15	--	--	--	
102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	18	--	--	--	
102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	18-20	--	--	--	

²⁸ ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016					
	102-47: Lista de temas materiales	20	--	--	--
	102-48: Reexpresión de la información	18	--	--	--
	102-49: Cambios en la elaboración de informes	18	--	--	--
	102-50: Periodo objeto del informe	18	--	--	--
	102-51: Fecha del último informe	18	--	--	--
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	18	--	--	--
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	81	--	--	--
	102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI	18	--	--	--
	102-55: Índice de contenidos GRI	59-62	--	--	--
	102-56: Verificación externa	Este reporte no ha sido auditado	--	--	--
Ética organizacional y cumplimiento					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	20	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	26-30	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	26-30	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	28-30	--	Principio 10	ODS N°16
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	28-30	--	Principio 10	ODS N°16
Ecoeficiencia operacional					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	20	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	53-57	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	53-57	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	57	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N° 8, 12
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	55-56	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N° 7, 8,
GRI 303: Agua y efluentes 2016	303-1 Captación total de agua según la fuente	56	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N°6
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	53-55	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N°3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	53-55	--	--	--
	305-3 Otras emisiones de GEI (alcance 3)	53-55	--	--	--
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	57	--	Principio 7, 8 y 9	ODS N°3, 6, 12

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Desarrollo de capital humano					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	20	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	40-43	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	40-43	--	--	--
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	42	--	Principio 6	ODS N°1,5,8
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	41-42, 74	--	Principio 6	ODS N°5,8
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	43	--	Principio 6	ODS N°8
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	41, 73	--	Principio 6	ODS N°4, 5, 8
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad del Directorio y empleados por categoría profesional	72-73	--	Principio 6	--
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	42	--	Principio 1, 2 y 6	ODS N°5, 8, 16
Financiamiento responsable					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	20	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	51-53	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	51-53	--	--	--
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	51-52	--	--	--
Inclusión y educación financiera					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	20	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	35-38	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	35-38	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	35-38	--	Principio 1 y 2	--
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1 Transparencia en la Información: Requerimientos para la información de productos y servicios	35-38	--	--	ODS N°12
Inclusión y educación financiera	No GRI: Iniciativas para mejorar la educación financiera	35-37	--	--	--
	No GRI: Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros	37-38	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Privacidad del cliente y ciberseguridad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	20	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	33-35	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	33-35	--	--	--
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	33-35	--	--	--
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	33-35	--	--	--
Experiencia del cliente					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	20	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	32-33	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	32-33	--	--	--
GRI 419: Cumplimiento Regulatorio Socio-económico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	32-33	--	--	ODS N°16
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	No GRI: Satisfacción del cliente	32	--	--	--
	No GRI: Gestión de la atención de reclamos	33	--	--	--
Gobierno corporativo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	20	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	22-24	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	22-24	--	--	--
Reputación e Imagen					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	20	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	11	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	11	--	--	--
Reputación e imagen	No GRI: Enfoque de reputación y sostenibilidad BCP	11	--	--	--
	No GRI: Premios y reconocimientos	75	--	--	--

13 Anexos

13. Anexos

Canales de atención

Departamento	Agencias	Agentes	Cajeros	Kiosko
Amazonas	3	26	8	6
Ancash	8	133	34	17
Apurímac	2	46	6	4
Arequipa	18	586	115	39
Ayacucho	2	78	11	4
Cajamarca	5	156	26	10
Callao	16	269	110	25
Cusco	11	137	53	17
Huancavelica	1	31	3	2
Huánuco	3	76	13	5
Ica	9	213	54	21
Junín	14	272	47	26
La Libertad	15	447	94	31
Lambayeque	8	343	46	15
Lima	251	3,467	1,486	407
Loreto	3	37	14	6
Madre de Dios	1	8	5	2
Moquegua	5	47	13	6
Pasco	3	29	8	6
Piura	13	404	71	25
Puno	3	99	18	7
San Martín	6	86	20	12
Tacna	4	96	16	7
Tumbes	6	31	7	2
Ucayali	3	70	16	7
Total al cierre del 2019	409	7,187	2,294	709

Canales de atención que cerraron y abrieron

	Cerraron	Abrieron
Agencias BCP ²⁹	21	15
Cajeros automáticos	134	151
Agentes BCP	1,044	1,381
Kiosko	28	7

²⁹ La agencia Asia abre en el mes de diciembre y cierra en abril para cubrir la temporada de verano.

Resultados de Banca Mayorista

Colocaciones Banca Mayorista

Evolución de Banca Mayorista		Año 2017 (en millones de soles)	Año 2018 (en millones de soles)	Año 2019 (en millones de soles)
Colocaciones directas	A corto plazo	16,909.31	19,704.56	19,973.03
	A mediano o largo plazo	24,054.43	25,075.59	25,940.27
Total de colocaciones directas		40,963.74	44,780.15	45,913.30
Total de contingentes		15,961.24	17,140.61	17,425.23
Total de colocaciones directas		56,849.63	61,887.33	63,338.53

Ingresos Banca Mayorista

	Año 2017 (en millones de soles)	Año 2018 (en millones de soles)	Año 2019 (en millones de soles)
Margen por intermediación ³⁰	1,112.62	1,117.18	1,060.71
Margen activo	794.37	751.14	658.49
Margen pasivo	318.24	366.04	402.22
Ingresos por servicios	627.19	647.29	606.14
Ingresos por operaciones de cambio	277.84	324.28	275.83
Total de ingresos³¹	2,017.65	2,088.75	1,942.68

Distribución de la cartera de clientes

Banca Corporativa	Año 2018	Año 2019	Banca Empresa	Año 2018	Año 2019
Lima y Callao	100%	100%	Lima	85%	85%
Provincias	0%	0%	Provincias	15%	15%
			Oriente	0%	0%
			Norte	54%	56%
			Centro	0%	0%
			Sur	46%	44%

³⁰ Suma de margen activo y pasivo.

³¹ El total considera el margen por intermediación, ingresos por servicios e ingresos por operaciones de cambio.

Ciudad, volumen y composición porcentual en el año 2019 (Banca Empresa)

Ciudad	Volumen en Deuda (en millones de soles)	Porcentaje
Norte	1,682.667	100%
Trujillo	920.892	55%
Chiclayo	318.399	19%
Chimbote	183.087	11%
Piura	260.290	15%
Sur	1,314.396	100%
Arequipa	492.516	37%
Chincha	320.726	24%
Ica	259.958	20%
Tacna	241.197	18%

Distribución para Banca Corporativa y Banca Empresa por sector económico a nivel nacional en el año 2019

Sector	Clientes	Deuda
Industrias manufactureras	25.28%	28.64%
Comercio	26.78%	16.49%
Actividades inmobiliarias empresariales y de alquiler	13.96%	12.73%
Suministro de electricidad, gas y agua	1.10%	7.51%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7.53%	7.26%
Explotación de minas y canteras	2.77%	6.74%
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	4.55%	5.39%
Intermediación financiera	1.57%	4.56%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	6.51%	4.30%
Construcción	5.22%	2.90%
Hoteles y restaurantes	1.57%	1.49%
Enseñanza	0.65%	0.94%
Pesca	1.07%	0.70%
Servicios sociales y de salud	1.11%	0.33%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0.07%	0.00%

Resultados Banca Minorista

Principales resultados de la Banca Minorista

	Año 2017 (en millones de soles)	Año 2018 (en millones de soles)	Año 2019 (en millones de soles)
Colocaciones	36,822	40,966	45,606
Financiamiento al consumo: tarjetas de crédito, créditos personales y crédito vehicular	10,334	11,973	13,747
Crédito hipotecario	12,270	14,067	15,915
Créditos PYME	7,682	8,407	9,232
Préstamos comerciales	4,842	5,176	5,277
Contingentes	1,695	1,343	1,435
Depósitos	44,780	49,952	54,846
Ahorros	23,182	26,789	28,870
CTS	6,856	7,243	7,463
Vista (cuenta corriente)	10,476	10,986	12,727
Depósitos a plazo fijo	4,266	4,934	5,787

Distribución de la cartera de clientes de Banca Minorista por Región

PYME	Año 2018	Año 2019	Negocios	Año 2018	Año 2019
Lima y Callao	45%	48%	Lima y Callao	70%	69%
Provincias	55%	52%	Provincias	30%	31%
Oriente ³²	6%	5%	Oriente	4%	5%
Norte ³³	23%	21%	Norte	12%	12%
Centro ³⁴	4%	4%	Centro	5%	5%
Sur ³⁵	21%	21%	Sur	9%	9%

Distribución de la cartera de clientes (PYME) por sector económico

PYME	Año 2018		Año 2019	
	Clientes	Deuda	Clientes	Deuda
Industria manufacturera	15%	15%	11%	13%
Comercio	48%	47%	33%	40%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	8%	7%	9%	8%
Construcción	2%	2%	2%	2%
Hoteles y restaurantes	7%	8%	4%	6%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	8%	7%	8%	7%
Otras actividades de servicios comunitarios	5%	4%	17%	13%
Otros	8%	10%	16%	12%

³² Incluye: Amazonas, Loreto, Madre de Dios, San Martín y Ucayali.

³³ Incluye: La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes.

³⁴ Incluye: Áncash, Ayacucho, Cajamarca, Cerro de Pasco, Huancavelica, Huánuco y Junín.

³⁵ Incluye: Apurímac, Arequipa, Cusco, Ica, Moquegua, Puno y Tacna.

Distribución de la cartera de clientes (Banca de Negocios) por sector económico

PYME	Año 2018		Año 2019	
	Clientes	Deuda	Clientes	Deuda
Sector				
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	6%	9%	15%	13%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	0.10%	0.10%	2%	2%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	64%	32%	32%	36%
Construcción	5%	1%	8%	9%
Enseñanza	1%	1%	1%	1%
Explotación de minas y canteras	1%	1%	1%	1%
Hoteles y restaurantes	2%	3%	2%	2%
Industrias manufactureras	12%	21%	13%	17%
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	1%	1%	12%	8%
Pesca	0.10%	0.30%	1%	0%
Servicios sociales y de salud	1%	2%	1%	1%
Suministro de electricidad, gas y agua	3%	4%	0.3%	0.1%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	6%	8%	9%	9%
Otros	0%	0%	3%	1%

Resultados Banca Privada

Segmentación de clientes y productos

	Nivel de puesto	Descripción	Nro. de clientes (2019)
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.	2,017

Principales resultados de la Banca Privada

	Año 2017 (en millones de soles)	Año 2018 (en millones de soles)	Año 2019 (en millones de soles)
Colocaciones (cartera vigente)	588	586	553
Financiamiento al consumo: tarjetas de crédito, créditos personales y crédito vehicular	416	424	345
Crédito hipotecario	140	105	96
Créditos PYME	-	-	-
Préstamos comerciales	8	31	84
Contingentes	24	27	28
Masa administrada (depósitos y fondos mutuos)	5,418	6,001	6,006
Ahorros	1,473	1,356	1,296
CTS	113	120	123
Vista (cuenta corriente)	430	426	360
Fondos mutuos	1,977	2,120	3,259
Depósitos a plazo fijo	1,425	1,981	968

Proveedores (GRI 102-9)

Proceso de Negociación de Compras

Etapa	Unidad	Descripción
1. Planificación y definición del requerimiento	Unidad Solicitante	La unidad solicitante (US) define la especificación del bien y/o servicio, niveles de servicio esperados, la demanda proyectada y las fechas de recepción del bien y/o servicio. Esto incluye identificación volúmenes históricos, riesgos y criticidad del servicio. Adicionalmente, coordina con el gestor de riesgos la evaluación formal de riesgos.
	Unidad Negociadora	<p>La unidad negociadora (UN) identifica posibles proveedores en conjunto con la US, establece los diferentes escenarios de cotización sobre los cuales los proveedores enviarán sus propuestas y negocia la forma de pago considerando la correcta afectación de los impuestos locales. Además, establece el esquema de penalidades y si es necesario solicita cartas fianzas.</p> <p>Para servicios cuya criticidad sea "alta", "muy alta" o "subcontratación significativa", la UN solicita asesoría a la Subgerencia de Gestión de Seguros sobre las pólizas que se requerirán al proveedor. Mientras que, para servicios cuya criticidad sea "medio" o "bajo", completar el formato "matriz de pólizas de seguros" y solicitar a los proveedores las pólizas resultantes.</p> <p>Para los casos de bienes, coordinará con la Gerencia de Logística para la correcta definición de los volúmenes teniendo en consideración políticas de almacenamiento y abastecimiento.</p> <p>Finalmente, la UN establece una estrategia preliminar y se genera el cronograma de la negociación, junto con la identificación del contrato a utilizar sobre la base de la segmentación y el monto negociado. Además, se envía el RFP a los proveedores.</p>
2. Análisis de propuestas	Unidad Solicitante	La US aclara dudas a los proveedores, realiza la evaluación preliminar de propuesta, cierra y califica los criterios de evaluación.
	Unidad Negociadora	La UN homologa las propuestas de forma que sean comparables en el alcance solicitado y realiza la evaluación financiera. Además, realiza la evaluación contractual que busca complementar los términos y condiciones comerciales de los contratos conforme al RFP. Finalmente, se realiza la evaluación reputaciones a los potenciales proveedores, con el fin de asegurar la integridad del proveedor, de acuerdo con lo detallado en la Norma 4147.010.5 Formalización de Contratos con Proveedores.
3. Ejecución de estrategia final de negociación	Acuerdo entre Unidad Solicitante y Unidad Negociadora	<p>Se selecciona entre 1 de los 3 tipos de estrategias de adjudicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Negociación directa: Implica negociar directamente con un proveedor producto de las barreras de salida existentes o ser la única alternativa. * Concurso de precios: Implica evaluar la mejor propuesta económica de los proveedores cuyas condiciones de servicio han sido previamente homologadas, valoradas y cerradas. * Mesa de negociación: Implica llevar a discusión los aspectos de servicio/comerciales más importantes de las propuestas con los proveedores. La participación de la US es clave.
4. Aprobación de uso de presupuesto	Unidad Solicitante	<p>La US elabora una presentación para justificar el uso de presupuesto, que considera: Justificación de la necesidad, comportamiento histórico (en caso aplique), proyección de consumo y resultado de la negociación.</p> <p>Además, sustenta el pedido al comité que corresponda: Comité Técnico de Productividad, Comité de IT Governance y/o Comité de Marketing.</p>
	Unidad Negociadora	La UN brinda soporte para sustentar resultados económicos y condiciones comerciales negociadas.

Etapa	Unidad	Descripción
5. Adjudicación	Unidad Negociadora	<p>La UN verifica el acta de comité de aprobación de ejecución de gasto, solicita la conformidad del usuario sponsor sobre los resultados de la decisión de adjudicación, los términos y condiciones comerciales y otros detalles contractuales. Luego, se notifica a cada uno de los postores los resultados del concurso.</p> <p>Además, adjunta el correo de la Subgerencia de Poderes y Firmas de la Gerencia de Legal Gran Lima con la conformidad respecto de los poderes de los firmantes del proveedor. Para proveedores del exterior, se deberá coordinar con la Gerencia de Área de Asesoría Legal (GAL) la conformidad. A criterio de GAL, se podrá solicitar los documentos antes mencionados, debidamente apostillados para las contrataciones cuyo monto sea superior a los US\$ 100.000 (incluidos impuestos).</p> <p>Por último, verifica que los firmantes por parte del BCP cuenten con los poderes respectivos; además digitaliza y envía los contratos y/o adendas (solo se recibirá contratos que incluyan la conformidad de Legal) debidamente firmados.</p>
	Unidad Solicitante	<p>La US da conformidad a las cláusulas contractuales y de servicios, y solicita el registro al sistema SIGA para los proveedores que no han tenido experiencia previa con el banco. Por último, se procede a firmar.</p>
	Asesoría Legal	<p>GAL comunica que los requerimientos para el asesoramiento en los procesos de contratación deberán indicar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La criticidad del servicio y si es subcontratación significativa b) Si la prestación del servicio implica el desplazamiento del personal del proveedor a las instalaciones del BCP c) Si habrá transferencia de datos personales d) Si habrá procesamiento de datos en el exterior <p>En caso se utilice los Contratos Modelo BCP sin modificaciones a sus cláusulas, no será necesaria la validación de la GAL. Sin embargo, en caso no se utilicen Contratos Modelo BCP o estos sean modificados, deberán contar con conformidad de la GAL. Dicha conformidad no se da por los aspectos comerciales o de servicio del contrato.</p> <p>Además, cuando la contratación tenga como norma aplicable ley extranjera y la criticidad de la misma sea media, alta, muy alta o califique como una subcontratación significativa, se requerirá para el proceso de negociación la participación de una firma de abogados de la jurisdicción de la ley aplicable al contrato.</p> <p>Adicionalmente, en caso el contrato tenga como ley aplicable una norma diferente a la peruana GAL no visará tales documentos contractuales. Para la conformidad mencionada anteriormente, GAL determinará los riesgos legales asociados a las nuevas cláusulas o a las modificaciones de las preestablecidas y solicitará las conformidades de los responsables del área usuaria o negociadora, necesarias para asumir el riesgo determinado.</p> <p>Por último, GAL no revisa proformas u otros documentos que no tengan relación con el documento contractual.</p>
6. Servicios postventa	Unidad Solicitante	<p>La US debe gestionar al proveedor, lo que implica realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Gestión de consumo ii. Seguimiento al desempeño iii. Gestión de la facturación y pago iv. Seguimiento al vencimiento contractual
	Unidad Negociadora	<p>La UN coordina la homologación de proveedores, con frecuencia anual y solicita al proveedor la presentación de las pólizas de seguro de acuerdo con las recomendaciones realizadas por la Subgerencia de Gestión de Seguros o lo indicado por la Matriz de Pólizas de Seguros. Asimismo, es responsable de que las pólizas se encuentren vigentes durante el servicio y de acuerdo con lo negociado. Los documentos que deberá presentar el proveedor son:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Póliza completa, la cual deberá contener las condiciones generales, particulares, especiales, cláusulas de garantías y exclusiones. ii. En caso de requerirse el seguro SCTR, la US deberá solicitar y efectuar el seguimiento de las constancias vigentes del personal de la empresa proveedora. <p>Además, cobra las penalidades al proveedor, en caso se generen, producto del incumplimiento de niveles de servicio, coordina si es que aparecen controversias contractuales y realiza el seguimiento al vencimiento contractual.</p>

Resultados de colaboradores

(GRI 102-8)

Desglose de colaboradores por sexo

Total de Colaboradores		Año 2017	Porcentaje	Año 2018	Porcentaje	Año 2019	Porcentaje
Planilla BCP	Hombres	7,006	41.73%	6,800	41.33%	6,878	40.87%
	Mujeres	9,782	58.27%	9,652	58.67%	9,951	59.13%
Practicantes	Hombres	181	55.02%	210	60.17%	216	60%
	Mujeres	148	44.98%	139	39.83%	144	40%
Total	Hombres	7,187	41.99%	7,010	41.72%	7,094	41.27%
	Mujeres	9,930	58.01%	9,791	58.28%	10,095	58.73%

Desglose de colaboradores por tipo de contrato laboral, jornada y sexo (Planilla BCP)

Tipo de Contrato	Año 2018			Año 2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Plazo Indeterminado ³⁶	7,125	5,108	12,233	7,093	5,167	12,261
Jornada completa	5,340	4,451	9,791	5,399	4,557	9,957
Jornada reducida	1,785	657	2,442	1,694	610	2,304
Plazo Fijo	2,527	1,692	4,219	2,858	1,711	4,569
Jornada completa	1,862	1,344	3,206	2,136	1,370	3,506
Jornada reducida	665	348	1,013	722	341	1,063
Total General	9,652	6,800	16,452	9,951	6,878	16,829

Procedencia de colaboradores (Planilla BCP)

Departamento	Hombres	Mujeres	Número de Colaboradores	Porcentaje
Lima y Callao	5,364	7,203	12,567	74.68%
Provincias	1,514	2,748	4,262	25.32%
Total general	6,878	9,951	16,829	100%

³⁶ No considera a los colaboradores que se encuentran con licencia sin goce de haber.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13

Desglose de colaboradores por procedencia y tipo de contrato laboral (Planilla BCP)

Departamento	Plazo indeterminado	Plazo fijo	Total	Porcentaje
Amazonas	27	7	34	0.20%
Ancash	136	53	189	1.12%
Apurímac	25	15	40	0.24%
Arequipa	425	184	609	3.62%
Ayacucho	35	19	54	0.32%
Cajamarca	142	24	166	0.99%
Cuzco	162	91	253	1.50%
Huancavelica	12	3	15	0.09%
Huánuco	65	21	86	0.51%
Ica	186	96	282	1.68%
Junín	196	90	286	1.70%
La Libertad	426	376	802	4.77%
Lambayeque	227	42	269	1.60%
Lima	9,286	3,193	12,479	74.15%
Loreto	58	20	78	0.46%
Madre de Dios	12	18	30	0.18%
Moquegua	56	16	72	0.43%
Pasco	26	7	33	0.20%
Piura	272	55	327	1.94%
Prov. C. Callao	151	116	267	1.59%
Puno	68	40	108	0.64%
San Martín	80	31	111	0.66%
Tacna	94	18	112	0.67%
Tumbes	38	9	47	0.28%
Ucayali	55	25	80	0.48%
Total general	12,260	4,569	16,829	100.00%

Diversidad de colaboradores (GRI 405-1)

Directorio BCP

Total de Colaboradores	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total	Porcentaje
Planilla BCP	Hombres	0	0	12	85.71%
	Mujeres	0	0	2	14.29%
Total	Total	0	0	14	100%
	Porcentaje	0%	0%	100%	100%

Total de Colaboradores

Total de Colaboradores	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total	Porcentaje	
Planilla BCP	Hombres	3,336	3,292	250	6,878	40.87%
	Mujeres	5,403	4,380	168	9,951	59.13%
Total	Total	8,739	7,672	418	16,829	100%
	Porcentaje	51.93%	45.59%	2.48%	100%	

Capacitación de Colaboradores

Acciones de aprendizaje desarrolladas durante 2019

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

Desglose de los indicadores de capacitación³⁷ (GRI 404-1)

Número de colaboradores capacitados y promedio de horas de capacitación

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 colaboradores capacitados por categoría
Gerentes	Mujeres	8,554	20,720	182	429	206	492	47	48.3	87.20%
	Hombres	12,166		247		286		49		
Profesionales	Mujeres	91,907	155,747	3,146	6,186	3,292	6,466	29	25.2	95.67%
	Hombres	63,840		3,040		3,174		21		
No Profesionales	Mujeres	391,964	706,112	6,322	9,664	6,511	9,987	62	73.1	96.77%
	Mujeres	314,148		3,342		3,476		94		
Total	Mujeres	444,588	807,538	9,650	16,279	10,009	16,945	46	50	96.07%
	Hombres	362,949		6,629		6,936		55		

³⁷ No se incluye horas de coaching de supervisores propios

Nuevas contrataciones durante el año 2019 (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	3,252	1,141	227	58	19	11	3	1	4,712
Mujeres	2,082	647	96	17	5	5	1	--	2,853
Hombres	1,170	494	210	41	14	6	2	1	1,859
Provincias	95	40	8	1	1	--	-	--	145
Mujeres	48	17	5	--	--	--	--	--	70
Hombres	47	23	3	1	1	--	--	--	75
Total	3,347	1,181	235	59	20	11	3	1	4,857
Mujeres	2,130	664	101	17	5	5	1	0	2,923
Hombres	1,217	517	134	42	15	6	2	1	1,934

Colaboradores que dejaron el BCP en el año 2019

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	1,446	936	399	191	79	36	21	34	3,142
Mujeres	889	503	222	88	40	13	9	16	1,780
Hombres	557	433	177	103	39	23	12	18	1,362
Provincias	487	467	185	61	24	12	12	9	1,257
Mujeres	344	297	105	35	7	5	2	2	797
Hombres	143	170	80	26	17	7	10	7	460
Total	1,933	1,403	584	252	103	48	33	43	4,399
Mujeres	1,233	800	327	123	47	18	11	18	2,577
Hombres	700	603	257	129	56	30	22	25	1,822

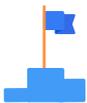
Premios y reconocimientos



PRIMER PUESTO

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa 2019 (MERC0)

Por octavo 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 (MERC0).



PRIMER PUESTO

Ranking Empresas Financieras - Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Talento 2019 (MERC0 Talento)

El BCP ocupó el primer lugar en el sector bancario del Ranking MERC0 Talento y el segundo lugar del ranking general.



LAS 10 EMPRESAS MÁS ADMIRADAS DEL PERÚ 2019

Otorgado por PwC y la Revista G de Gestión

Por octavo año consecutivo, el BCP fue distinguido como una de las Empresas Más Admiradas del Perú, a partir de una evaluación efectuada entre más de 4,500 ejecutivos del país.



CREATIVIDAD EMPRESARIAL 2019

Otorgado por la UPC, El Comercio y RPP

YAPE, del BCP, ganó premios en tres categorías: Servicios Financieros, Premio Especial de Gran Empresa y Gran Premio de la Creatividad Empresarial 2019 (máxima distinción de Creatividad Empresarial).



BRANDZ PERÚ TOP 20

De Kantar Insight

El BCP es la segunda marca más valorada del Perú en 2019, según Brandz Perú Top 20, que elaboró la División Insights de Kantar.



XIX Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima

Reconoció al BCP como la mejor empresa en las categorías de Banca Empresarial, Banca Pyme, Banca Personal y Aplicación para Operaciones Bancarias.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

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 provincias³⁸. 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:

Tipos de Banca

<p style="text-align: center;">Banca Corporativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñada para clientes con ventas anuales iguales o mayores a los US\$ 100 millones. 	<p style="text-align: center;">Banca Empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banca Empresa: Orientada a clientes cuyas ventas anuales fluctúan entre US\$ 10 millones y US\$ 100 millones. • Banca Institucional: Dirigida a organizaciones sin fines de lucro, públicas y privadas, con el fin de brindarles servicios especializados.
--	---

Productos y servicios prestados por Banca Mayorista

<p style="text-align: center;">Negocios Internacionales y Leasing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestiona los créditos leasing y de negocios con las principales instituciones financieras del mundo. 	<p style="text-align: center;">Servicios para Empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla y comercializa servicios transaccionales para clientes empresariales e institucionales.
---	--

Durante el 2019, la Banca Mayorista demostró un incremento en colocaciones directas e indirectas en comparación al año pasado. Asimismo, los ingresos mostraron un incremento en el transcurso del año, registrando un total de S/ 1,942.68 millones³⁹.

³⁸ Principales: Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Santa, Piura, Chincha, Ica y Tacna.

³⁹ Para más información, ver las tablas en la página 67.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Banca Minorista

La 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 2019, tuvo 8.6 millones de clientes, a los que atendió a través de 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 o un mínimo de S/ 150,000 disponibles para invertir.	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.	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 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 el 2019 se tuvo un crecimiento de 0.08 % de masa administrada, alcanzando los S/ 6,006 millones al cierre del año; asimismo, se logró un incremento en la participación de los fondos mutuos en el portafolio, registrado un crecimiento del 54 % (54 % del portafolio vs. 35 % del 2018), en línea con el foco del negocio. Como resultado, la banca generó S/79 millones de ingresos en el 2019, 7 % más al crecimiento generado en el año 2018⁴².

⁴⁰ Para más información respecto a los resultados de Banca Privada, ver página 68.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Canales de atención



Agencias BCP

En el 2019 se cerró el año con 409 agencias, 4 % menos agencias que en el 2018. 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 nuestros clientes logrando alcanzar un Top to Box (T2B) de satisfacción de nuestras ventanillas y asesores de ventas en agencias de 75 % en el 2019. Además, a través de una nueva metodología comercial, se logró incrementar en el 2019 la productividad de los asesores de venta en 14 %.

Durante este año también se trabajó en desarrollar y desplegar nuevos formatos de atención y fomentar nuevos roles en las agencias. Durante el 2019 se implementaron 24 agencias con formato hub & spoke (con ello el total asciende a 59).



Centro de Contacto

En el 2019 se empezó la implementación de la nueva plataforma tecnológica del Centro de Contacto, la cual impulsará la transformación digital de este canal. Este proyecto permitirá administrar el canal de manera más eficiente, brindar una mejor experiencia simplificando la navegación para la resolución de consultas y reduciendo significativamente el corte de llamadas.

Se está trabajando en el desarrollo de bots para automatizar procesos internos de atención y en el desarrollo de un chatbot para atender, vía Whatsapp, consultas de clientes. El chatbot está en marcha blanca y será lanzado para uso de clientes a inicios del 2020. También se creó la línea Consultas Digitales, con asesores expertos para todas las consultas de los canales digitales. Asimismo, se han consolidado los roles tradicionales en el rol de asesor multiskill, el cual ahora puede resolver todo tipo de consulta sin necesidad de derivar la llamada a otra línea. En Telemarketing, se dejó la operación tercerizada, logrando una productividad per cápita record en venta de tarjetas que representa el 31 % de la venta de tarjetas de crédito del BCP.

El canal se mantiene como líder en satisfacción al cliente frente a los centros de contactos de otros bancos, con un T2B de 78 % el cierre del último trimestre 2019.



Plataforma digital

Comprometidos con la atención rápida y oportuna de todos los segmentos de clientes, las 369 agencias del banco cuentan con una o más plataformas digitales que atienden las 24 horas del día. Estas realizan operaciones como vista de saldos y movimientos, vista de tasas y tarifas, aperturas de cuentas de ahorro y recojo y reposición de tarjetas de débito.

Al cierre del 2019 se tienen 709 plataformas digitales que hicieron un total de 22.5 millones de transacciones. Como impacto, se ayudó a 3.9 millones de peruanos a abrir sus cuentas y/o recoger sus tarjetas de débito en una plataforma auto atendida digital, teniendo en promedio 900 mil visitas únicas mensuales.

Finalmente, se comenzó la renovación tecnológica del hardware de todo el parque de plataformas digitales. Con el apoyo de este nuevo hardware se espera mejorar la experiencia de los clientes en todos los segmentos atendidos. A cierre de año se llegaron a renovar 170 plataformas digitales.

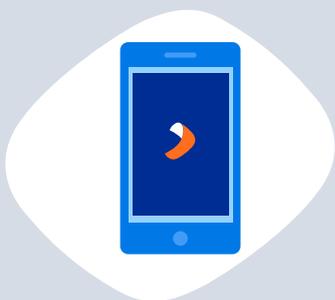
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13



Cajeros automáticos

Al cierre del ejercicio 2019 se cuenta con 2,294 cajeros automáticos. Con el objetivo de seguir brindando facilidades a los clientes y apoyar la migración a canales autoatendidos, se ha seguido ampliando la red con cajeros multifuncionales, llegando a un número de 461 de los cuales 186 son cajeros recicladores.

Por otro lado, las transacciones monetarias del 2019 se incrementaron en 8 % respecto del 2018, mientras que el total de transacciones tuvieron un crecimiento anual del 5 %.



Banca Móvil

Banca Móvil es el principal canal transaccional del banco al representar, en el 2019, el 43 % del total de sus transacciones (monetarias y no monetarias). La aplicación es utilizada por 2.4 millones de clientes únicos cada mes (cifra que muestra un crecimiento de 74 % frente al año 2018) que han transado S/ 76,913 millones en todo el año (109 % más que en el 2018). A la fecha, 2 millones de clientes de la banca móvil poseen Token Digital, producto que explica en gran medida el crecimiento transaccional en el canal.

A partir de octubre del 2019, los clientes pueden también activar y desactivar las compras en el exterior desde la Banca Móvil. Esto ha generado que, hacia fin de año, se mejore la experiencia de control de tarjetas a 80 mil clientes, acumulando 110 mil interacciones.

En el 2019, la aplicación ganó, por sexto año consecutivo, el premio a Mejor Aplicación para Operaciones Bancarias en la XVIII Encuesta Anual de Ejecutivos realizada por la CCL.



Banca por internet

En el 2019 se renovó la experiencia de usuario de los clientes con el lanzamiento de un nuevo Front. Esto ha generado una mayor interacción de los clientes con el canal, pasando de 208 a 218 millones de transacciones anuales. Asimismo, la plataforma es utilizada por 885 mil clientes al mes cuyas transacciones mueven un total de S/. 33,064 millones anuales.



Agentes BCP

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. Es así que a través de alianzas comerciales con negocios minoristas, denominados Agentes BCP brindan atención a clientes y no clientes de todos los sectores económicos. Mayor información en el capítulo de educación e inclusión financiera.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13



Chatbox Arturito BCP

En el 2019, más de 250 mil usuarios comenzaron una conversación con Arturito BCP en Facebook Messenger, alcanzando cerca de 2 millones de operaciones en el año. En el 2020, el chatbot del BCP tendrá un relanzamiento, renovándose completamente.



Canal de atención en redes sociales

En el 2019, el equipo de Redes Sociales no solo continuó con la moderación de las cuentas oficiales del BCP (Facebook y Twitter) sino que también asumió el reto de moderar la cuenta de Yape (tanto de Facebook como de Instagram), además de orientar a un pequeño piloto del equipo de Soluciones de Pago. Esto demandó un crecimiento en el equipo, que ahora asciende a 13 community managers. Con este nuevo encargo, el equipo continúa posicionándose como la mejor alternativa de comunicación para todos los clientes digitales especialmente para los que están en el exterior.

En la cuenta BCP se atendió a 27 mil clientes cada mes, ayudándolos, de inicio a fin, con sus consultas, quejas o reclamos en el mismo punto de contacto. En la cuenta Yape se logró atender a más de 3 mil clientes cada mes, logrando que la familia Yape siga creciendo en Redes Sociales. Finalmente, se ha logrado sobrepasar la meta de satisfacción y alcanzar un 95 % de T2B.



Banco de Crédito del Perú S.A.

Sede Central

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

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad 2019 debe ser dirigida a la Gerencia de Responsabilidad Social del Banco de Crédito del Perú.

E-mail: responsabilidadsocial@bcp.com.pe

(GRI 102-53)

Elaborado, diseñado y diagramado
por Avanza Sostenible.
www.avanzasostenible.com
