

MEMORIA INTEGRADA 2021



CONTENIDO

1.

*Carta del Presidente
del Directorio*

4 - 11

2.

*Nuestro banco y estrategia
de sostenibilidad*

12 - 27

3.

*Reconectando con
la sociedad*

28 - 52

4.

*Nuestros
colaboradores*

53 - 62

5.

*Nuestro gobierno
corporativo*

63 - 82

6.

*Información económica
y financiera*

83 - 105



CONTENIDO

7.

Nuestros Productos y Servicios Financieros

106 - 121

8.

Información complementaria

122 - 138

9.

Sobre esta Memoria Integrada

139 - 144

10.

Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

145 - 151

11.

Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

152 - 153

12.

Anexos

154 - 181





1. Carta del Presidente del Directorio

1. Carta del Presidente del Directorio

Estimados accionistas, clientes, colaboradores y líderes de las comunidades que servimos:

Espero que este mensaje los encuentre a ustedes y a sus familias llenos de salud y bienestar.

Tengo el agrado de presentarles la Memoria Integrada 2021 del Banco de Crédito del Perú (BCP), documento mediante el cual compartimos anualmente los hitos más relevantes de nuestra gestión y los resultados de la implementación de iniciativas sostenibles desde nuestra estrategia de negocio, a través de las cuales impactamos positivamente en la sociedad y generamos valor para todos nuestros grupos de interés.

En el 2021 nuestro país continuó enfrentando diversos desafíos, y no solo en materia sanitaria. A la lamentable pérdida de vidas en la segunda ola de COVID-19, se sumó la incertidumbre política, la polarización por preferencias electorales, así como presiones inflacionarias que mermaron la capacidad adquisitiva de millones de familias. Todo ello ha impactado en nuestros clientes, nuestros colaboradores, y, en definitiva, en nuestra sociedad.

En el BCP estamos convencidos de que el ser consecuentes en nuestras acciones diarias con nuestro propósito: "Transformar planes en realidad", es lo que nos ha ayudado y nos permitirá adaptarnos a nuevos escenarios y navegar con esperanza y optimismo tiempos difíciles. Alineados al propósito de Credicorp: "Contribuir a mejorar vidas, acelerando los cambios que nuestros países necesitan", procuramos unir esfuerzos hacia ese norte y siempre poner a las personas en el centro de nuestras decisiones.

Durante la pandemia vivimos nuestro propósito día a día

Nada habría sido posible sin la entrega y dedicación de nuestros colaboradores, quienes día a día conectan con el propósito de la organización desde sus propósitos personales. Comprometidos a garantizar su salud y bienestar, este 2021 potenciamos nuestras iniciativas de apoyo sanitario, destacando el fortalecimiento de nuestros servicios de cuidado en casa y la implementación

de una planta de oxígeno exclusiva para ellos. Asimismo, se introdujo el programa "Contigo Siempre" por medio del cual se otorga becas de estudios y planes de salud a las familias de los colaboradores que, lamentablemente, fallezcan. Por último, continuamos empoderando a nuestros equipos, que hicieron de sus hogares sus oficinas, a través de la inversión en tecnologías de colaboración y la entrega de bonos para potenciar sus espacios de trabajo.

El tener claro nuestro propósito nos permitió aprovechar las oportunidades para impulsar a nuestras comunidades en el camino de la recuperación. Sumamos esfuerzos con otras empresas del grupo y con el Ministerio de Salud para aumentar la capacidad de vacunación del Estado a través de la asignación de brigadas al *Vacunacar* más grande del país. Más de 130 mil personas fueron vacunadas en dicho centro. Asimismo, continuamos nuestra alianza con los gobiernos en la distribución de bonos de ayuda. A través de nuestra billetera móvil Yape, más de 450,000 personas recibieron el bono Yanapay otorgado por el Estado. Finalmente, continuamos otorgando facilidades financieras para aliviar la presión económica sobre nuestros clientes en los segmentos más vulnerables, a través de nuestro "Plan Unidos" hemos apoyado a 31,675 clientes personas y 29,256 clientes pymes a refinanciar sus deudas en el 2021.

Comprometidos con nuestro programa de sostenibilidad

Estamos convencidos de que sólo podemos destacar y perdurar en el tiempo estando en armonía con nuestro entorno e impactando positivamente en todo lo que hacemos. En el 2021, progresamos en nuestro camino hacia una integración profunda de la sostenibilidad en nuestra forma de hacer negocios.

En este camino ha sido clave implementar una estrategia de gestión del cambio para incorporar la reflexión de nuestro propósito en las acciones y decisiones diarias a nivel banco. Dicha estrategia involucró programas de formación a líderes, así como campañas de comunicación interna y externa para fomentar el entendimiento e identificación con la cultura de sostenibilidad a lo largo de toda la organización. Adicionalmente, reforzamos dicha cultura con mecanismos formales como la incorporación

de métricas ESG en los objetivos estratégicos de nuestra empresa y en las estructuras de compensación variable de los ejecutivos de primera línea de la organización.

Consolidamos el despliegue de los frentes de acción de nuestro programa de sostenibilidad Reconecta, afianzando nuestra relación con cada vez más peruanos. A través de sus 4 frentes de acción: Inclusión Financiera, Educación Financiera, Impulso a las PyMEs y Vivir nuestro Propósito; buscamos que más personas accedan a productos y servicios financieros que les permitan transformar sus planes en realidad.

En el 2021, fortalecimos las capacidades empresariales de 38,559 emprendedores gracias al programa "Contigo Emprendedor", e incluimos financieramente a más de 35,000 personas a través de S/ 780 millones en créditos para capital de trabajo para pequeños negocios. Yape, nuestra principal herramienta para la inclusión financiera, culminó el año superando los 8.3 millones de usuarios, 1.6 millones de micronegocios afiliados y más de 1.6 millones de peruanos incluidos financieramente.

Promovimos la educación financiera de más de 130 mil personas a través de cursos virtuales y nuestro nuevo Campus Virtual del ABC del BCP. Además, gracias a diversas iniciativas de comunicación masiva, educamos en finanzas personales a más de 2 millones de peruanos.

Al impulsar de forma audaz nuestro programa de sostenibilidad buscamos potenciar al máximo el desarrollo del Perú, siendo agentes activos de los cambios que nuestro país necesita.

Recuperación económica e incertidumbre política

Tras una contracción del PBI de 11.0 % en el 2020, la economía peruana demostró, una vez más, su resiliencia y experimentó un crecimiento de 13.3 % en el 2021, producto de amplios estímulos monetarios y fiscales, el establecimiento de la disponibilidad de los fondos previsionales y en cuentas CTS, así como favorables cotizaciones de los *commodities* de exportación. También incidió la reapertura de la economía. Al cierre del año, el 80 % de la población mayor a 12 años había recibido dos dosis de vacuna contra el COVID-19.

Es importante precisar que este resultado económico tuvo lugar pese a un agudizamiento de la incertidumbre política que mermó la confianza empresarial, la inversión privada, y generó un episodio de salida de capitales que alcanzó casi los US\$ 16.5 mil millones. La situación política del Perú impactó significativamente en el desempeño de distintos indicadores macro financieros, reflejando un incremento en la percepción del riesgo país por parte

del mercado. En este contexto, la agencia calificadora Moody's redujo la calificación crediticia del Perú desde A3 a Baa1, mientras que el tipo de cambio llegó a un máximo histórico de 4.14 soles por dólar. No obstante, dicho impacto inicial fue mitigado luego de decisiones como la designación de un directorio profesional y técnico en el Banco Central de Reserva.

Por su parte, la inflación cerró el año 2021 en 6.4 %, su nivel más alto en 13 años. Este resultado se explica principalmente a choques de oferta globales que impulsaron el precio internacional de combustibles y granos, así como por la depreciación de la moneda antes referida. En respuesta, el BCRP inició un ciclo de alza de tasas, a través del cual la tasa de referencia pasó de 0.25 % en julio a 2.5 % al cierre del año.

Adicionalmente, durante el año se promulgó en Perú la ley que materializó la fijación de un tope a las tasas de interés e introdujo restricciones al cobro de ciertas comisiones. Al respecto, lamentamos el detrimento que esta medida puede generar en el proceso de inclusión financiera que buscamos impulsar.

Tendencias globales que transforman nuestro negocio

En el plano global, la pandemia aceleró exponencialmente el ritmo de adopción digital de los consumidores. Frente a una restricción súbita y prolongada a los canales de atención físicos, estos se vieron forzados a recurrir y aprender a utilizar la tecnología para atender sus necesidades. Esto ha generado un cambio permanente en la mentalidad digital y comportamiento de los consumidores.

Adicionalmente, compañías tecnológicas de rápido crecimiento juegan un rol cada vez más importante en Latinoamérica. Particularmente las *fintech* en nuestra región constituyen hoy uno de los ecosistemas de emprendimiento más dinámicos a nivel global, atrayendo un significativo volumen de capital. En el 2021, la inversión en *fintech startups* en Latam ascendió a más de 10 mil millones de dólares, monto más de 3 veces superior a lo recaudado el 2020. Hoy somos más conscientes de que una región como la nuestra, con altos niveles de acceso a internet y bajos niveles de inclusión financiera, constituye terreno fértil para la emergencia de nuevos jugadores con ambiciones de reinventar la industria, apalancándose de tecnologías avanzadas, sólidas capacidades en analítica de datos y muy altos estándares de servicio al cliente.

Nos anticipamos y aceleramos nuestra transformación en todos los negocios

El compromiso con nuestro propósito y la sostenibilidad, junto con nuestra anticipación a los retos, y oportunidades en el entorno, configuraron nuestras prioridades estratégicas para el 2021.

En el BCP continuamos persiguiendo el objetivo de ofrecer una experiencia extraordinaria y optimizar la eficiencia de nuestras operaciones. En un contexto de aceleración de la demanda transaccional digital, este 2021 nos enfocamos en fortalecer la estabilidad operativa de nuestras aplicaciones y acelerar el *time-to-market* de nuestras innovaciones, sin perder de vista la gestión de nuestra ciberseguridad.

Es importante también destacar el crecimiento de nuestra plataforma de pagos Yape, la que, al cierre del 2021 superó los 8 millones de usuarios y se consolidó como el canal digital que facilitó el mayor número de transacciones.

Asimismo, desde nuestro Centro de InovaCXión buscamos generar disrupción en la forma en la que entregamos valor con productos y servicios financieros y generar nuevos modelos de negocio que permitan atender necesidades no financieras, tales como Cuotealo, Grou y Warda, entre otros. Junto con ello, se creó la Gerencia de Área de Desarrollo de Nuevos Negocios, responsable del escalamiento de proyectos que nos permitan entrar a nuevos segmentos y desarrollar nuevos canales y productos, y a través de la Gerencia de Ecosistema Extendido, se continuó el trabajo de alianzas con aliados externos que nos permiten ingresar en mercados nuevos.

Finalmente, el rediseño de nuestro modelo de innovación disruptiva a nivel del Grupo Credicorp busca fortalecer la capacidad del Grupo de incubar negocios cercanos a nuestro core en los Centros de Innovación de cada línea de negocio, y a la vez desarrollar innovación a través de nuestro Corporate Venture Center, Krealo. Aspiramos a alcanzar la agilidad y la experiencia de usuario que ofrecen las Fintech a la vez que nos apalancamos en nuestra red de distribución, diversificación de negocios y escala.

Recuperando nuestra rentabilidad

El 2021 se caracterizó por la recuperación de la rentabilidad de nuestras operaciones. Nuestra utilidad neta sumó los S/ 3,031 millones, que se tradujo en un retorno sobre el patrimonio promedio (ROAE) de 15.5 %. Dicha recuperación fue impulsada por los ingresos de comisiones por servicios bancarios y el menor costo de riesgo.

Las colocaciones brutas totales crecieron en 8.1 %, impulsadas por un mayor dinamismo de las colocaciones estructurales (colocaciones brutas totales excluyendo programas del gobierno), en línea con la reactivación económica. Lo anterior fue compensado por una reducción de 25.1 % en la cartera de programas del gobierno (Reactiva) en línea con el inicio del período de amortizaciones.

En términos de calidad de la cartera, el índice de cartera deteriorada de la cartera estructural se redujo de 5.56 % a 4.98 %. Esta evolución positiva fue el reflejo de la reactivación económica de la región, y un incremento en los niveles de liquidez de las personas producto de las distintas facilidades dispuestas por el gobierno en el contexto de la pandemia. Por otro lado, la cartera de programas del gobierno se deterioró, sin embargo, los créditos con mora tardía se encuentran en proceso de recupero mediante las garantías estatales. La reactivación económica y el mejorado comportamiento de pago de los clientes impactó en el gasto por provisiones netas de recuperos, que se redujo 67 % respecto al año anterior. Con ello, el costo de riesgo pasó de 3.78 % en el 2020 a 1.16 % en el 2021.

El margen neto por intereses cayó 56 puntos básicos con respecto al 2020, impactado principalmente por el entorno de bajas tasas de interés en el sistema financiero por efectos de decisiones de política monetaria del BCRP. No obstante, el menor costo de fondeo y el incremento de nuestras colocaciones estructurales contribuyen paulatinamente a la recuperación.

Otra cifra relevante es el recupero de los otros ingresos (+23 %), producto del gradual levantamiento de las restricciones que se dieron durante el 2020 por COVID-19, así como el recupero de los niveles de transaccionalidad. En ese sentido, destacaron los mayores niveles de ingresos por comisiones (22.1 %) y de ganancia neta por operaciones de cambio (+35.9 %).

Como resultado de todo lo anterior, los ingresos operativos crecieron 8.2 % en el 2021. Por su parte, los gastos operativos aumentaron 17.3 %, producto de la reactivación de la remuneración variable ligada a nuestros resultados, y de la aceleración de inversiones en nuestra transformación digital. Esta gestión permitió un ratio de eficiencia de 44.1 %.

En un contexto de incertidumbre y respetando una política prudente de gestión de capital, mantuvimos niveles patrimoniales superiores a los mínimos regulatorios e internos y distribuimos dividendos en efectivo equivalentes a S/ 42 millones.

Miramos al futuro comprometidos y con optimismo

Entramos al 2022 con altos precios de los metales y una economía mundial que crecerá cerca de 4.5 % de acuerdo con las últimas proyecciones del Fondo Monetario Internacional. Además, en el aspecto sanitario, estamos enfrentando la tercera ola de contagios con altos niveles de vacunación, lo que apunta a que el impacto sea contenido tanto en niveles de mortalidad como en actividad económica. En el contexto institucional en Perú, el perfil técnico de las autoridades designadas para gestionar la política fiscal y monetaria, así como la independencia de poderes son elementos positivos que nos llevan a confiar en que preservará la estabilidad macroeconómica, y se promoverá un adecuado ambiente de negocios. En este contexto, el Gobierno tiene el reto de fomentar que el país aproveche las oportunidades externas a través de la recuperación de la inversión privada. Para ello, es imperativo que se tomen medidas concretas para recuperar la confianza empresarial con el consecuente impacto positivo sobre los niveles de empleo y el valor de nuestra moneda.

En el BCP continuaremos enfocados en anticiparnos a los cambios y tendencias en nuestros consumidores y retar nuestros modelos de negocio para asegurar la innovación continua y el foco en experiencia y eficiencia. En Yape, aspiramos a expandir la oferta de valor para pequeños negocios, y lanzaremos la distribución de microcréditos.

Nos comprometemos a impulsar activamente nuestro programa Reconecta, para fomentar una economía sostenible e inclusiva, mejorar la salud financiera de los ciudadanos y empoderar a nuestra gente para prosperar.

En línea con la estrategia corporativa de sostenibilidad del Grupo Credicorp, en enero presentamos nuestro Marco de Financiamiento Sostenible, documento que establece los parámetros y procesos a seguir para lanzar al mercado instrumentos de financiamiento con fines verdes y sociales. De esta manera, nos convertimos en el primer banco de América Latina con un Marco de Financiamiento Sostenible que ha sido evaluado satisfactoriamente por S&P Global Ratings con una calificación de "strong"¹. Estamos convencidos de que este será un elemento clave que nos permitirá acompañar a nuestros clientes de banca mayorista en su transición hacia la sostenibilidad.

Iniciamos este nuevo año con mucho entusiasmo y energía, dispuestos a aprovechar las oportunidades y enfrentar nuevos desafíos. Estoy muy agradecido y orgulloso por la resiliencia y entrega de nuestro equipo, que día a día se compromete a mejorar vidas, las de nuestros clientes y las de nuestras comunidades.

Quiero dedicar un especial agradecimiento a Walter Bayly, Gerente General, y Álvaro Correa, Gerente General Adjunto de Credicorp, ambos líderes que marcaron la historia de Credicorp y que, como ustedes saben, decidieron retirarse del grupo a partir del 2022. Todo lo mejor para ellos. Gianfranco Ferrari, luego de 4 años al frente del BCP, asume un nuevo reto como CEO de Credicorp. Estoy seguro de que con su visión y dinamismo liderará al gran equipo que lo acompaña, y nos llevará por el camino del crecimiento y la sostenibilidad.

Asimismo, quiero desear los mejores éxitos a Diego Cavero en su nueva etapa profesional como Gerente General del BCP. Diego es uno de los profesionales con más experiencia en banca empresarial del país y hace 27 años trabaja en el grupo, desempeñándose como gerente de diversas divisiones del banco, por lo que conoce la organización profundamente y está comprometido con el propósito que nos impulsa cada día: ser los mejores aliados de nuestros colaboradores, clientes y país para transformar sus planes en realidad. Estoy seguro de que, bajo su liderazgo, y junto al increíble equipo del banco, continuaremos construyendo la historia de desarrollo y superación del Perú.

Muchas gracias por su confianza y el respaldo otorgado a nuestra gestión.



Luis Romero Belismelis
Presidente del Directorio BCP

(GRI 102-14)

¹ Calificación obtenida al presentar un alineamiento sólido con las recomendaciones de las guías internacionales: Social Bond Principles (ICMA, 2021), Green Bond Principles (ICMA, 2021), Green Loan Principles (LMA/LSTA/APLMA, 2021), y Sustainability Bond Guidelines (ICMA, 2021).


Declaración de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Banco de Crédito del Perú durante el año 2021. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



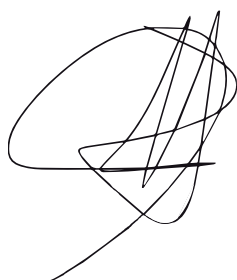
César Ríos Briceño

Gerente Central de Planeamiento
y Finanzas



José Luis Muñoz Rivera

Gerente de División de
Contabilidad General



Jorge Arrunátegui Gadea

Gerente de Reconecta BCP

Lima, 23 de febrero del 2022

Principales resultados

(GRI 102-7)

Inclusión financiera

Más de 1.6 millones

de personas incluidas financieramente a través de Yape.



Educación financiera

Más de 2 millones

de personas fueron educadas en finanzas personales.

Contigo Emprendedor BCP

Capacitamos a 38,559

emprendedores, impulsando sus negocios y familias.



Impulso a las Pymes

S/ 780 millones

en créditos otorgados de Capital de Trabajo a 35 mil nuevos clientes.

Salarios y beneficios de colaboradores

S/ 1,816 millones

Pagos de impuesto a la renta

S/ 1,053 millones

Obras por impuestos

3 colegios

entregados, mejorando la calidad educativa de más de 1,300 estudiantes.

Cartera de colocaciones

S/ 122,737

millones

manteniéndonos como líder en el mercado.

Voluntarios BCP

11,687 horas

de voluntariado dedicadas por 1,130 de nuestros colaboradores.



Becarios BCP

267 jóvenes talentosos

que se suman a los más de 800 jóvenes beneficiados por el programa de becas desde el año 2012.



Principales resultados

(GRI 102-7)



Ingresos totales²

S/ 9,857
millones



Utilidad neta

S/3,031
millones



PDM de colocaciones⁴

30.8 %

Nos mantuvimos como líder en el mercado de colocaciones.

Número de clientes

10.9 millones

Satisfacción de clientes³

73 % T2B promedio

Aumento de 4 puntos porcentuales respecto al 2020.



Colaboradores

17,385



Clima laboral

88 %
de satisfacción



PDM de depósitos⁵

33.4 %

Nos mantuvimos como líder en captación de depósitos.

² Los ingresos totales incluyen el ingreso neto por intereses, ingreso neto por comisiones, ganancia neta en operaciones de cambio, ganancia neta en valores, ganancia neta en derivados especulativos, ganancia neta por diferencia en cambios y otros ingresos no financieros.

³ Promedio de satisfacción de los segmentos de clientes de banca mayorista y banca minorista.

⁴ PdM a diciembre 2021.

⁵ PdM a diciembre 2021, considera depósitos totales.



2. Nuestro banco y estrategia de sostenibilidad

2. Nuestro banco y estrategia de sostenibilidad

Somos una institución del sistema financiero peruano y el proveedor líder de servicios financieros en el país. Además, representamos el principal activo del grupo financiero Credicorp, el *holding* financiero más importante del Perú. Nuestro objeto social es el de favorecer el desarrollo de las actividades comerciales y productivas del país, que incluyen la actividad bancaria comercial y de ahorros (CIU N° 6519).

A través de nuestras divisiones de Banca Corporativa y Banca Empresa proveemos servicios especialmente diseñados para clientes corporativos y empresas medianas. Desde Banca Minorista, atendemos a pequeñas empresas, así como clientes individuales. Las actividades de nuestro sector se rigen por la Ley 26702⁶, norma cuyo objetivo es promover el funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

Además, nos encontramos autorizados para funcionar como banco por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), de acuerdo con la licencia de funcionamiento emitida por Resolución SBS N° 5487-2009.

La historia de nuestra institución se remonta a finales del siglo XIX. El Banco de Crédito del Perú (BCP) se constituyó como sociedad anónima, con el nombre de Banco Italiano el 3 de abril de 1889. Iniciamos nuestras operaciones el día 9 de abril de 1889 y el 21 de enero de 1942 cambiamos de razón social a Banco de Crédito del Perú.

La escritura pública se custodia en el Archivo General de la Nación, asentado a fojas 87 del protocolo de instrumentos públicos del notario Carlos Sotomayor y bajo el número 126.

(GRI 102-1) (GRI 102-5)

Nuestro propósito, aspiración y principios

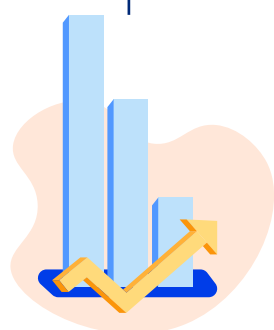
Propósito

TRANSFORMAR PLANES EN REALIDAD

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



Aspiración



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

⁶ Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Principios

(GRI 102-16)

01 Clientecéntrico

02 Potenciamos tu mejor tú

03 Sumamos para multiplicar

04 Mínimo damos lo máximo

05 Emprendemos y aprendemos

06 Seguros y derechos



Conoce más en:

Via BCP - Nosotros

Iniciativas a las cuales nos hemos adherido (GRI 102-12)

Nos adherimos de forma voluntaria a organizaciones y principios internacionales que guían nuestra gestión sobre algunos de los principales desafíos de sostenibilidad a nivel mundial, como el cambio climático, los derechos humanos y la lucha contra la corrupción.

Principios de Ecuador



En el año 2013, nos convertimos en el primer banco peruano en adherirse a los Principios de Ecuador (EP), una serie de lineamientos reconocidos mundialmente que permiten establecer estándares internacionales para determinar, evaluar y administrar el riesgo socioambiental de los proyectos que requieren financiamientos de US\$ 10 millones o más. Ello con el objetivo principal de velar por el otorgamiento de préstamos solo a aquellos proyectos cuyos beneficiarios puedan demostrar su capacidad para evitar impactos negativos significativos en el ambiente y/o en las comunidades cercanas a sus operaciones.

En el 2020, nos adaptamos al estándar EP IV, que incorpora aspectos como el cambio climático, la protección de los derechos humanos y la promoción de la biodiversidad.

Pacto Mundial de la ONU

En el año 2009 firmamos la carta de adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial. Con ello, nos sumamos 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.



United Nations
Global Compact

Carbon Disclosure Project (CDP)



El CDP es una organización global sin fines de lucro que recaba y divulga 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 2010 Credicorp pasó a ser la primera compañía peruana en ser signataria del CDP, lo cual nos ayuda a identificar y comprender las brechas existentes en la implementación de nuestros esfuerzos contra el cambio climático. En el 2021 obtuvimos una "C" como calificación.

Ese mismo año y en línea con los esfuerzos ambientales que venimos impulsando desde nuestras empresas, Credicorp anunció su compromiso de ser carbono neutral al 2032 en sus operaciones propias, mediante la reducción y compensación de todas las emisiones directas que generan sus empresas subsidiarias en sus actividades diarias.

2.1. Nuestra estrategia de sostenibilidad

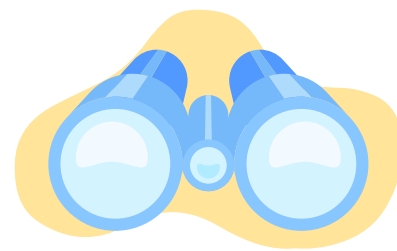
Estrategia corporativa

Reconocemos los esfuerzos realizados por nuestra casa matriz, Credicorp, por impulsar la integración de la sostenibilidad en el centro de nuestra estrategia de negocios, como guía para todo lo que hacemos y a lo que aspiramos. El compromiso que hemos asumido con la sostenibilidad se refleja en el propósito y visión de Credicorp, los cuales sirven de norte para todas las empresas que formamos parte del grupo.



Propósito

Contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan.

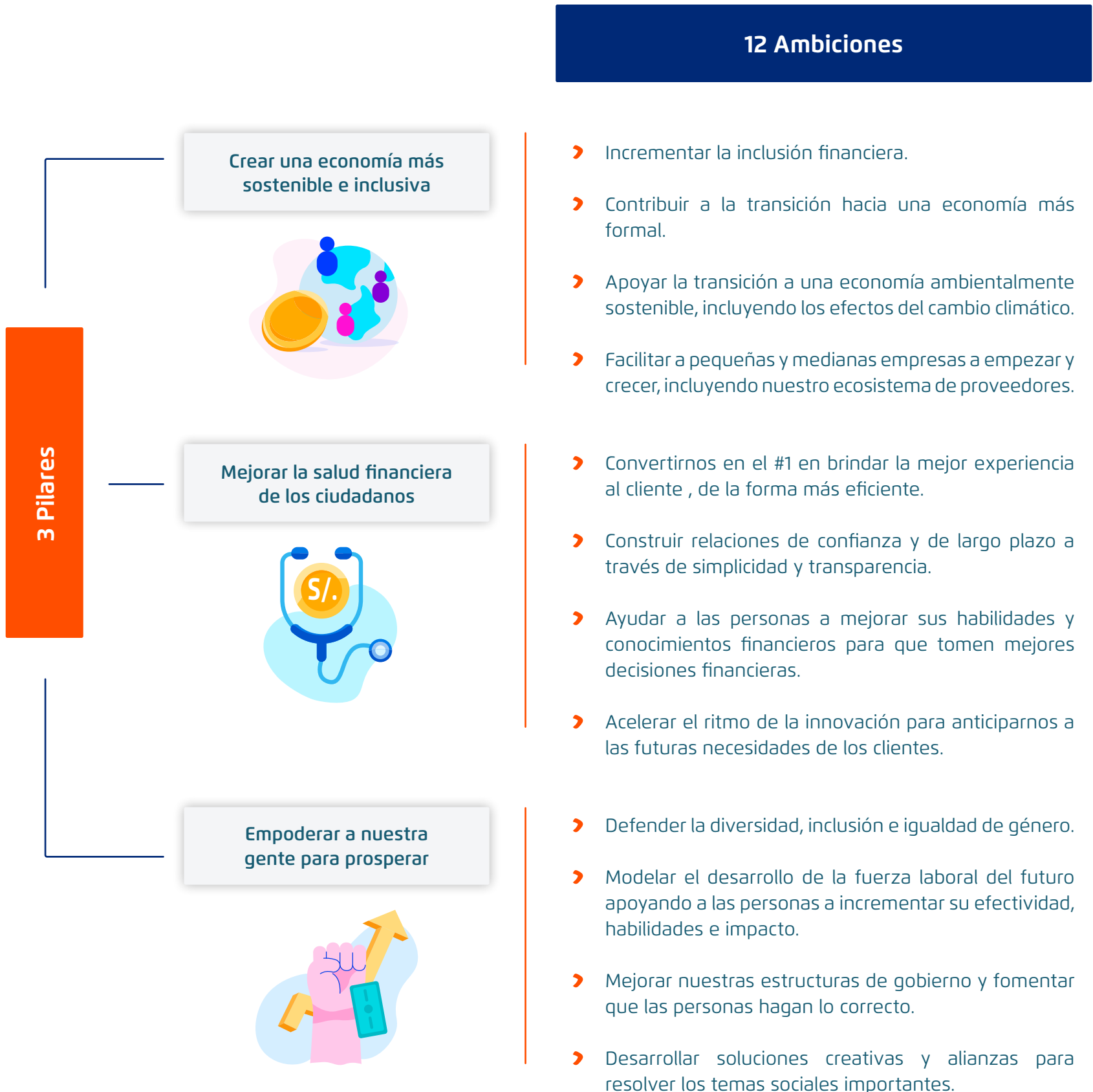


Visión

Ser un líder financiero sostenible en Latinoamérica, guiado por un gran propósito, orientado al futuro y enfocado en crear valor superior para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y países donde operamos.

El marco que nos guía

Credicorp diseñó una estrategia para el periodo 2020 – 2025 que ayuda a integrar la sostenibilidad en el centro de sus negocios, la cual se plantea a través de tres pilares fundamentales y doce ambiciones.



Implementación de plataformas y habilitadores

Para lograr su visión de sostenibilidad, Credicorp definió aquellas iniciativas de negocio que necesita impulsar, relacionadas con el mercado y sus productos y servicios que mejoran la competitividad e integran la sostenibilidad en su modelo de negocio. Por otro lado, definió los cambios internos de su modelo operativo que necesitaba implementar para habilitar estas iniciativas y catalizar su impacto. Las iniciativas del primer grupo se concentran en lo que se define como Plataformas y las del segundo, Habilitadores.

Durante el 2021 Credicorp desplegó sus 8 plataformas, las cuales comprenden alrededor de 40 iniciativas u oportunidades de negocios identificadas en las distintas empresas del Grupo y a nivel corporativo. Cada una de las plataformas cuenta con un foro de discusión y coordinación, que permite generar visibilidad y alineamiento, así como compartir buenas prácticas y sinergias entre iniciativas. Estas plataformas han sido definidas para generar un impacto positivo en los grupos de interés, mientras generan valor también para el negocio. Además, cada una de las empresas del Grupo aportan a las plataformas en función de su experiencia y conocimiento del negocio.

Plataformas



Inclusión Financiera

Desarrollar, extender y distribuir productos, servicios y canales digitales para reducir las barreras de ingreso al sistema financiero.



Transición hacia una economía más formal

Apoyar el camino hacia una economía más formal en los países que operamos, formando alianzas con actores vitales.



AuMs Sostenibles

Desarrollar una política de inversión sostenible para tomar decisiones transparentes sobre cómo y en qué compañías/activos invertimos y así asegurar la sostenibilidad de nuestro portafolio.



Finanzas Sostenibles

Desarrollar y ofrecer soluciones financieras que apoyen e incentiven a nuestros clientes corporativos a reducir su impacto ambiental y a considerar los efectos del cambio climático.



Ayudar a los pequeños negocios a crecer

Mejorar e incrementar la oferta de servicios financieros y herramientas (incluyendo las digitales) para micro y Pymes, en particular las más pequeñas, para apoyar su crecimiento, madurez y resiliencia financiera.



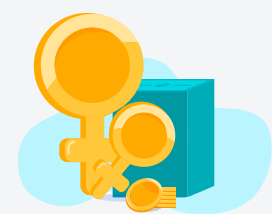
Simplicidad y Transparencia

Mejorar la simplicidad y transparencia en productos, contratos, customer journeys y comunicaciones para permitir a los clientes un mejor entendimiento y aprovechamiento, creando relaciones de largo plazo basadas en confianza.



Educación financiera

Desarrollar iniciativas, tanto masivas como enfocadas, para educar a los clientes, negocios y ciudadanos en general sobre servicios financieros, gestión financiera y habilidades digitales para que tomen mejores decisiones financieras, financiera, y mayor bienestar.



Oportunidades y productos para mujeres

Apoyar a las mujeres con productos, servicios, customer journeys, touch points y comunicación desarrollada especialmente pensando en ellas para mejorar su acceso al sistema financiero.

- 1er pilar: Crear una economía más sostenible e inclusiva
- 2do pilar: Mejorar la salud financiera de los ciudadanos
- 3er pilar: Empoderar a nuestra gente para prosperar

Como mencionamos previamente, se implementaron una serie de habilitadores, que forman parte de nuestro modelo operativo y consisten en medidas y cambios

internos que deben darse en la organización para poder ejecutar exitosamente los objetivos y ambiciones trazados en la estrategia de sostenibilidad corporativa.

| Habilitadores | |
|---|---|
|  | <p>GDH</p> <p>Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género Para dar el ejemplo en la sociedad y, a su vez, incrementando nuestra creatividad y agilidad para una mejor toma de decisiones.</p> <p>Fuerza laboral del futuro Contribuir a modelar la fuerza laboral del futuro, adaptando las capacidades y mentalidad de nuestros colaboradores para que continúen siendo exitosos ante los cambios continuos en nuestros negocios.</p> <p>Gestión del cambio Contribuir a integrar la sostenibilidad en la gestión de nuestros negocios y en el ADN de nuestros colaboradores, con el impulso de los líderes y de la cultura organizacional de las subsidiarias.</p> |
|  | <p>Finanzas</p> <p>Optimizar comunicaciones y reporte a mercado de capitales Fortalecer relacionamiento y comunicación con inversionistas, e integrar el desempeño ESG en los procesos de planeamiento, presupuesto, proyecciones y reportes.</p> <p>Ser abanderados de la creación de valor a largo plazo Apoyar y retar a las subsidiarias a generar valor sostenible para accionistas y demás grupos de interés, actuando como catalizador del cambio para alcanzar las ambiciones ESG y nuestra transformación hacia una organización guiada por su propósito.</p> |
|  | <p>Riesgos</p> <p>Integrar factores ESG en marco de gestión de riesgos Proveer una guía para elegir de manera transparente, cómo, cuándo y con quién hacemos negocios, y así mitigar los riesgos en aumento para las instituciones financieras (Ej: resiliencia del portafolio).</p> |
|  | <p>Cumplimiento y Ética</p> <p>Fomentar que las personas hagan lo correcto Colocar la transparencia y la ética como parte fundamental de nuestra cultura, de nuestras decisiones y acciones con nuestros grupos de interés, para así hacer lo correcto, cumplir con la regulación y prevenir crímenes financieros.</p> |
|  | <p>Otros</p> <p>Reducción de impacto ambiental directo. Comunicaciones y RSE Mejorar la gestión y reducción de nuestro impacto ambiental directo (Ej: consumo de energía, agua y papel). Mejorar nuestros reportes de gestión ESG, más allá de los inversionistas (Ej: clientes, opinión pública, ONGs).</p> <p>Reforzar los marcos de gobierno corporativo Continuar reforzando las estructuras y el desempeño del gobierno corporativo, incluyendo el de ESG, para responder a uno de los principales intereses de nuestros grupos de interés.</p> |

Reconecta BCP

Es nuestra estrategia de sostenibilidad a través de la cual buscamos reconectar con el Perú y los peruanos, potenciando al máximo su desarrollo y siendo agentes activos de los cambios que se necesitan.

A través de 4 frentes de acción que nacen de nuestro *core* de negocio y las iniciativas de sostenibilidad desarrolladas por cada uno de ellos, contribuimos a las plataformas y al alcance de las ambiciones de sostenibilidad definidas por Credicorp.

Frentes de acción Reconecta

Vivir Nuestro Propósito

Nuestro propósito es la razón de ser del banco en la sociedad y debemos ser consecuentes con él a todo nivel: en nuestra estrategia y nuestras acciones diarias. Esto lo promovemos a través de tres pilares fundamentales: brindar asesoría financiera a nuestros clientes, construir relaciones de confianza con ellos y estar disponibles cuando lo necesiten.

Logros 2021

- 97 % de áreas han incorporado las reflexiones sobre el Propósito en sus QBR.
- Más de 1,000 líderes han participado en talleres de entendimiento y apropiación.
- Se han llevado a cabo 2 Conversatorios Propósito Activado, en los que líderes comparten sus reflexiones sobre cómo llevar el propósito al día a día.



Conoce más en:

Vivir Nuestro Propósito



Frentes de acción Reconecta

Impulso a las Pymes

Las pymes son las mayores generadoras de empleo en el país y pieza clave para la reactivación económica. Además, son uno de los segmentos que presentan mayores oportunidades de crecimiento para el banco, que tiene distintas herramientas y espacios para fortalecer su relación con este sector (plataformas, mentoría, acceso al crédito, formalización), impulsando su resiliencia en el largo plazo.

Logros 2021

- S/ 780 millones en créditos otorgados de Capital de Trabajo, incluyendo financieramente a 35 mil nuevos clientes.
- S/ 60 millones mediante Descuento de Factura, incluyendo financieramente a 370 nuevos clientes.
- Más de 38 mil empresarios han sido beneficiados a través de Contigo Emprendedor BCP.



Conoce más en:

Impulso a las Pymes



Frentes de acción Reconecta

Inclusión Financiera

Mediante este frente, buscamos ampliar el alcance y uso de instrumentos financieros por parte de la ciudadanía, de manera que los productos y servicios les sean cotidianos, con énfasis en herramientas digitales, como Yape, contribuyendo así con su bienestar financiero.

Logros 2021

- Más de 1.6 millones de peruanos incluidos financieramente, es decir, que se integran por primera vez al sistema financiero, gracias a Yape.
- Lanzamos la web de Yape en quechua.
- Realizamos capacitaciones a comedores populares para que adopten Yape como medio de pago.



Conoce más en:

Inclusión Financiera



Frentes de acción Reconecta

Educación Financiera

Buscamos desarrollar capacidades en la población que les permitan conocer, familiarizarse y, generar una relación y hábitos saludables con el sistema y los productos financieros. Esto a través de acciones de comunicación, capacitación y desde el diseño de productos/servicios, para desincentivar los comportamientos perjudiciales para su salud financiera.

Logros 2021

- Más de 130 mil personas capacitadas a través de cursos virtuales y de nuestro nuevo Campus Virtual del ABC del BCP.
- Más de 45 mil estudiantes capacitados, llegando a más de 75 universidades e institutos.
- Más de 45 millones de reproducciones acumuladas de la serie web "5to Piso"



Conoce más en:

Educación Financiera



Para asegurar la implementación efectiva y el alcance de los objetivos de nuestra estrategia, semanalmente realizamos un comité en el que participa nuestro Gerente General, la Gerenta General Adjunta de Personas y Pequeños Negocios, la líder de Sostenibilidad de Credicorp y los líderes responsables de cada frente, en el cual se comparten los avances y los retos en la implementación de las iniciativas de Reconecta y en el que se revisa la estrategia periódicamente.

Adicionalmente, el equipo de Reconecta tiene reuniones tácticas periódicamente con los líderes de los diversos frentes de acción para revisar y brindar el apoyo necesario para alcanzar los objetivos planteados por el programa. El cumplimiento de objetivos se reporta de manera trimestral en las Revisiones Trimestrales de Negocio del Banco, de manera que haya una integración con el core de negocio, como es la intención del programa. Esto también se refleja en el indicador de sostenibilidad que se incorporó a otros resultados clave de la organización.



Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Somos conscientes de nuestro rol en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que nos impulsan a tener un impacto positivo en la sociedad. Estamos comprometidos con el cumplimiento de la Agenda 2030 y hemos alineado nuestra estrategia de sostenibilidad a los ODS y sus metas, tomándolos como una guía para promover iniciativas clave, y para visibilizar los impactos directos e indirectos que tiene nuestro negocio en la Agenda Global.

Si bien tenemos un papel relevante que jugar en los 17 ODS, ya que los entendemos como integrales e indivisibles, en el 2021, con la finalidad de reforzar nuestro compromiso con ellos, buscamos priorizar los objetivos donde, como Grupo, tenemos mayor oportunidad de generar impacto de manera más directa. Credicorp revisó el alineamiento de sus iniciativas de sostenibilidad con los ODS. Este ejercicio dio como resultado una lista de 7 ODS priorizados en los cuales impactamos de manera más directa.

Crear una economía más sostenible e inclusiva



Mejorar la salud financiera de los ciudadanos



Empoderar a nuestra gente para prosperar



Acorde a ello, tomando en cuenta todas las iniciativas de sostenibilidad que venimos desplegando en el BCP, hemos identificado que contribuimos al alcance de los siguientes ODS.

Iniciativas de impulso a Pymes



Inclusión y educación financiera



Finanzas sostenibles



Simplicidad y transparencia



Principios de Ecuador e Impacto Ambiental



Programa de Equidad de Género



Enfoque de género en el segmento Pyme



Iniciativas de responsabilidad social



Entendemos que nuestro despliegue estratégico y nuestras iniciativas en curso están en constante evolución, por lo que revisaremos de forma recurrente el alineamiento de nuestras iniciativas de sostenibilidad

con los ODS, para asegurar que nuestra estrategia de sostenibilidad con nuestra contribución y compromiso con los objetivos de Naciones Unidas.

Integrando la sostenibilidad en nuestra cultura y ADN

Como parte de las mejoras incorporadas en materia de sostenibilidad durante el 2021, encontramos que era clave incorporar la sostenibilidad en la mentalidad y ADN de los líderes y colaboradores para la implementación exitosa de nuestra estrategia de sostenibilidad y su integración en el negocio. Por ello, Credicorp aprobó una estrategia de gestión del cambio para la sostenibilidad que fue implementada de la mano de los equipos de Gestión y Desarrollo Humano y Comunicación Interna de todas nuestras subsidiarias.

Dicha estrategia tiene como propósito la integración de la sostenibilidad en la gestión de nuestro negocio, impulsada desde los líderes y la cultura organizacional de las empresas que formamos parte de Credicorp. Para lograrlo, se plantearon dos grandes objetivos en este primer año: (i) que todos nuestros colaboradores conozcan y comprendan la estrategia de sostenibilidad, su valor para el *holding* y la sociedad; y (ii) contar con una estructura de sostenibilidad que posea soporte y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones (gobierno, indicadores, capacitaciones, entre otros).

Se estableció una visión e iniciativas de gestión del cambio para la sostenibilidad en 4 frentes de acción:

Nuestra visión de gestión del cambio:

“Contribuir a la integración de la sostenibilidad en la gestión de nuestros negocios, impulsada desde los líderes y la cultura organizacional de las empresas Credicorp”.

Entendimiento y convicción:

Con el objetivo de sensibilizar y motivar a los colaboradores, se desarrolló una campaña de comunicación interna para que conozcan y entiendan la visión y estrategia de sostenibilidad de Credicorp. Además, se buscó afianzar conceptos y derribar mitos; y, mostramos avances y formas de cómo incluir la sostenibilidad en el día a día de nuestros colaboradores.

En el BCP identificamos voceros de sostenibilidad; y, nuestro CEO junto con nuestro líder de sostenibilidad jugaron un rol clave en la sensibilización.

Mecanismos de refuerzo:

Para la correcta implementación de la estrategia corporativa, estamos alineando las estructuras, procesos e incentivos de la organización para que sean coherentes con ella, señalizando una misma dirección.

- La implementación de la estructura de gobierno de sostenibilidad ha sido una iniciativa clave, ya que permite monitorear el desempeño y avances del programa, disponer de foros de discusión y obtener *retroalimentación* constante de los líderes.
- Se establecieron incentivos anuales en función de los objetivos de sostenibilidad de cada subsidiaria para CEOs y comités de gestión, con un peso de 15-20 % de la remuneración variable.
- Se incorporó el lente de sostenibilidad en procesos de toma de decisión, como el ejercicio de planeamiento estratégico para el 2022; y, en los objetivos estratégicos de las empresas.

Desarrollo de habilidades y conocimientos:

Con el objetivo de desarrollar habilidades y conexión con la sostenibilidad en el día a día, se inició un proceso de capacitación adaptada a las necesidades de cada grupo de colaboradores, partiendo por los líderes.

Nuestros directores, miembros del comité de gestión, líderes senior y líderes de sostenibilidad, participaron de un programa de capacitación impartido por expertos de primer nivel, docentes de Harvard Business School y London Business School, quienes cuentan con gran prestigio a nivel internacional en materia de sostenibilidad.

En la capacitación para directores, se discutieron aspectos como el caso de negocio de la sostenibilidad, la sostenibilidad como estrategia, y la sostenibilidad en el gobierno de la organización, con foco en el rol del directorio. En el caso de los líderes senior, en dos sesiones de 3 horas cada una, tratamos temas similares que con los directores y, adicionalmente, temas relacionados con el cambio climático, métricas, innovación para la sostenibilidad y aplicaciones para instituciones financieras. Entre los aspectos en los que observamos más apetito para continuar profundizando están: (i) la superación de potenciales *trade offs* asociados a la sostenibilidad y (ii) aspectos de implementación y sofisticación de métricas.

También brindamos herramientas específicas para los equipos especializados que conforman las plataformas y habilitadores de la estrategia de sostenibilidad corporativa, las cuales incluyeron: (i) *benchmarks* a solicitud, (ii) *research papers* y documentos relevantes, (iii) cursos virtuales en temáticas específicas, y (iv) talleres de discusión sobre temas específicos que requerían profundización.

Role modeling:

Los líderes de la organización muestran su compromiso con el programa dando el ejemplo con el comportamiento que se espera del resto de colaboradores y así facilitar la implementación de la sostenibilidad en todas las capas de la organización.

- Se abrieron espacios para que los CEO comuniquen interna y externamente sobre la estrategia de sostenibilidad, las iniciativas en marcha, logros y visión a futuro.
- Algunos directores han jugado un papel relevante en medios de comunicación y redes sociales, para promover el rol de la sostenibilidad en Credicorp y en el mundo corporativo, asumiendo nuestro rol de agente de cambio.
- Elaboramos y compartimos folletos prácticos para que los líderes senior tengan claro los principales aprendizajes y reflexiones sobre la sostenibilidad en la organización.

Este 2021 hemos tenido el foco puesto en los líderes senior, brindándoles el conocimiento necesario para ir modelando a sus equipos y a la organización en materia de sostenibilidad. De cara al 2022, continuaremos afianzando la sostenibilidad en los líderes senior y nos concentraremos en trabajar con el segmento de mandos medios. A los colaboradores en general, así como a nuevos colaboradores, se les brindará un curso virtual integral sobre sostenibilidad diseñado especialmente para Credicorp, y por supuesto se continuará con el programa de comunicación interna. El 2022 también será un año en el que trabajaremos en incorporar la sostenibilidad en los diferentes procesos clave de la organización.

Finalmente, la manera de medir el éxito de la implementación de la estrategia de gestión del cambio fue a través de preguntas que se introdujeron en la encuesta de clima laboral. En el BCP, obtuvimos resultados muy favorables, con niveles de *top two box* (TTB) de 91 % en promedio, un resultado que nos indica que estamos avanzando a paso firme en la adopción de la mentalidad y de la estrategia de sostenibilidad en la organización.

Resultados TTB



92 %

Conozco la estrategia de sostenibilidad y comprendo el valor que genera a la empresa y a la sociedad.



89 %

Conozco las iniciativas de sostenibilidad de mi empresa.



92 %

Me motiva que mi empresa integre la sostenibilidad a la gestión y operación del negocio.



91 %

Considero que en mi empresa existe real disposición para avanzar en la implementación de la estrategia de sostenibilidad.

Nuestros grupos de interés

Creemos en la comunicación y en la cercanía como herramientas de prevención de riesgos y de desarrollo de oportunidades en nuestras relaciones con grupos de interés. Por ello, en el BCP mantenemos un relacionamiento muy estrecho con dichos grupos, de modo que podamos identificar las tendencias y preocupaciones de cada uno de

ellos y establecer mecanismos de diálogo diferenciados, a través de diversos equipos especializados.

En el siguiente cuadro se detallan las expectativas más resaltantes y los mecanismos de diálogo que mantenemos con cada uno de nuestros grupos de interés:

Grupo de interés

Accionistas e inversionistas

Expectativas

- Promover valores éticos y buenas prácticas de gobierno corporativo.
- Mejorar la comunicación con los accionistas y conocer sus opiniones.

Mecanismos de diálogo

- Asamblea General Anual de Accionistas.
- Conferencias de prensa.
- Publicaciones especializadas.
- Reporte de sostenibilidad.
- Memoria Anual de Estados Financieros.
- Reporte Anual de Emisiones al Carbon Disclosure Project (CDP).
- Comunicación del Informe de Progreso al Pacto Mundial.



Grupo de interés

Colaboradores

Expectativas

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

Mecanismos de diálogo

- Comités con colaboradores.
- Portal Siga.
- Boletín de desempeño corporativo.
- Paneles informativos en las sedes y en las Agencias BCP.
- Portal de Internet BCP.
- Redes sociales.
- Workplace.
- Mensajes institucionales.
- Desayunos con las gerencias.
- Canal Alerta Genética Credicorp.
- Línea de teléfono interna Somos BCP.
- Estudio de clima laboral de manera anual.



Grupo de interés

Cientes

Expectativas

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

Mecanismos de diálogo

- Entrevistas con funcionarios de negocios y con asesores de ventas y servicios.
- Jefe de atención al cliente (JAC) en las Agencias BCP.
- Banca por Teléfono.
- Banca por Internet (Vía BCP, correo electrónico).
- Banca Móvil (aplicación para smartphones).
- Atención de reclamos.
- Comunicaciones escritas.
- Encuestas anuales sobre grados de satisfacción.
- Desayunos con clientes.
- Estudio de reputación.
- Buzón de Denuncias Credicorp.
- Redes sociales.



Grupo de interés

Comunidad y ambiente

Expectativas

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

Mecanismos de diálogo

- Avisos en la prensa.
- Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión).
- Encuesta Trimestral de Reputación.
- Buzón para temas de responsabilidad social.
- Informe de la Huella de Carbono.
- Memoria Integrada anual.
- Reporte Anual de Emisiones al Carbon Disclosure Project.
- Comunicación del Informe de Progreso al Pacto Mundial.



Grupo de interés

Proveedores y Agentes BCP

Expectativas

Proveedores

- Promover la transparencia de información de productos y servicios.
- Promover un mayor involucramiento en los programas de responsabilidad social que realiza el Banco.
- Generar empleo local.
- Promover el comportamiento ético dentro de toda la organización.
- Promover la diversidad e igualdad de oportunidades entre los colaboradores.

Agentes BCP

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



Mecanismos de diálogo

- Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS).
- Reuniones y encuestas de retroalimentación.
- Correos electrónicos de las áreas que contratan servicios.

Grupo de interés

Líderes de opinión y medios de comunicación

Expectativas

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

Mecanismos de diálogo

- Conferencias de prensa.
- Notas de prensa.
- Entrevistas.
- Foros de discusión.
- Eventos presenciales.

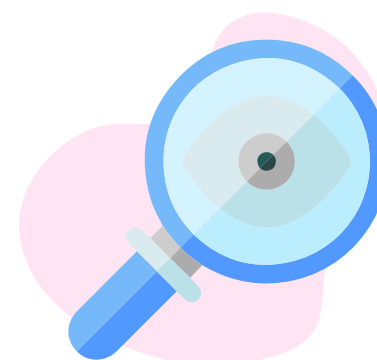


Grupo de interés

Gobierno y organismos reguladores

Expectativas

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



Mecanismos de diálogo

- Notas de prensa
- Entrevistas
- Reuniones periódicas con las diferentes entidades públicas involucradas

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

La siguiente tabla contiene información sobre la generación y la distribución del valor económico, e indica de forma resumida cómo se generan beneficios económicos para nuestros diversos grupos de interés como resultado de nuestra actividad y la operación de nuestros negocios.

(GRI 201-1)

| Valor económico generado y distribuido (en miles de soles) | | | | |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Valor económico directo generado | 11,646,173 | 12,619,474 | 11,447,314 | 11,680,009 |
| Valor económico distribuido | 9,487,002 | 10,711,569 | 11,579,525 | 8,332,855 |
| Costos operativos | 1,770,505 | 1,898,185 | 2,033,092 | 2,332,748 |
| Provisión para créditos, neta de recuperados | 1,078,267 | 1,389,439 | 4,290,028 | 1,423,231 |
| Salarios y beneficios de los empleados | 1,748,912 | 1,779,605 | 1,595,337 | 1,816,496 |
| Pago de impuesto a la renta | 1,138,044 | 1,169,958 | 154,837 | 1,053,559 |
| Pago a proveedores de capital | 3,742,222 | 4,465,209 | 3,388,506 | 1,691,632 |
| Intereses de deudas y préstamos | 2,247,581 | 2,428,764 | 2,084,767 | 1,649,576 |
| Pago de dividendos a los accionistas | 1,494,641 | 2,036,445 | 1,303,739 | 42,056 |
| Inversiones en la comunidad | 9,052 | 9,173 | 117,725 | 15,189 |



3. Reconectando con la sociedad

3. Reconectando con la sociedad

3.1. Protección de nuestros clientes

La pandemia ha impactado severamente a la humanidad y al Perú de manera muy significativa, pero también se ha convertido en la oportunidad para demostrar que son las relaciones humanas las que nos ayudarán a salir adelante. En el BCP somos conscientes de la situación de nuestros clientes y de las dificultades que enfrentan tras la crisis generada por el COVID-19. Por tal razón, desde el inicio de la cuarentena, ofrecimos ayuda a nuestros clientes con inconvenientes para asumir sus compromisos de pago.

En febrero de 2021, el Gobierno determinó una nueva "cuarentena" o inmovilización social obligatoria. Este hecho generó un nuevo impacto en nuestros clientes, por lo que dicho mes lanzamos el Plan Unidos 2, un programa que originalmente se lanzó en junio de 2020, con la finalidad de brindar opciones de ayuda a aquellos clientes que necesitaran fraccionar o reprogramar deudas en tarjetas de crédito, créditos personales o crédito hipotecarios y créditos Pyme. Esta segunda versión mejoró el flujo del registro del cliente en la web, haciéndole preguntas más finas y así ofrecerle una mejor solución de pago si lo necesitara.

Número de clientes apoyados en Plan Unidos 2:

Personas:

31,675
clientes

Monto refinanciado:
S/ 574 millones⁷

Pyme:

29,256
clientes

Monto refinanciado:
S/ 4,107 millones
(incluye Reactiva Perú)

Como parte de nuestro compromiso con los clientes y todos los peruanos, apoyamos las campañas de información diseñadas por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de iniciativas de comunicación dirigidas tanto a los colaboradores BCP como a nuestros clientes.

- ▶ En marzo del 2021, en la comunicación dirigida a clientes, utilizamos las redes sociales y alcanzamos a 6 millones de personas. Utilizamos a los influencers del BCP como Sofía Mulanovich e Inés Melchor para apoyar los mensajes de Pongo el hombro y así promover la vacunación.

- ▶ Finalmente, en junio del 2021, reforzamos la comunicación dirigida a clientes impulsando la importancia de la vacunación. Utilizamos las redes sociales y tuvimos un alcance de aproximadamente 8 millones de personas.

(GRI 416-1)

⁷ No incluye clientes refinanciados por Soluciones de Pago (flujo distinto a Plan Unidos)

3.2. Experiencia del cliente

(No GRI EC1)

Transformar planes en realidad es nuestro propósito y queremos hacerlo ofreciendo una experiencia WOW, es decir: inesperada, única y brindada en el momento preciso, con un valor agregado importante para el cliente.

Desde el 2021, la Gerencia de Transformación de Experiencia del Cliente es la encargada de gestionar y velar por la experiencia actual de nuestros clientes en los diferentes puntos de contacto, además de explorar y definir cómo puede mejorar a futuro. Para lograrlo, nos apoyamos con equipos multidisciplinarios que desarrollan diversos proyectos estratégicos, monitorean y dan seguimiento a la experiencia y a indicadores operativos en todos los puntos de atención. En ese sentido, al año 2024, queremos convertirnos en la empresa con el mejor servicio, siguiendo las mejores prácticas del mercado.

Para ofrecer la mejor experiencia, nos alineamos al propósito del Banco, repotenciando el enfoque de *customer journeys* y ligándolo de manera directa al impacto del negocio. Asimismo, nos orientamos a “hacer lo básico bien” para ofrecer un servicio adecuado a nuestros clientes en su interacción cotidiana con el BCP. Todo esto está habilitado en herramientas que estamos reforzando, para hacer un monitoreo de la voz del cliente y recuperarlos tan pronto se genera alguna insatisfacción.

La coyuntura ha cambiado el comportamiento de los consumidores y el aislamiento social ha impulsado la interacción por canales virtuales. Es así como los clientes conocen más los beneficios de la tecnología, usan menos efectivo y exigen tener a disposición canales digitales ágiles y sencillos de usar. Por este motivo en el BCP nos esforzamos por dar accesibilidad a nuestros clientes por diversos canales de atención, generando cercanía y reforzando con ello nuestro posicionamiento en sus

corazones. Ante el incremento de las transacciones en nuestros canales digitales, fortalecimos nuestra continuidad operativa, lanzando nuevas funcionalidades tanto en nuestra web como en Banca Móvil. Por otro lado, para mantener una adecuada atención y experiencia en canales presenciales, creamos los roles de Promotor Experto o el Agente Express, que permitan dar agilidad en la atención en agencias donde se tienen aforos reducidos. Asimismo, a través del agendamiento de citas en agencia se brinda al cliente la opción de planificar su visita y manejar mejor sus tiempos; entre otros.

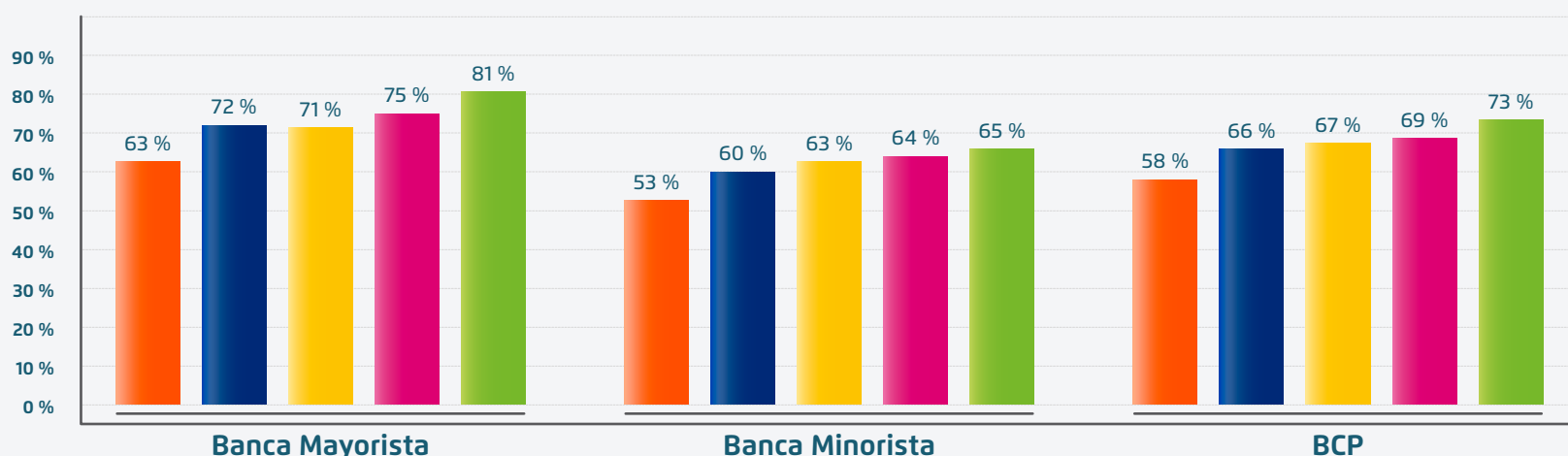
Satisfacción del cliente

Hasta el cierre del 2021, evaluamos la satisfacción general de nuestros clientes como indicador principal de la experiencia con el BCP, y analizamos las cuatro dimensiones que la componen: Confianza, Servicio, Producto y Valor/Precio.

Es así que, en el 2021, en comparación con el 2020, la satisfacción promedio de nuestros clientes en la Banca Minorista presenta un ligero incremento, el cual mantiene la tendencia positiva de los años previos. Este incremento es impulsado principalmente por el segmento Consumo y Banca Exclusiva (BEX) donde se observa una mejora de la dimensión de Servicio y Producto. Incrementamos la satisfacción en el segmento de Consumo de 49 % de T2B en 2020 a 51 % en 2021. Y en el segmento de BEX de 50 % de T2B a 53 % T2B.

La Banca mayorista ha mostrado el mayor incremento en satisfacción en comparación con el 2020, con un incremento de 6 puntos, lo cual impulsa la mejora de los resultados de todo el Banco.

Promedio de satisfacción de clientes (%T2B)



El resultado de satisfacción de la Banca se obtiene como un promedio simple de la satisfacción de los segmentos que la componen.



Atención de reclamos

La gestión de la atención de reclamos se sostiene en brindar una respuesta integral y rápida en términos de tiempos de atención. Para ello, resulta fundamental la capacidad de análisis que podamos lograr ante cada reclamo. En ese sentido, asumimos constantemente el reto de llevar la atención al primer punto de contacto, dotando a nuestros colaboradores de autonomías y herramientas que le permitan gestionar la insatisfacción en el *front*. Los resultados que hemos podido obtener es que la resolución de reclamos en primer punto de contacto pasó de 43 % en el 2020 a 55 % al cierre de diciembre de 2021.

Estas medidas generaron un incremento de la satisfacción en la post venta: pasamos de 40 % de T2B en el 2020 a 59 % de T2B al cierre del 2021. Ahora bien, no basta con agilizar y mejorar la atención de los reclamos: es preciso resolver la causa que los genera, y esto se realizará a través de un plan de compromisos y seguimiento de iniciativas de causa raíz con los equipos responsables de los productos y canales de atención del Banco. Durante el 2021 se eliminaron las causas que originaban en promedio 33 mil reclamos por mes.

Comunicación publicitaria

Las mejores decisiones son aquellas que tomamos cuando estamos mejor informados. Por tanto, consideramos clave que nuestros clientes tengan cada vez más y mejor información sobre las características de los productos que adquieren y sus beneficios, pero también sobre su funcionamiento y condiciones, como costos o comisiones. De esta manera, nos aseguramos de generar una experiencia positiva y de confianza.

El Centro de Excelencia (CoE) de Marketing y Comunicaciones, y específicamente, el *squad* de Estrategias y Campañas Externas, se asegura de que las piezas publicitarias cumplan con Lineamientos de Publicidad de Productos Financieros de Asbanc. Dicha organización realiza la revisión de nuestras piezas publicitarias. La métrica es el cumplimiento en porcentaje del manual de lineamientos de comunicación de Asbanc con relación al total de las piezas de comunicación ejecutadas por el BCP. En dicho frente el promedio del cumplimiento durante los meses de enero a diciembre ha sido de 99 %. **(GRI 417-1) (GRI 417-2) (GRI 417-3)**

Agilidad **(No GRI IT2)**

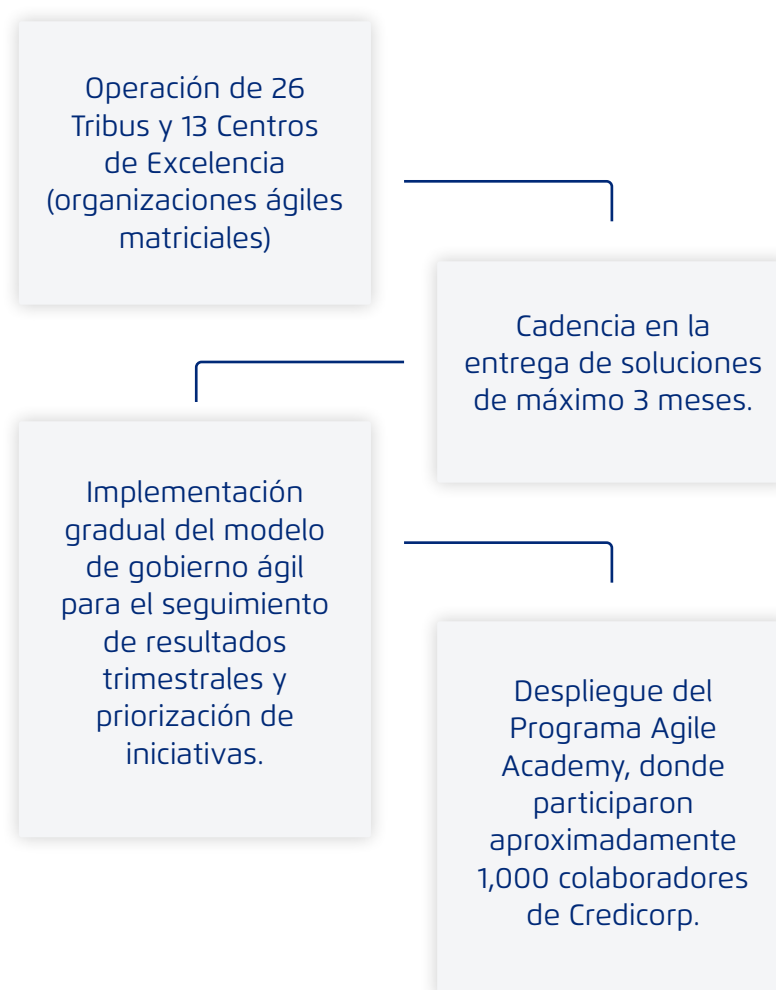
La agilidad empresarial es la transformación de las formas de trabajo, la mentalidad y de los procesos que utiliza marcos de trabajo ágiles, con el objetivo de desarrollar la capacidad de adaptación en la empresa y en las personas, para enfocarse en la generación de valor disruptiva e

incremental hacia los clientes.

Para lograr esta conversión, se requiere hacer modificaciones profundas en la estructura organizacional, en la mentalidad de las personas y rediseñar procesos de gobierno, control y soporte de la empresa. La transformación de agilidad empresarial en el BCP inició en agosto del 2018, y se viene implementando gradualmente en 4 etapas. Actualmente, ya estamos en la parte final de la etapa 4.

La transformación ágil, nos ha permitido 1) robustecer la capacidad de adaptación en los equipos para responder ante eventos coyunturales y necesidades de nuestros clientes, 2) un mayor alineamiento de las unidades ágiles con los objetivos del BCP, 3) mantener el foco y priorización para producir lo que más valor genera, 4) incrementar la cadencia de entrega de productos, servicios y canales hacia nuestros clientes y finalmente 5) impulsar una cultura orientada a la colaboración y cliente-céntrico que nos permite vivir nuestro propósito para transformar planes en realidad.

Los principales logros obtenidos en el 2021 fueron:



3.3. Vivir Nuestro Propósito (No GRI CS1)

Continuamos trabajando para incorporar la reflexión de nuestro propósito -Transformar Planes en Realidad- en las acciones y decisiones diarias a nivel Banco, para lo cual creamos un equipo de trabajo con 5 responsabilidades:

1. Intervenciones de la oficina de propósito:

Diseñamos una metodología para identificar desvíos con el propósito en la gestión de las unidades de negocio del Banco bajo 3 frentes: Roles, Procesos y Productos. Trabajamos 7 *sprints* de intervención, en cada uno se conceptualizó una lista de iniciativas para reducir dichas discordancias.

100% de intervenciones completadas

100% de iniciativas diseñadas y/o implementadas

2. Abordaje Cultural:

Diseñamos e implementamos un taller de entendimiento y apropiación del propósito para los líderes del Banco. También se elaboró un curso virtual de propósito para que todos los colaboradores lo entiendan y lo vivan en sus acciones cotidianas.

Entendimiento del Propósito: 92% de líderes conoce correctamente cuál es el propósito del Banco

Entendimiento de frentes: 73% de los líderes conoce las dimensiones del propósito

1,023 líderes capacitados

3. Plan de Comunicación interna:

A través de los principales canales de comunicación dentro del Banco, difundimos la relevancia de alinearnos al propósito, mediante la exposición de aprendizajes e iniciativas implementadas. Aprovechamos espacios como las comunicaciones en vivo de nuestro Gerente General, a las que se sumaron nuestros espacios propios como el desafío entre áreas Activemos Nuestro Propósito.

4. Proceso de Planificación:

Incorporamos como requerimiento que las áreas alineen su estrategia al propósito. Para esto, utilizamos preguntas de reflexión de propósito que las áreas aplicaron en su planificación trimestral. De esta manera, pudimos registrar en sus memos cuál fue el aporte en el anterior trimestre y cuál se deja pendiente para el siguiente.

5. Propósito en metodologías ágiles:

Aprovechamos las metodologías ágiles para incorporar herramientas que permitan la autodetección de discordancias con el propósito. Creamos una Guía de Orientación de Propósito con 6 preguntas que hacen referencia a puntos clave como: necesidad, valor, información, asesorar o educar, tiempos de respuesta y proceso ágil, las cuales deben contener las iniciativas a implementar.

Estos frentes de trabajo nos han permitido elevar el entendimiento de propósito en la organización. Se espera que, progresivamente, logremos el objetivo de generar mayor adherencia de las herramientas y seguir impulsando el cambio cultural que buscamos.

Simplicidad y transparencia

Por otro lado, alineados a la estrategia de sostenibilidad de Credicorp, desde el frente Vivir Nuestro Propósito contribuimos con aplicar principios de simplicidad y transparencia en las iniciativas resultantes de la intervención de la oficina de propósito.

- Hicimos visible en los canales digitales del Banco que la opción Pago Mínimo de Tarjeta de Crédito eleva el costo total de los clientes al pagar su deuda.
- Incluimos componentes de educación financiera en todas las comunicaciones del producto Tarjeta de Crédito.
- Simplificamos la comunicación de cambios en términos y condiciones del producto Tarjeta de Crédito para que los clientes del segmento Consumo entiendan fácilmente las implicancias.

A estas acciones se suman las preguntas de Simplicidad y Transparencia en la encuesta de satisfacción para el segmento de clientes Consumo, e identificamos los reclamos con tipología relacionada a Simplicidad o Transparencia. Ambas acciones nos permitieron identificar, tanto cualitativa como cuantitativamente, espacios de mejora que debemos afrontar con nuestras

próximas acciones y, a la vez, calcular la línea base de satisfacción con los atributos de Simplicidad y Transparencia para los clientes BCP.

En adelante, continuaremos trabajando en conjunto con diferentes áreas del Banco impulsando iniciativas que contribuyan a mejorar la experiencia del cliente en el frente de Simplicidad y Transparencia.

3.4. Inclusión Financiera

A través de nuestro frente de inclusión financiera buscamos que más peruanos accedan a productos y servicios financieros que les permitan transformar sus planes en realidad de forma simple y transparente. De esta forma, promovemos y cultivamos una relación saludable, de confianza y de largo plazo con nosotros y con el sistema financiero en general.

Yape es una aplicación móvil que inicialmente se desarrolló en el Centro de InovaCXión del BCP y que permite al usuario hacer sus pagos de manera rápida e intuitiva solo con el número de celular o el código QR. Entre sus objetivos principales destaca la inclusión financiera a través de su ecosistema de pagos, con el fin de generar bienestar, mejora en los ingresos y mayor acceso. Además, reemplaza el uso del efectivo en las transacciones diarias, recurrentes y de montos menores por transferencias y pagos digitales.

Por todas estas razones, Yape se ha posicionado como el medio de pago preferido en poco tiempo. Prueba de ello es que ya introdujimos el verbo “yapear” en el cotidiano de cada vez más peruanos.

En total, Yape afilia más de 400 mil usuarios al mes, de los cuales más de 90 mil representan nuevos clientes que por primera vez cuentan con una tarjeta de débito o prepago con el BCP. Nuestro foco es seguir llegando a potenciales usuarios que no forman parte del sistema financiero y para los cuales, Yape sería la puerta de entrada a la bancarización y desarrollo financiero.

En esta línea, entre las acciones más destacadas que ejecutamos ese año para cumplir el objetivo de inclusión financiera, resalta el crecimiento de Yapecard. Se trata de una cuenta de dinero digital prepago que permite a todo peruano mayor de 18 años afiliarse y utilizar Yape solo con su DNI, sin necesidad de una cuenta bancaria. A cierre de año 2021, culminamos con más de 2.8 millones de afiliados, logrando incluir financieramente a más de 1.6 millones de peruanos no bancarizados a través de Yape, y cerrando el año con 50 millones de transacciones.

Contribuimos al alcance de los ODS:



En el 2021, Yape participó en diversas actividades del estado como una de las plataformas digitales para los pagos de los Bonos e Incentivos por parte del Estado a los beneficiarios no bancarizados, logrando así realizar más de 700 mil desembolsos a peruanos beneficiarios del bono para que puedan recibir la ayuda económica de manera digital y 100 % segura.

Además, iniciamos el redireccionamiento de nuestros esfuerzos de afiliación hacia los lugares menos bancarizados del país, como las zonas periféricas de la capital y los departamentos del interior. Y si bien nuestra estrategia empezó en la costa, poco a poco hemos ido desarrollándonos en otras regiones del país. A final del 2021, logramos que aproximadamente el 40 % de nuestros yaperos pertenezcan de diferentes provincias, siendo las principales: Arequipa, La Libertad, Callao, Piura y Lambayeque.

Finalmente, generamos diversas alianzas para acelerar la inclusión financiera y digitalización de más peruanos. En el 2021, en alianza con el MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social) se abrió la oportunidad de capacitar a 100 comedores populares e implementamos en más de 10 con pago a través de Yape, asimismo, realizamos decenas de capacitaciones, en alianza con el Ministerio de la Producción, con el objetivo de digitalizar y capacitar a diversos sectores comerciales tradicionales (mercados, ferias, galerías, etc.) También lanzamos un programa junto a ASBANC, MIDIS, AMPE, Tunki y BIM en búsqueda de digitalizar los mercados de abastos del Perú, ofreciendo mayor seguridad ante el COVID-19 y digitalización a los comerciantes, logrando afiliar a más de 2,000 puestos de mercado y visitar los mercados de más de 20 distritos entre Lima y provincias.

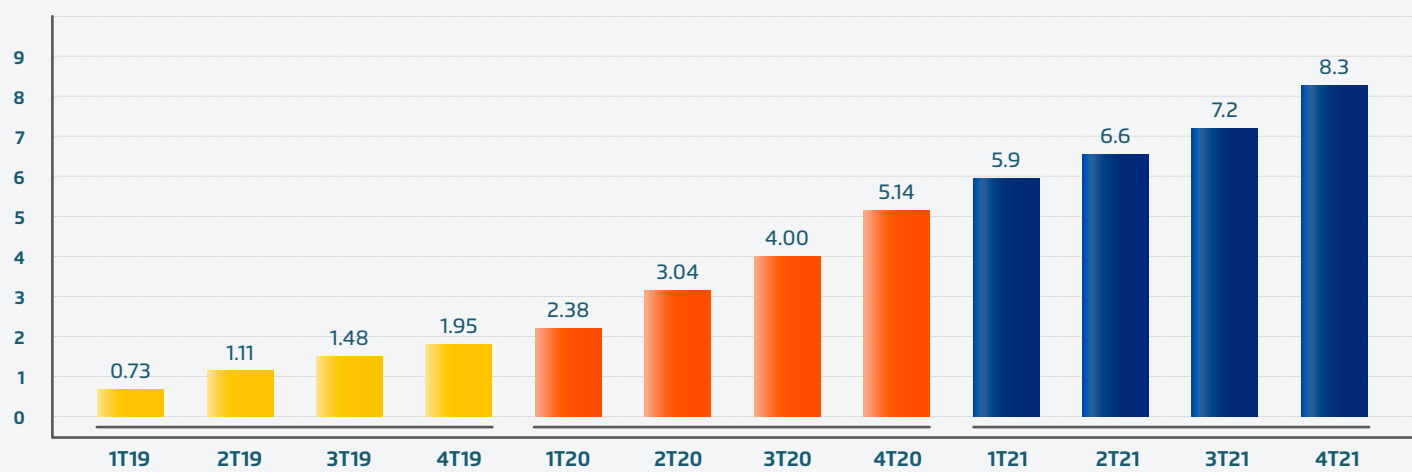
Evolución de clientes

Yape culminó el año con más de 8.3 millones de usuarios a un ritmo de crecimiento de más de 13,000 afiliaciones diarias, 57 millones de transacciones mensuales, S/ 25.6 mil millones de monto "yapeado" acumulado, más de 1.6 millones de micronegocios afiliados acumulado y más de

1.6 millones de peruanos incluidos financieramente.

En cuanto a usuarios activos, más del 54 % utilizan Yape al menos una vez en los últimos 30 días.

Yaperos
(en millones de usuarios)



3.5. Educación Financiera

Sabemos que una sólida cultura financiera nos permite fortalecer los lazos de confianza de los peruanos con la banca. Así, el ABC del BCP es un programa de educación financiera creado en el año 2006 con el objetivo de brindar consejos y herramientas útiles sobre finanzas personales a todos, sean o no clientes nuestros.

Dado que nuestro propósito es convertirnos en aliados de la realización de los planes de las personas, debemos lograr que ellas tengan una relación saludable con su dinero. Ello implica usar adecuadamente los productos y servicios financieros, así como cuidar su historial crediticio para poder acceder al crédito cuando lo necesiten.

La crisis sanitaria –y la consiguiente crisis económica– evidenció la urgencia de contar con una buena educación y planificación financiera. En este contexto, concebimos alianzas externas con instituciones educativas, empresas y asociaciones con el mismo interés. Ello nos permitió contactar a más peruanos para fortalecer sus conocimientos de educación financiera a través de la ejecución de iniciativas paralelas.

Contribuimos al alcance de los ODS:



Al 2021 hemos logrado:

Educar financieramente a **2,082,780** de personas.



Que el **58 %** de nuestros clientes reconocieran haber recibido Educación Financiera a través del ABC del BCP.

Curso de finanzas personales para estudiantes de educación superior

Luego del piloto ejecutado durante el 2020 –que nos permitió capacitar a más de 10 mil alumnos de 18 a 22 años en alianza con 30 instituciones educativas– continuamos el 2021 dictando cursos gratuitos de 4 horas con profesores expertos en docencia y finanzas personales; logrando el 2021 capacitar a más de 34,000 alumnos en 54 instituciones educativas, tanto universidades como institutos públicos y privados. Adicionalmente, logramos una alianza con la SBS y ASBANC para realizar un piloto de digitalización del Programa Finanzas en mi Colegio, logrando capacitar a más de 5,000 alumnos entre 4to y 5to de secundaria de colegios de la Dirección Regional Educativa de Cajamarca.

Campus virtual del ABC del BCP

En el 2020 creamos nuestro primer curso virtual sobre finanzas personales, disponible de manera libre y gratuita en nuestra página web, con el que capacitamos a más de 50,000 personas. En el 2021 lanzamos el Campus Virtual BCP (www.campusvirtual.viabcp.com) que cuenta con 4 cursos totalmente libres (3 para personas naturales y 1 para Pymes) y con el cual hemos capacitado a más de 58,000 peruanos.

Conoce más en:

Campus Virtual BCP



Capacitación a colaboradores de Credicorp

Dar una correcta asesoría a nuestros clientes ha sido una de nuestras prioridades a la hora de capacitar a nuestros colaboradores, no solo para el BCP sino para todas las empresas del Grupo Credicorp. A la fecha, el 94 % de colaboradores del BCP, Mibanco, Pacífico y Prima llevaron el Curso de Finanzas Personales del ABC del BCP, equivalente a 28,400 colaboradores.

Comunicación Masiva con Consejos de Educación Financiera

Lanzamos 4 iniciativas de comunicación masiva para educar en finanzas personales a nuestros clientes y peruanos en general. La primera fue el lanzamiento de nuestra serie web 5to Piso en YouTube, en la que enseñamos de forma divertida cómo llevar de forma saludable las finanzas personales y a manejar correctamente el dinero y los productos bancarios. La segunda fue el plan de comunicación Always On, cuyos consejos de finanzas

personales se difundieron todo el año en redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube y TikTok). La tercera fue el despliegue de Boletines de Educación Financiera a través de correos electrónicos mensuales con sugerencias para usar correctamente los productos del Banco. La cuarta iniciativa fue el microprograma Educación Financiera en Facilito, segmento de 5 minutos emitido todos los jueves en el noticiero matinal de Latina. Todas estas iniciativas nos permitieron un alcance efectivo de más de 2 millones de peruanos.

Educación Financiera desde el Negocio

Además de nuestros frentes de comunicación y capacitación, otro gran reto es cambiar los comportamientos poco saludables de muchas personas en materia financiera. Así, para que nuestros clientes usen correctamente los productos del Banco, implementamos una estrategia de alertas que les permitan tomar mejores decisiones al usar sus productos y ahorrarse comisiones e intereses. La primera iniciativa fue la alerta de pago mínimo cuando el cliente quería hacerlo en nuestra aplicación de Banca Móvil, indicando las desventajas de hacerlo en términos de los mayores intereses que terminaría pagando. La segunda iniciativa fue alertas a través de emails y SMS a aquellos clientes con cuenta digital que ya usaron su operación libre en ventanilla, de modo que les quede claro que las siguientes acarrearán comisión y pueden evitarla usando los canales digitales del Banco. Finalmente, iniciamos un piloto de alertas preventivas que permitan cambios de 3 comportamientos: sobreendeudamiento, sobregiro de tarjeta de crédito y pago en mora.

En otros indicadores clave hemos conseguido:

- 97 % de *top two box* de satisfacción y 98 % de *top two box* de utilidad para el Curso de Institutos y Universidades⁸.
- 80 % promedio de respuestas correctas en encuestas post emisión de cada capítulo de la serie web 5to piso, donde medimos el entendimiento del mensaje principal.
- 53 % de reconocimiento de los clientes BCP – Segmento Consumo de haber visto u oído consejos de educación financiera a través del ABC del BCP.

(SASB FN-CB-240a.4)

⁸ Fuente: Encuestas de satisfacción a los participantes del curso en institutos y universidades.

3.6. Impulso a las Pymes

A través de este frente de acción de Reconecta, contribuimos a la iniciativa de Ayudar a los Negocios a Crecer de la estrategia de sostenibilidad corporativa, tiene como objetivo mejorar e incrementar la oferta de servicios financieros para PyMes, en particular para apoyar al crecimiento de los más pequeños, generando madurez y resiliencia financiera.

En el 2021 trabajamos diversas iniciativas desde 4 pilares que identificamos como fundamentales para impulsar a las pymes:

Financiamiento

Buscamos incluir financieramente a personas naturales con negocio y jurídicas a las que antes no podíamos ofrecer financiamiento. Para lo cual probamos nuevas formas de conocerlas, como Yape, Grou, Comunea y el Programa Contigo Emprendedor, para luego evaluarlas. Gracias a ello en 2021 incluimos financieramente a 35,000 micro y pequeñas empresas a través del otorgamiento de créditos de Capital de Trabajo por más de S/ 780 millones, y a 370 pequeñas empresas a través del desembolso de más de S/ 60 millones en Descuento de Factura.

Educación financiera y capacitaciones

Brindamos herramientas sencillas pero útiles para temas de digitalización, educación financiera, seguridad y liderazgo, de modo que los pequeños empresarios impulsen sus negocios y sus familias. A través del Campus ABC y el programa Contigo Emprendedor logramos capacitar a 38,559 empresarios. También lanzamos el Fan Page Mi Negocio BCP diseñado especialmente para Emprendedores y Empresarios con contenido relevante, superando en 6 meses la meta y teniendo más de 10 mil seguidores.



Contribuimos al alcance de los ODS:



Formalización y trámites

Buscamos ayudar a la formalización de las empresas para que logren mejorar su gestión, haciéndola más eficiente. En el 2021, lanzamos la plataforma *Beyond Banking Crece*, una web donde los emprendedores pueden encontrar herramientas digitales para formalizar, gestionar mejor su negocio e impulsar su crecimiento. También lanzamos el servicio de facturación electrónico con 60 usuarios dados de alta. Además, participamos en la Feria de Facturación electrónica organizada por la Cámara de Comercio con 5 mil participantes.

Crecimiento comercial

Brindamos herramientas y plataformas que impulsen las ventas y la mejor gestión de los participantes en los programas. En 2021, 3,848 negocios se registraron en Comunea, una plataforma que busca ayudar a los empresarios a conectarse con otros negocios para buscar nuevos proveedores o clientes empresas.

(GRI 203-2)

Contigo Emprendedor BCP

Este programa de capacitación a emprendedores peruanos tiene como objetivo brindar herramientas sencillas pero útiles para temas de digitalización, educación financiera, seguridad y liderazgo, de modo que puedan impulsar sus negocios y sus familias.

Enfocado desde el 2019 a capacitar emprendedoras de todo el país de forma virtual, nuestro programa desde el 2021 amplió la capacitación a hombres, debido a la gran necesidad de este sector en el país, logrando capacitar a 38,559 personas, 55 % mujeres y 45 % hombres.

El programa contó con diferentes acciones para que los emprendedores puedan capacitarse:



Premio Contigo Emprendedor BCP

Los emprendedores participaron de un premio nacional de 3 fases: talleres virtuales (7,221 participantes), mentoría online (486 empresarios) y capital de desarrollo (10 ganadores).



Innova y emprende

1,590 jóvenes emprendedores, estudiantes de educación superior, participaron de conferencias sobre emprendimiento a cargo de voluntarios BCP.



Empresarios digitales

10,471 emprendedores participaron en 12 conferencias virtuales sobre herramientas digitales dictadas por consultores nacionales.



Comunidad de Mujeres Emprendedoras



Consideramos vital tener un espacio exclusivo para nuestras emprendedoras, por eso creamos la comunidad Mujeres Emprendedoras en Facebook, un espacio de inspiración, formación y *networking* que reúne a las empresarias que formaron parte del programa Mujeres Emprendedoras BCP hasta el 2020, a las participantes del programa Contigo Emprendedor y a cualquier emprendedora que quiera ser parte. En este espacio se realizan talleres sobre temas técnicos especializados y espacios de inspiración para seguir con el empoderamiento de las emprendedoras peruanas. En 2021 la comunidad estuvo conformada por 1,174 mujeres emprendedoras.



Contigo Agente BCP

1,886 agentes BCP se prepararon para mejorar su gestión digital y financiera, e impulsar el crecimiento de sus negocios.



Cursos por Whatsapp y Campus BCP

80,500 emprendedores formaron parte del programa de formación vía WhatsApp y en el Campus BCP (plataforma del ABC del BCP) en función a sus tiempos y niveles de conocimiento.

3.7. Finanzas Sostenibles (No GRI FS1)

Una de las plataformas creadas a raíz de nuestra estrategia de sostenibilidad es la de Finanzas Sostenibles, cuyo objetivo es poder proveer a nuestros clientes soluciones financieras, *expertise* y asesoramiento para el desarrollo de acciones para reducir su impacto ambiental y social, así como su exposición al cambio climático. Aspirando, de esta manera, a una economía más ambientalmente sostenible.

Los frentes en los que estamos trabajando para poder cumplir este objetivo incluyen la incorporación de criterios ESG a la forma en que nos fundeamos, el desarrollo de capacidades internas y la promoción de las finanzas sostenibles entre nuestros grupos de interés, principalmente nuestros clientes.

Ampliando la manera en que nos financiamos

En línea con nuestra estrategia corporativa de sostenibilidad, durante el 2021 trabajamos en desarrollar el Marco de Financiamiento Sostenible⁹, un documento que establece los parámetros y procesos que seguiremos desde el BCP, y subsidiarias, para lanzar al mercado instrumentos de financiamiento con fines verdes y sociales, como bonos y papeles comerciales de colocación pública o privada, préstamos y *repos*.

El financiamiento que se recaude por dichos instrumentos se destinará para financiar tanto nuevos como actuales proyectos verdes o sociales que califiquen como elegibles, entre los que se encuentran la generación de energía renovable, construcciones verdes, proyectos de eficiencia energética, entre otros.

A su vez, este marco también incluye el financiamiento de proyectos sociales que impulsen la inclusión al sistema financiero formal y promuevan el desarrollo socioeconómico a través del empoderamiento femenino, la educación financiera y el impulso a Pymes, entre otras.

Producto de haber alineado nuestro marco con los estándares internacionales de sostenibilidad, de definir con claridad los criterios para los proyectos elegibles y de comprometernos a informar de forma transparente sobre el uso e impacto de los fondos recaudados, S&P Global Ratings nos otorgó la calificación de "strong", siendo el BCP en el primer banco de América Latina con dicha calificación.

Estamos convencidos de que este Marco de Financiamiento Sostenible será un elemento clave de nuestras iniciativas de finanzas sostenibles y nos permitirá acompañar a nuestros clientes en su transición hacia la sostenibilidad.

Contribuimos al alcance de los ODS:



Desarrollando nuestras capacidades internas

Sabemos que para que nuestro abordaje sea exitoso, debemos desarrollar rápidamente capacidades internas en nuestra organización con respecto a temas de finanzas sostenibles, que nos permitan llegar a un nivel en el que podamos estructurar productos financieros sostenibles y asesorar exitosamente a nuestros clientes al respecto.

Por lo cual realizamos una capacitación anual sobre finanzas sostenibles y riesgos ESG a los equipos comerciales de la banca mayorista y a los equipos de créditos, un total de 170 colaboradores.

La capacitación de este año tenía la finalidad de que todos los participantes conozcan el alineamiento que existe entre la Plataforma de Finanzas Sostenibles con la estrategia de sostenibilidad de Credicorp, así como del resto de iniciativas desplegadas; profundizar sobre las políticas ambientales y socioambientales vigentes y cómo estas generan valor tanto al Banco como a nuestros clientes y; finalmente, explicar de la importancia de incorporar criterios ESG para el desarrollo de productos y el proceso crediticio.

Promoviendo las finanzas sostenibles

Queremos promover las finanzas sostenibles, especialmente en temas ambientales, enfocándonos en un inicio en nuestros clientes de banca mayorista. Nuestra ambición es poder ofrecerles financiamientos que permitan su transición hacia modelos de negocios y actividades ambientalmente más sostenibles, habilitando y premiando su comportamiento sostenible. A su vez, buscamos concientizar e influenciar a nuestros clientes y a la sociedad en general sobre la importancia de contribuir con la descarbonización de la economía.

El 2021 ha sido nuestro primer año de implementación activa de las finanzas sostenibles, y la primera parte del año se basó en exploración y aprendizaje al respecto. Como parte de este proceso se tuvieron reuniones con distintos grupos de interés para profundizar sobre estos temas desde sus perspectivas. Hablamos con otras entidades financieras regionales y globales que se

⁹ El Marco de Financiamiento Sostenible del BCP se diseñó siguiendo lineamientos internacionales de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA), los Principios de Bonos Verdes 2021 (GBP), los Principios de Bonos Sociales 2021 (SBP) y los Principios de Préstamos Verdes 2021 (GLP).

destacan en temas de finanzas sostenibles para conocer la ruta que siguieron, y también hablamos con nuestros clientes mayoristas para entender sus necesidades, apetito y experiencia con productos sostenibles.

Producto de este relacionamiento nos dimos cuenta de que cada uno de los diversos sectores económicos tiene una serie de particularidades técnicas que debemos de tomar en cuenta para considerar si el uso de fondos es sostenible o no. Debido a que por el momento no contamos con esa capacidad internamente, sabíamos que, para poder avanzar rápidamente en este frente, íbamos a necesitar apoyarnos y apalancarnos en nuestros clientes.

Es así que identificamos a clientes que sabíamos contaban con sólidas prácticas ESG, como estar certificados como Empresa B, por ejemplo; y nos acercamos a ellos para juntos elaborar productos pilotos que puedan responder a sus necesidades y que nos permita entender el mejor abordaje para cada uno de los sectores económicos.

Uno de estos pilotos es el *ecofactoring*, en donde, en alianza con dos clientes del sector textil, ofrecemos líneas de *factoring* con tasa preferenciales a sus proveedores pymes que cumplen con buenas prácticas ambientales

verificadas por nuestro cliente. Durante el 2022 trabajaremos en ampliar este piloto a otras industrias para de esta manera a conocerlas a mayor profundidad.

A su vez, en el 2021 realizamos, junto con otro banco local, un préstamo verde por US\$ 440 millones a uno de nuestros clientes para la construcción de dos plantas industriales, las únicas en el Perú certificadas con LEED Gold y Platinum por su alto nivel de eficiencia en el manejo de recursos y cuidado de la salud. Un gran precedente que estamos seguros se irá ampliando a más financiamientos verdes en el futuro.

Finalmente, sabemos que se necesita la participación de diversos actores del ecosistema para fomentar y acelerar esta transición. Ser parte de la agenda y espacios en donde se llevan a cabo estas conversaciones es uno de los frentes de trabajo que estamos gestionando.

Es así que, desde el 2021, el BCP, a través de un representante de su casa matriz Credicorp, participa en la Mesa de Trabajo del Protocolo Verde, un convenio entre el Ministerio del Ambiente de Perú y diversos gremios financieros para promover las finanzas sostenibles en las instituciones financieras.

3.8. Nuestra gestión de riesgos crediticios ESG

Dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad identificamos como un habilitador clave la integración de factores ESG en el marco de gestión de riesgos. Si bien ya contábamos con una gestión activa en estos frentes, tanto para los negocios de créditos como de inversiones, lo que buscamos ahora es robustecer nuestra gestión actual de riesgos ESG y adecuarla a las mejores prácticas de la industria financiera.

Robusteciendo nuestra gestión de riesgos crediticios ESG

A inicios del 2021 estructuramos un ambicioso proyecto de alcance corporativo, con objetivos claros, para robustecer nuestra gestión de riesgos ESG en el corto, mediano y largo plazo. Debido a la relevancia que este proyecto tiene para Credicorp, contamos con el patrocinio de dos figuras clave en la organización, el CRO de Credicorp y el CEO adjunto de Credicorp¹⁰; Asimismo, nombramos un PMO con una dedicación exclusiva al proyecto y contratamos los servicios de un consultor externo especializado en riesgos ESG para brindar asesoría de manera transversal.

Para el caso del BCP, decidimos en un inicio priorizar el negocio de créditos de la banca mayorista, sabiendo que al concentrar nuestros esfuerzos en ellos estaríamos cubriendo gran parte del impacto positivo de nuestra cartera.

Un enfoque que siempre se tuvo presente en este proyecto, y que permitió su avance exitoso, fue que la integración de riesgos ESG también debe de responder y satisfacer las necesidades del negocio. Por tal motivo se crearon equipos de trabajo multidisciplinarios con representantes de los equipos de riesgos y del negocio de nuestras subsidiarias.

Para este proyecto desarrollamos un sistema de seguimiento y monitoreo periódico del cumplimiento de los hitos para, de esta manera, asegurar el logro de los objetivos. Esto se complementa con la creación de un comité táctico mensual para la supervisión del proyecto, compuesto por los líderes de riesgos y de negocios de nuestras subsidiarias participantes. Este comité brinda retroalimentación a las propuestas y entregables del proyecto, permitiéndonos avanzar de manera sólida y ordenada.

En esa misma línea, los acuerdos y entregables del proyecto se aprueban en los órganos de gobierno con delegación formal y sus avances se muestran tanto en el SteerCo de Sostenibilidad de Credicorp como en el Comité de Sostenibilidad del Directorio de Credicorp.

El marco de gestión de riesgos ESG desarrollado se encuentra enmarcado en un sistema de gobierno, apetito y clasificación, tal y como se detalla a continuación:

¹⁰ A partir de enero del 2022 se eliminó la posición de CEO adjunto y se reemplazó por la de COO.



Un hito importante del proyecto ha sido el definir la aspiración en cada componente de este marco de gestión. Esta aspiración se realizó con la participación de la alta dirección de la organización y fue orientada a alcanzar tanto las mejores prácticas de la industria como nuestros objetivos de sostenibilidad.

Los principales componentes de nuestra aspiración para los financiamientos son:

| | | |
|---|---|--|
| <p>Eje</p> <p>Taxonomía¹¹</p> | <p>Créditos Mayorista</p> <p>Aspiramos que nuestro portafolio tenga una marca de sostenibilidad que nos permita establecer objetivos de mejora en materia de desarrollo sostenible, así como el monitoreo de su evolución.</p> | |
| <p>Eje</p> <p>Apetito</p> | <p>Créditos Mayorista</p> <p>Aspiramos poder definir los niveles de exposición que acepta la organización en función de métricas y límites asociados al riesgo ESG a nivel corporativo, así como las actividades que por política no formarán parte de nuestro portafolio.</p> | |
| <p>Eje</p> <p>Organización y gobierno</p> | <p>Créditos Mayorista</p> <p>Aspiramos terminar de definir los roles, responsabilidades y el ambiente interno que permita tomar las acciones y decisiones necesarias para gestionar los riesgos ESG en la organización.</p> | |
| <p>Eje</p> <p>Identificación, evaluación y tratamiento</p> | <p>Créditos Mayorista</p> <p>Aspiramos a mejorar el sistema de priorización de los riesgos ESG y asimismo establecer un sistema de medición y tratamiento del riesgo combinando el uso de modelos internos y ratings ESG externos dentro del proceso de evaluación de los riesgos.</p> | |

¹¹Es un diccionario que nos permite clasificar las actividades en función a sus contribuciones positivas hacia la sostenibilidad.

| | |
|------------------------------------|---|
| <p>Eje</p> <p>Monitoreo</p> | <p>Créditos Mayorista</p> <p>Aspiramos tener un marco de monitoreo de riesgos ESG que nos permita cumplir con el apetito definido y permita validar las condiciones de riesgo medidas en el proceso de admisión.</p> |
| <p>Eje</p> <p>Reporte</p> | <p>Créditos Mayorista</p> <p>Aspiramos implementar un sistema de reporte interno y externo considerando principalmente un alineamiento al marco de reporte TCFD.</p> |



Luego de definir la aspiración para el marco de gestión de riesgos se desarrolló un plan de trabajo hacia el 2024 donde la mayoría de entregables se finalizarán en el periodo 2022 – 2023.

Durante el 2021 se han desarrollado los siguientes entregables considerados como “Quick Wins” del proyecto:

- Una versión inicial de la taxonomía sectorial ESG para financiamientos con foco en el eje ambiental. Esto también incluye criterios de elegibilidad alineado a estándares internacionales y su impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- La actualización y aprobación de una lista de actividades excluidas para financiamientos.
- El listado de los principales riesgos ESG identificados para los financiamientos a nivel de sectores y actividades.

Confiamos en que este ambicioso proyecto nos permitirá lograr el alineamiento de nuestro marco de gestión de riesgos ESG con las buenas prácticas y tendencias de la industria. Sabemos que estas se encuentran en constante evolución, por lo que somos conscientes que este trabajo requiere de un proceso de mejora continua por nuestra parte.

El reto es grande, por lo que uno de los frentes a trabajar en los próximos años es el del desarrollo de un marco de gobierno para definir roles, responsabilidades y el ambiente interno necesario para la toma de decisiones y despliegue de acciones necesarias para gestionar los riesgos ESG.

A su vez, los avances en el proyecto nos ayudan a complementar y fortalecer las iniciativas de gestión de riesgos ESG que tenemos actualmente vigentes, como son la Política Crediticia Ambiental y la Política de Riesgo Socioambiental para el financiamiento de proyectos, las cuales detallamos a continuación.

Nuestra Política Crediticia Ambiental

BCP cuenta con una Política Crediticia Ambiental que abarca a aquellos clientes que requieran créditos mayores a US\$ 10 millones en los siguientes cuatro sectores económicos: (i) minería, (ii) petróleo y gas, (iii) electricidad y, (iv) pesca.

Mediante la aplicación de esta política monitoreamos que nuestros clientes cumplan con la normativa vigente, como son licencias, autorizaciones y permisos relacionados a temas ambientales. De esta forma promovemos la adopción de mejores estándares de protección ambiental.

La categorización de las líneas de crédito se realiza durante una revisión anual, solicitando a cada empresa el llenado de un cuestionario ambiental por sector. 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.

Contribuimos al alcance de los ODS:



Durante el 2021, los clientes identificados dentro del alcance de nuestra política obtuvieron las siguientes calificaciones:



En caso de que el cliente haya obtenido la calificación de "Riesgo Mediano", este es comunicado acerca de los aspectos ambientales que representan un potencial riesgo de tal manera que pueda tomar medidas preventivas para minimizar, mitigar y/o evitar un impacto negativo en el ambiente y, así, evitar afectar la rentabilidad financiera de sus negocios, su calidad crediticia y su reputación.

Si la calificación obtenida fuera la de "Mayor Riesgo", el área de Créditos definirá las acciones a seguir. Estas podrían incluir una reunión con el cliente para analizar la situación y evaluar los planes de acción, una evaluación por parte de un experto ambiental independiente, es decir, no asociado de forma directa o indirecta con el cliente, con la finalidad de realizar una debida diligencia de su gestión en base a temas socioambientales, y/o incluir cláusulas contractuales específicas sobre aspectos socioambientales.

Nuestra Política de Riesgo Socioambiental para el Financiamiento de Proyectos

El BCP también cuenta con una política que busca asegurar una gestión social y ambiental responsable en los proyectos que financiamos parcial o totalmente, y cumplir con los requisitos de la Resolución SBS N°1928-2015 y los lineamientos de los Principios de Ecuador.

Para la categorización del proyecto se solicita al cliente el llenado de un cuestionario tabulándose posteriormente la información y obteniéndose una calificación que determina el grado de riesgo social y ambiental al que está expuesto el proyecto, como se muestra a continuación:

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

Contribuimos al alcance de los ODS:



Categoría A

Riesgo alto

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

Categoría B

Riesgo medio

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

Categoría C

Riesgo bajo

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

Durante el 2021 realizamos la actualización de nuestros cuestionarios para incorporar las nuevas adecuaciones de los Principios de Ecuador IV. A su vez, dentro del alcance de esta política se evaluó el financiamiento de 2 proyectos durante el presente año, los cuales pertenecen al sector de Infraestructura lineal, obteniendo una calificación de Categoría C, equivalente a riesgo bajo; y no se realizaron préstamos corporativos ni créditos puente.

Cuando la categoría de riesgo social y ambiental asignada es de nivel medio, se solicita al cliente una debida diligencia legal realizada por un revisor independiente, y en caso de que aplique, una debida diligencia ambiental. Sobre la base de los resultados obtenidos, evaluamos las observaciones del revisor independiente para determinar si se continúa con la operación y, de ser el caso, consignamos en los contratos covenants para controlar cualquier posible riesgo.

Cuando, por el contrario, la categoría del riesgo social y ambiental del proyecto es alto, se solicita al cliente dos debidas diligencias realizadas por revisores independientes, uno técnico y otro legal; ambos realizados bajo los lineamientos del Reglamento de la SBS y los Principios del Ecuador.

Sobre la base de los resultados, evaluamos las observaciones de los revisores independientes para determinar si se continúa con la operación y, de ser el caso, consignar en los contratos el Plan de Gestión desarrollado para mitigar los riesgos sociales y ambientales del Proyecto y/o covenants que permitan asegurar su cumplimiento. Si existiera un retraso o incumplimiento en los compromisos asumidos en el Plan de Gestión, se incorpora en los contratos el Plan de Acción de Medidas Correctivas elaborado por el cliente. Para todos los efectos, se hace seguimiento al cumplimiento del plan que corresponda.

(GRI 102-11) (SASB FN-CB-410a.2) (GRI 412-1)

3.9. Responsabilidad Social

En el BCP nos encontramos convencidos de que nuestro rol como empresa debe trascender la generación de utilidades, aportando valor a la sociedad y al país. De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país a través de programas de Responsabilidad Social de gran impacto, efectivos y eficientes y que abarquen problemáticas relevantes para la comunidad, de interés para la opinión pública y que respondan a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Apoyo COVID-19

Durante el 2021, concluimos la campaña con la donación #YoMeSumo a través de la donación de cerca de S/ 3 millones a UNICEF y CARE. Cabe resaltar que, gracias a los fondos donados a UNICEF, compramos implementos de bioseguridad para donarlos al personal de la primera línea de defensa, a través del Ministerio de Salud (MINSA). Asimismo, gracias a esta donación, desarrollamos la iniciativa Radio Escuela en 114 centros poblados de las regiones de Loreto, Ucayali y Huancavelica, donde los programas educativos de Aprendo en Casa no llegaban por falta de conectividad. Allí se entregaron kits de retransmisión para que los programas radiales de Aprendo en casa sean escuchados por los estudiantes de la comunidad.

En el caso de CARE Perú, contribuimos con el proyecto Alimenta su Fuerza, cuyo objetivo es el fortalecimiento

y donación de insumos a comedores populares de Lima. Gracias a dicho aporte, se fortalecieron 12 comedores seleccionados con equipamiento básico –mobiliario y menaje de cocina– a lo que se sumaron mejoras en infraestructura, entrega de kits de limpieza e higiene, y medidas de protección personal ante el COVID-19 (según las necesidades identificadas en el diagnóstico inicial). Estas acciones nos permitieron entregar almuerzos saludables a 1,725 personas y mejorar las habilidades de gestión de 74 dirigentes de comedores populares, cumpliendo con los lineamientos de seguridad COVID-19. En todo el periodo de intervención, se entregaron 70,237 almuerzos saludables.

En la segunda mitad del año y gracias a un trabajo conjunto con el MINSA, la DIRIS Lima Sur, Legado y 4 empresas del Grupo Credicorp, nos sumamos a la Campaña Pongo el Hombro por el Perú para colaborar con la vacunación de más peruanos. De este modo, asignamos 12 brigadas al *Vacunacar* más grande del Perú, ubicado en la Playa Agua Dulce, en el distrito de Chorrillos. Dicha alianza permitió que se puedan vacunar hasta 4 mil personas al día. En total, se logró vacunar a alrededor de 100 mil personas.

Contribuimos al alcance de los ODS:



Impulso BCP

En el 2021 se lanzó la primera edición de Impulso BCP, iniciativa que tiene como objetivo apoyar y empoderar diversas causas sociales a través de una contribución institucional para la implementación de líneas de acción definidas, así como el fomento del espíritu filantrópico y la solidaridad de individuos e instituciones para seguir potenciando las causas.

Durante su primer año de implementación Impulso BCP ofreció 3 mecanismos de apoyo; (1) una donación institucional, (2) la creación y difusión de una campaña comunicacional digital (redes sociales) y (3) la habilitación de botones de donación en los canales digitales Yape y Banca Móvil (App). Adicional a ello, en el último trimestre se generó un piloto de una asesoría pro-bono de dos meses con especialistas colaboradores del BCP para avanzar objetivos internos de una de las causas beneficiadas.

(GRI 413-1)

Contribuimos al alcance de los ODS:



Las organizaciones y causas seleccionadas en el 2021 fueron:

- **CARE Perú:**
Proyecto Alimenta Su Fuerza.
- **Kusimayo:**
Proyecto Casas Calientes Limpias.
- **Magia:**
Proyecto Expansión de la casa Magia.

Becas

Más de 800 jóvenes talentosos han tenido la oportunidad de realizar estudios superiores gracias a nuestro programa Becas BCP desde el año 2012. Este programa no solo financia sus costos académicos, también los acompaña en su crecimiento personal e impulsa su inserción laboral, así como su desarrollo profesional.

Nuestro programa está enfocado en dos líneas de acción: Becas Universitarias y Becas Técnicas, cuyo proceso de selección ha sido diseñado pensando en las exigencias de cada tipo de beca.

Como se recuerda, ante la incertidumbre generada por el COVID-19, miles de alumnos vieron interrumpidos sus estudios por falta de recursos económicos. Así, los niveles de deserción se triplicaron y la morosidad en los pagos de pensiones se duplicó. En consecuencia, el programa de becas se convirtió en un factor importante para promover la continuidad de los estudios.

Contribuimos al alcance de los ODS:



Por ejemplo, se evidenciaron las dificultades económicas, de salud y emocionales de nuestros becarios y sus familias tras la pérdida de fuentes de ingreso, enfermedades y adaptabilidad a la nueva normalidad (incluyendo la educación virtual). En los casos identificados de alto riesgo de deserción, ofrecimos a los becarios la opción de congelar su beneficio. También, hicimos un seguimiento especial para identificar y aliviar los efectos psicológicos del confinamiento y la coyuntura actual, poniendo a disposición de nuestros becarios sesiones de acompañamiento adicionales. Con satisfacción podemos afirmar que, a pesar de la coyuntura, logramos realizar las actividades planteadas en nuestro programa de acompañamiento y desarrollo de talento.

Entregamos 267 becas

69 becas universitarias y 198 becas técnicas

18 becarios universitarios finalizaron sus estudios

90 % indicó estar "muy satisfecho" con el programa.

Nuestros becarios alcanzaron una tasa de inserción laboral mayor al 80 % en los últimos 3 años.

Voluntarios

>BCP>

Es nuestro programa de voluntariado, a través del cual nuestros colaboradores a nivel nacional tienen la oportunidad de convertirse en agentes de cambio social, compartiendo sus talentos, tiempo y habilidades de una forma comprometida y sostenible.



Para cada actividad de voluntariado realizamos una convocatoria a través de los canales de comunicación internos del Banco. Desde que el 2020 forzó nuestra adaptación a la digitalización, logramos convocar a voluntarios de todas las regiones del país. Las convocatorias son abiertas para todos los miembros de nuestro equipo a nivel nacional y buscamos realizar actividades diversas con el fin de que cada colaborador pueda participar de aquellas que se adecúan más a su perfil y horario laboral.

Este programa de voluntariado tiene diversos beneficios para los colaboradores participantes. En el aspecto profesional, los voluntarios tienen la oportunidad de relacionarse con personas de diferentes áreas y puestos, así como dar a conocer sus habilidades. El voluntario también desarrolla habilidades blandas como la empatía, el liderazgo, trabajo en equipo, adaptación al cambio y la comunicación asertiva. A la vez, este programa hace que nuestros colaboradores conozcan distintas realidades y participen activamente de soluciones sostenibles para diversos problemas a nivel nacional.

Contamos, además, con un programa de incentivos a través de la asignación de insignias por participación y desempeño en las actividades que se realicen. Dichas insignias son acumulativas y van subiendo de nivel, dependiendo de la cantidad de participaciones del voluntario durante el año. De este modo, los voluntarios reciben un reconocimiento público a través de publicaciones del canal interno del Banco.

También tenemos un programa de capacitaciones para reforzar sus habilidades periódicamente, donde aprenden sobre liderazgo, comunicación asertiva, estrategias digitales de trabajo en equipo; en esencia, un espacio en el que pueden vincularse con voluntarios de diferentes empresas del Grupo Credicorp.

En el 2021, implementamos además a los “embajadores voluntarios”, quienes imparten charlas pequeñas y virtuales a las distintas áreas del Banco para conseguir que más colaboradores se enteren de nuestras iniciativas y se animen a participar en las actividades de voluntariado.

Además, contamos con un grupo de líderes voluntarios, aquellos colaboradores que participan más activamente del programa, liderando y acompañando a otros voluntarios. Este se complementa con nuestro Comité Consultivo, en el que gerentes de distintas áreas del Banco se reúnen para generar ideas de valor y aportar a las actividades de voluntariado.

Para identificar a los beneficiarios de nuestras actividades de voluntariado contamos con 2 estrategias:

01

Alianzas estratégicas con ONGs, asociaciones y empresas con enfoque social que cuentan con grupos de beneficiarios identificados según el proyecto que se esté trabajando en el momento.

02

Alianzas con entidades públicas como municipalidades a nivel nacional, que tienen identificados grupos de personas vulnerables a quienes podemos apoyar mediante nuestro programa Y además con instituciones privadas como empresas e instituciones educativas.

Este año hemos trabajado también con una estrategia digital, que nos permitió contactar a nuestros principales beneficiarios –emprendedores de todo el país– a través de campañas por redes sociales.

Al igual que en otros frentes, desde el 2020 transformamos nuestras iniciativas de voluntariado en actividades digitales. Para ello, evaluamos los retos y posibilidades de nuestros beneficiarios con el fin de crear actividades que pudieran ayudarlos a salir adelante durante el tiempo de pandemia.



Contigo Emprendedor BCP

Para llevar a cabo las diversas actividades de capacitación del programa se sumaron 662 voluntarios, quienes dedicaron 4,409 horas para impulsar el desarrollo de miles de emprendedores.

Conoce más sobre el programa

Contigo Emprendedor BCP



Mentorías a becarios - Voluntariado Becas BCP

De los 80 mentores, fueron 63 colaboradores BCP quienes brindaron asesoría personalizada a los estudiantes universitarios y de carreras técnicas becados por el programa Becas BCP; con el fin de ayudarlos en su inserción laboral exitosa durante sus últimos ciclos de estudio.



Voluntariado de la Teletón – Clínica San Juan de Dios

Como parte de la gran campaña de Teletón, 60 voluntarios participaron en actividades lúdicas de manera virtual con 32 niños y niñas que se atienden en la Clínica San Juan de Dios a nivel nacional. El día de la Teletón participaron 196 voluntarios invirtiendo más de 544 horas para apoyar a la causa.



Charlas ABC

Voluntariado que es parte del programa de educación financiera a personas Charlas ABC. Y que con la colaboración de 15 voluntarios BCP dieron capacitaciones virtuales estudiantes y colaboradores de diferentes empresas sobre educación financiera.



Mágica Navidad con Voluntarios BCP

Actividad navideña virtual con el apoyo del laboratorio social Ikigai, la cual consistió en realizar actividades lúdicas relacionadas a la gratitud y el significado de la Navidad con 341 niños de 3 escuelas públicas de Lima. Para llevar esta actividad a cabo participaron 141 voluntarios BCP, promoviendo en ellos el trabajo en equipo, la paciencia y la comunicación asertiva.



Voluntariado Credicorp

De manera adicional desde el 2020 y en la virtualidad, los voluntarios del BCP tienen la oportunidad de compartir experiencias con voluntarios de otras empresas del grupo Credicorp. Hemos tenido el encuentro corporativo de Orgullo Voluntario Credicorp en el 2020 y 2021, en el cual estuvieron presentes siete empresas del grupo y se tuvo el objetivo de dejar claro que el voluntariado es una pieza fundamental para la estrategia de sostenibilidad del grupo y además que los voluntarios puedan ser homenajeados y reconocidos por sus líderes.

Este año reconocimos los esfuerzos realizados por 2,297 voluntarios, quienes ofrecieron 79,230 horas para impactar sobre la vida de más de 108,776 personas, emprendedores y organizaciones en el 2021.

(GRI 413-1)

Obras por impuestos (GRI 203-1)

Desde el 2010, el BCP se ha comprometido con desarrollar infraestructura en el Perú, bajo la modalidad de Obras por Impuestos, con una cartera de proyectos que a la fecha suma más de 95 iniciativas a nivel nacional por más de S/ 1,100 millones. En el 2021, entregamos 3 proyectos por con una inversión total de S/ 143 millones: el Colegio de Alto Rendimiento (COAR) de Ica, el Colegio Virgen de los Dolores de Yurimaguas y el Colegio Dios es Amor en Piura, que juntos mejorarán la calidad educativa de más de 1,300 estudiantes. De nuestra cartera total de proyectos, el 60 % se ha enfocado en infraestructura educativa y el otro 40 % en infraestructura vial y de saneamiento.

3.10. Gestión de proveedores

Desde el 2021 implementamos un nuevo modelo que busca extender la experiencia de negociación con proveedores, adquirida en el BCP por más de 10 años, a todo Credicorp. Los principales objetivos del modelo, para los próximos 3 años, están enfocados en la optimización constante de gastos a través de un modelo centralizado de compras estratégicas; y, en la homologación de la gestión de proveedores en todo Credicorp.

Contamos con una política corporativa de Negociación y Gestión de Proveedores, responsabilidad de la Gerencia de Área de Negociación y Gestión de Proveedores Corporativo. En el BCP todos los servicios que contraten proveedores cuya facturación supere los US\$ 100,000, cuyo servicio tenga una criticidad alta, muy alta, o subcontratación significativa, son centralizados por este equipo; mientras que, el resto de los servicios son gestionados de forma descentralizada por los usuarios que los requieren. En el 2021 adjudicamos S/ 1,616 millones a 203 proveedores, obteniendo un resultado de ahorros de 17 %. El 87 % de las empresas adjudicadas son nacionales.¹²

Como criterio previo para la contratación de servicios, realizamos filtros de evaluación a todos los participantes en licitaciones, con el objetivo de validar que la empresa concursante cuente con una situación financiera, comportamiento ético y legal adecuados. El proveedor, a modo de declaración jurada, debe indicar que cumple con la ley laboral vigente y la protección de derechos humanos.

Adicionalmente, contamos con un proceso de homologación de proveedores a través del cual realizamos una evaluación de aspectos ESG en base a un cuestionario, realizado por una empresa calificadora externa, que contiene preguntas relacionadas al cumplimiento de aspectos de formalidad, laborales, así como de seguridad y salud en el trabajo. Los proveedores también responden preguntas relacionadas a criterios ambientales; sin embargo, por el momento, son de carácter informativo y no son restrictivas para la contratación o continuidad de los servicios.

La evaluación mencionada aplica a los proveedores adjudicados¹³ con las siguientes características:

- Críticos o que brinden un servicio con una criticidad Alta o Muy Alta.
- Que brindan servicios recurrentes con personal destacado dentro del Banco.
- Que brindan servicios recurrentes cuyo periodo de contratación sea de 1 año a más y cuya facturación anual sea mayor a US\$ 100,000.

Entre las preguntas que forman parte de la evaluación se encuentran las siguientes:

- Formalidad: ¿La empresa presentó la Licencia de Funcionamiento Municipal?
- Laboral: ¿En la empresa no trabajan con menores de edad?
- Seguridad y salud en el trabajo: ¿Las personas destacadas al servicio brindado al BCP cuentan con los Exámenes Médicos Ocupacionales acorde a la ley (pre-ocupacional, periódico y post-ocupacional)?
- Ambiental: ¿La empresa tiene implementado un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001 u otra norma internacional o nacional, el cual incluya indicadores de gestión ambiental y un programa de entrenamiento?

Si durante la homologación el proveedor obtiene alguna observación (leve, grave o muy grave), las medidas que tomamos van desde darles un tiempo para subsanar la observación, con asesoramiento del área especializada, hasta suspender la prestación de servicios.

Durante el 2021, para las negociaciones centralizadas, evaluamos al 47 % de los proveedores sujetos a homologación. Adicionalmente realizamos 72 renovaciones de homologaciones mayores a un año a proveedores actuales. Como resultado de este proceso no se identificó ningún proveedor con riesgo de presentar casos de trabajo infantil, trabajos forzados o cualquier violación a los derechos humanos.

(GRI 102-9) (102-10) (GRI 308-1) (GRI 308-2) (GRI 403-7) (GRI 407-1) (GRI 408-1) (GRI 409-1) (GRI 414-1) (GRI 414-2)

¹² Proveedores nacionales son aquellos con domicilio fiscal en Perú.

¹³ Se exonera a proveedores del exterior bajo contrato fuera del marco peruano y personas naturales.

3.11. Nuestra gestión ambiental

En el 2021, Credicorp implementó una mesa de trabajo con el objetivo de definir la forma en la que vamos a gestionar y reducir el impacto ambiental directo de nuestras operaciones.

A través de reuniones mensuales, en las cuales participaron representantes de cada una de las principales subsidiarias de Credicorp, una persona del equipo de Sostenibilidad y otra del equipo de Administración, e Infraestructura, y con el acompañamiento de la Oficina de Sostenibilidad Corporativa, se identificaron tres principales frentes a abordar por grupos de trabajo específicos formados por los miembros de la mesa.

El primero fue la necesidad de contar con una **Política Ambiental Credicorp**, que establezca el marco de referencia para la planificación e implementación de acciones para la mejora continua del desempeño ambiental y la gestión de los impactos directos e indirectos de nuestras operaciones.

Conoce más:
[Política Ambiental Credicorp](#)

Huella de carbono

La medición anual de nuestra Huella de Carbono (HC) es una actividad clave para medir nuestra ecoeficiencia operativa, además de ser la base para plantearnos objetivos y metas que nos permitan tener una gestión efectiva de la huella ambiental de nuestras operaciones.

Para la medición de nuestra huella de carbono, principalmente aplicamos el protocolo internacional GHG

El segundo, estandarizar la manera en la que debemos medir, reducir y compensar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, para lo que se elaboró un documento específico en ese sentido.

El tercer y último frente responde a la necesidad de establecer lineamientos corporativos sobre los cuales debemos elaborar un Plan de Gestión Ambiental (PGA) que responda a nuestras necesidades específicas y que nos permita alcanzar los compromisos establecidos en la Política Ambiental.

Adicional a todo ello, Credicorp se estableció la ambición de ser una empresa carbono neutral al 2032, tomando como año base el 2022 y reduciendo sus emisiones netas de GEI en un 10 % cada año durante 10 años. Teniendo en cuenta que la huella de carbono de Credicorp es la suma de las huellas de sus subsidiarias, dicha ambición debe de ser cumplida también por el BCP.

Protocol, elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), y el Estándar Internacional ISO 14064-1: 2018. Cabe mencionar que los resultados de la medición son auditados por una tercera parte independiente, asegurando su confiabilidad.

Según las metodologías mencionadas, el cálculo de la huella de carbono incluye la medición de 5 categorías:

Contribuimos al alcance de los ODS:



Categoría 1:

Emisiones Directas

Abarca las emisiones de GEI controladas por BCP.

Categoría 2:

Emisiones Indirectas de Energía

Considera a las emisiones generadas por la electricidad adquirida y consumida por BCP.

Categoría 3:

Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte

Categoría 4:

Emisiones Indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización

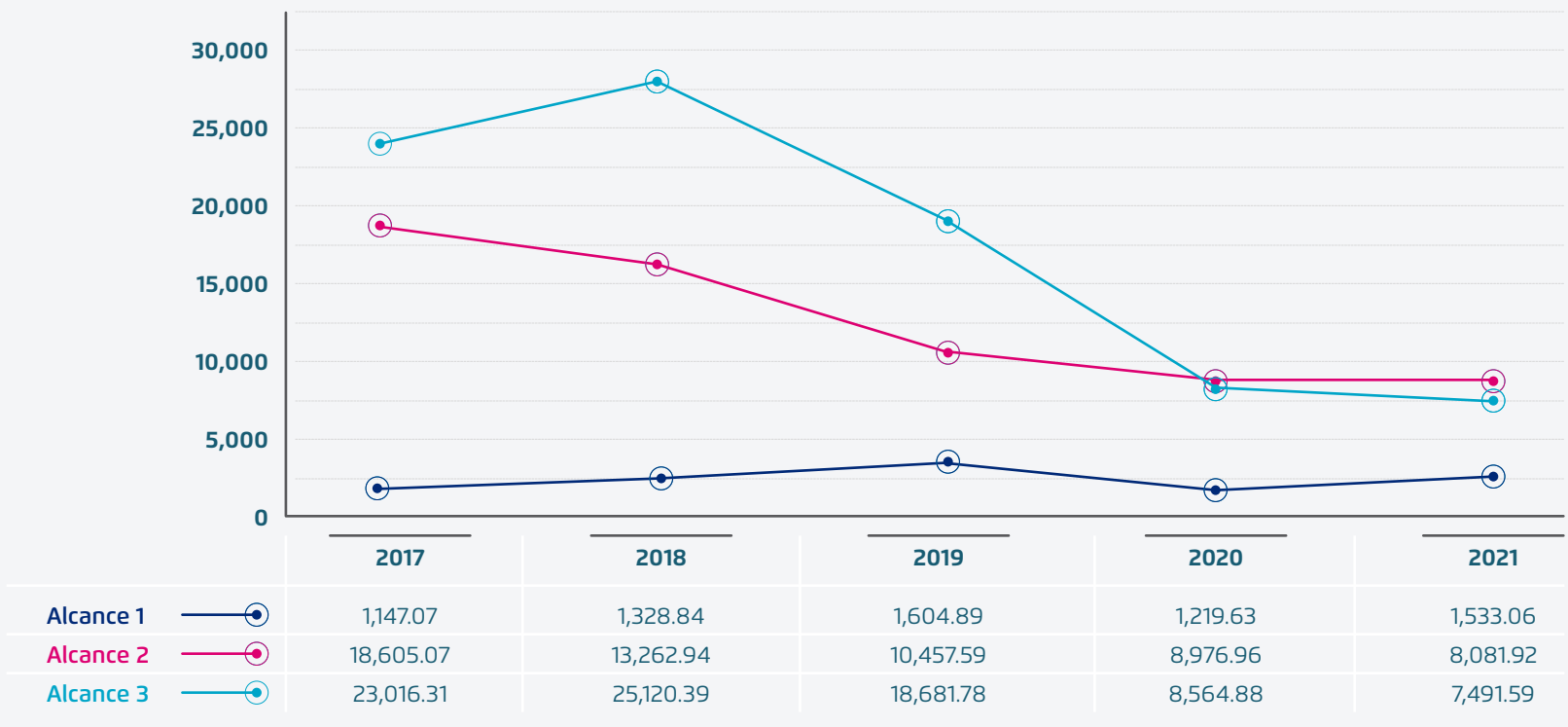
Categoría 6:

Emisiones Indirectas de GEI provenientes de otras fuentes

En el 2021 emitimos el total de 17,106.57 tCO₂eq, lo cual equivale a una huella de carbono por colaborador de 0.98 y 0.04 por m².

Evolución de la huella de carbono BCP 2017 - 2021

(En tCO₂eq)



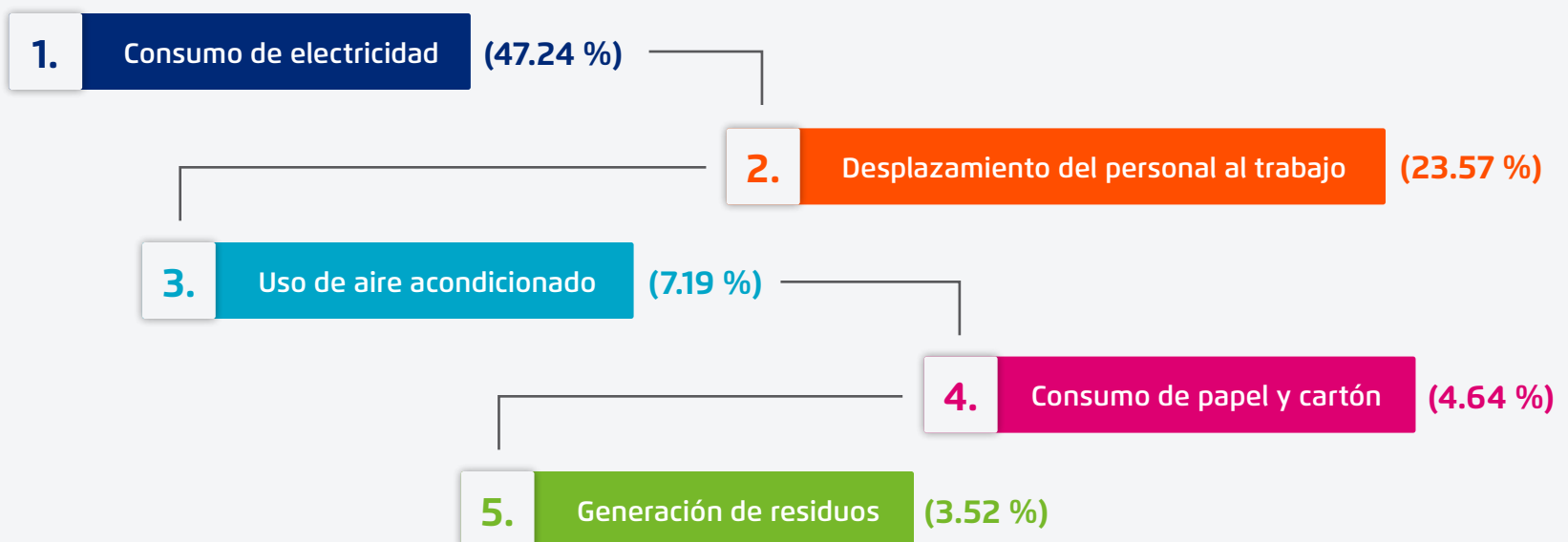
(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Consolidando en alcance 1 la categoría 1, en alcance 2 la categoría 2 y en alcance 3 las categorías 3, 4 y 6.

Debido al contexto de la pandemia por COVID-19, la mayoría del personal de nuestras sedes se encuentra realizando trabajo remoto desde sus hogares, por lo cual

se cerraron los comedores, disminuyendo la cantidad de residuos orgánicos generados, así como la disminución del consumo de GLP para la cocción de alimentos. Además, se redujo la huella de carbono asociada al desplazamiento de personal, consumo de energía eléctrica, consumo de agua, vuelos, entre otros niveles de actividad.

Principales fuentes de emisión de GEI en 2021
(como % del total de la HC)



En conjunto, estas fuentes componen el 86.16 % de nuestra Huella de Carbono en 2021, y a su vez, suponen una gran oportunidad para identificar iniciativas que nos permitan reducir nuestro impacto ambiental.

Un ejemplo de ello es la implementación, desde octubre del 2021, de un formato de trabajo híbrido, lo cual permite evitar traslados por los 5 días consecutivos de labores en las sedes y agencias, reduciendo así la emisión de GEI por los kilómetros evitados. Otra iniciativa relevante es el proyecto Paperless, gracias al cual hemos reducido gradualmente el consumo de papel de oficina a través de los años. Asimismo, contamos con otras iniciativas que se encuentran en proceso de evaluación, la cuales nos permitirán acercarnos al objetivo corporativo de ser carbono neutral al 2032.

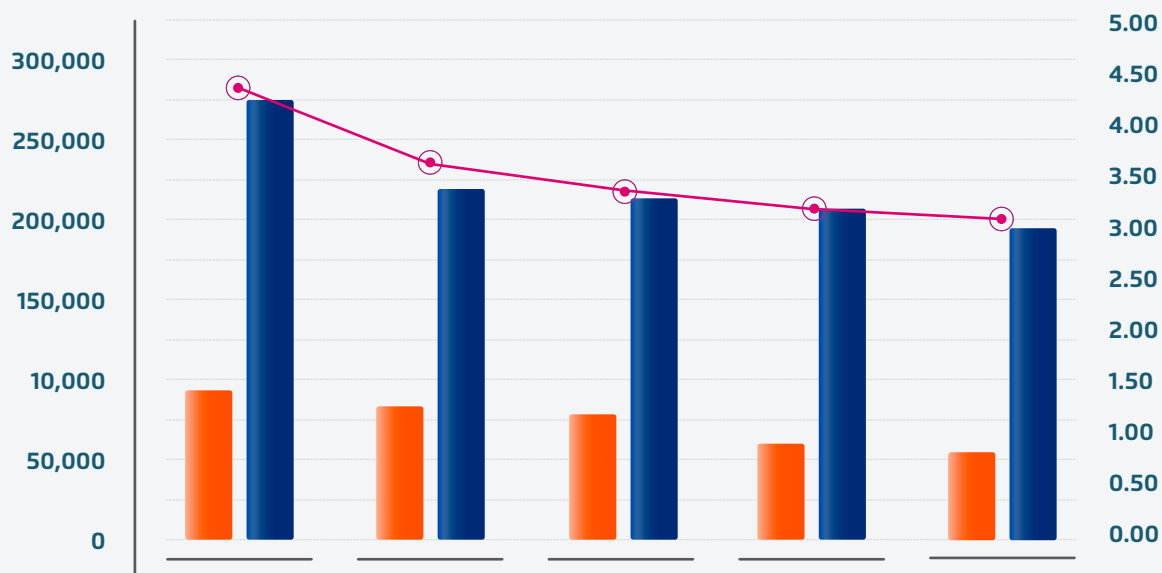
(GRI 305-5)

Eficiencia energética

Nuestro consumo energético está compuesto por el consumo de combustible en vehículos propios, en los generadores eléctricos, las cocinas, y el consumo eléctrico en las sedes, agencias y cajeros del BCP. En 2021, nuestro consumo total de energía fue de 53,340 MWh, del cual 97.76 % correspondió al consumo de electricidad y el resto al consumo de combustibles.

Teniendo en cuenta que el consumo de electricidad suele ser una de nuestras principales fuentes de emisión de GEI, en los últimos años hemos llevado a cabo diversas acciones, como el cambio de luminarias incandescente a luminaria LED en sedes y agencias, así como la implementación paulatina de distintas iniciativas en nuestros centros de cómputo, para aumentar la eficiencia energética de nuestras operaciones.

Energía consumida por el BCP 2017 - 2021



| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| En megavatios-hora (MWh) | 76,604.36 | 65,976.99 | 62,624.23 | 57,918.00 | 53,340.16 |
| En gigajulios (GJ) | 275,775.69 | 237,517.18 | 225,447.22 | 208,504.79 | 192,024.57 |
| Consumo de energía per cápita en megavatios hora (MWh) | 4.67 | 4.01 | 3.72 | 3.46 | 3.07 |

En el 2021 desarrollamos 2 pilotos con el objetivo de identificar oportunidades viables que nos permitan ser más eficientes en nuestro consumo energético.

El primero fue la instalación de una planta fotovoltaica en la agencia La Merced Sur, logrando un ahorro anual de 4.2 MWh. Y el segundo, fue la instalación de un equipo de aire acondicionado con tecnología Inverter en la agencia Dos de Mayo, logrando un ahorro anual de 0.72 MWh. Ambos proyectos se encuentran en proceso de evaluación para su implementación en más locales.

(GRI 302-1)

Paperless

El proyecto Paperless va de la mano de la estrategia del BCP para convertirse en un banco cada vez más ágil, seguro y orientado a satisfacer las necesidades de clientes digitales, que buscan la inmediatez de las atenciones a través de cualquier dispositivo móvil y desde cualquier lugar.

Empezamos el proyecto en el año 2019, con la ambición de convertirnos en un banco sin papel. Decidimos enrumbarnos luego de una reflexión sobre a qué apuntamos como organización en el futuro:

- Ser más eficientes, reduciendo el consumo de papel, así como los gastos en procesos relacionados con su administración.
- Contar con procesos más ágiles y menos riesgosos.
- Adecuarnos a los clientes con perfil digital.
- Ser socialmente responsables con el ambiente.

El alcance del Proyecto Paperless abarca todas las áreas del BCP, pero con especial énfasis en los procesos de venta en agencias, donde se genera el 80 % del consumo de papel. Por tanto, en el 2019, nuestras iniciativas poseían un enfoque de optimización. Redujimos la cantidad de hojas de los formularios de venta de los principales productos, cambiamos las especificaciones técnicas para reducir el gramaje del papel en diversos formularios, achicamos el tamaño de los vouchers y disminuimos el uso de folletería para la venta de tarjetas, entre otras.

Así llegamos al 2021: decididos a ser más agresivos con nuestras aspiraciones, a lo que se sumó la mejoría de la experiencia digital con nuestros clientes que, por la coyuntura del COVID-19, se aceleró para reducir las interacciones con documentos físicos. Algunas de las iniciativas que han generado el mayor impacto y nos han permitido alcanzar los objetivos anuales del proyecto han sido la venta de productos en plataformas digitales, el cambio de diseño de caja de entrega de tarjetas de débito en canal Kioskos, la optimización de formato y distribución de estados de cuenta y notificaciones, la destrucción de documentos custodiados con mayor a 10 años de antigüedad y la optimización del parque de impresoras en sedes.

En el 2021 logramos:

Ahorrar y evitar gastos en papel y cartón por

S/ 4,558,764

Reducir y evitar comprar

500 toneladas

de papel y cartón.

También creamos el Comité Paperless, con el objetivo de generar mayor involucramiento e interacción de todas las áreas de la organización a través de sus principales líderes. En dichos espacios fomentamos las oportunidades que permitan limitar el uso de documentos, compartir buenas prácticas digitales y alinear nuevas iniciativas de gran impacto para el BCP.

Las iniciativas que buscamos desarrollar en adelante están más orientadas a transformar y ello implica cambios más drásticos en los procesos de venta, uso de nuevas plataformas digitales y desarrollo de nuevas herramientas digitales que permitan prescindir del papel.

Gestión de residuos

Registramos la generación de residuos mensualmente en nuestras sedes: La Molina, Chorrillos, Arona, Camelias, Las Mercedes, OP Lima, Santa Raquel y Separadora Industrial. Con esta información, se calculó la generación per cápita en las sedes y se proyectó por el número de colaboradores de cada sede.

Para el caso de las agencias, se realizó una caracterización física de residuos en 16 agencias. En base a esta información se calculó la generación per cápita en las agencias y se proyectó por el número de colaboradores de todas las agencias a nivel nacional.

En 2021, generamos en total 1,097.64 toneladas de residuos sólidos. Debido al contexto de pandemia, la cantidad de colaboradores que asisten a las sedes es reducida, disminuyéndose la generación de residuos.

El consumo de papel y cartón dentro de las agencias del BCP a nivel nacional representa el 38 % de la generación de residuos sólidos totales, seguido de los residuos orgánicos generados también en las agencias, los cuales representan el 26 % del total generado.

(GRI 306-1) (GRI 306-2) (GRI 306-3) (GRI 306-4) (GRI 306-5)

Iniciativas de reciclaje

Reciclaje en Agencias

Reciclamos 1,594 kg de papel y cartón en las agencias ubicadas en Lima Metropolitana.



Reciclaje en Sedes

Reciclamos 15,807 kg de papel y cartón, 620 kg de plástico y 55 kg de vidrio, principalmente en las sedes La Molina, Chorrillos, Arona y Camelias.

Consumo de agua

La problemática actual en torno a la escasez del agua no nos es ajena, principalmente en Lima, donde se centra nuestro mayor consumo. Por ello, como parte de nuestro compromiso ambiental y la medición de nuestra huella de carbono, medimos y monitoreamos este recurso anualmente para asegurar una adecuada gestión de este. A ello le incorporamos tecnologías eficientes que contribuyen al uso responsable del agua en nuestras agencias y sedes.

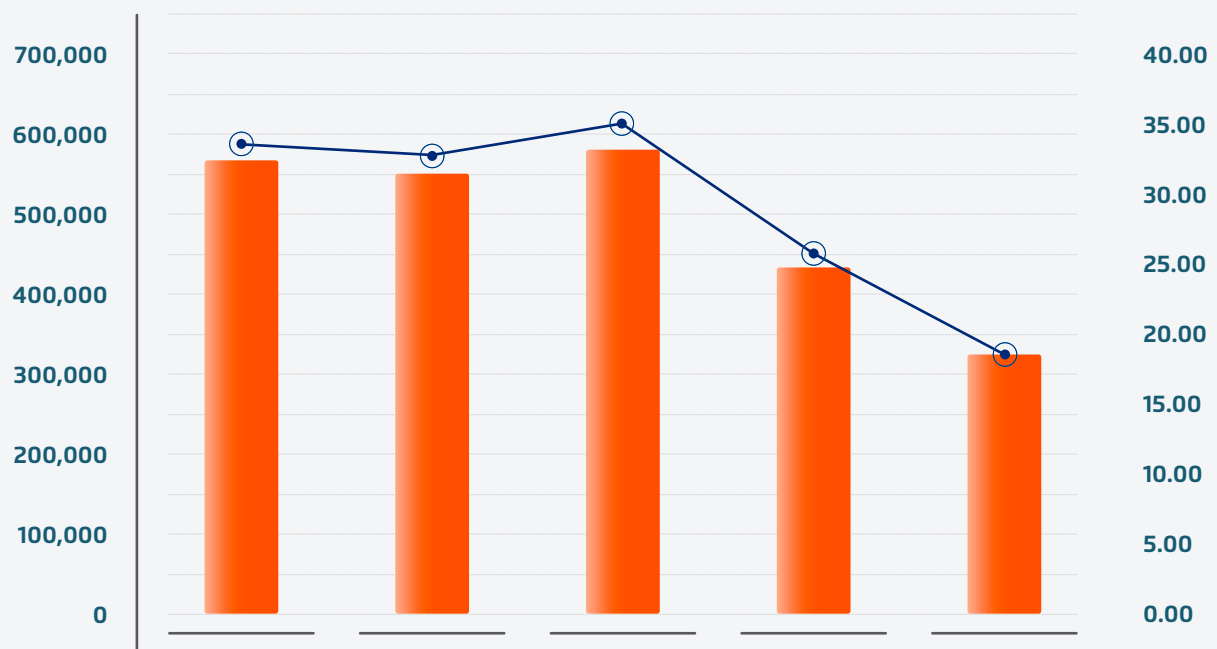
En 2021, consumimos 312,151.84 m³ en nuestras agencias y sedes a nivel nacional. Nos abastecemos a través de empresas 3 prestadoras de servicios y los efluentes de nuestras operaciones son destinados al sistema de alcantarillado de estas.

A raíz del estado de emergencia nacional por la pandemia por COVID-19, adoptamos la política de trabajo remoto y durante el 2021 tuvimos personal trabajando en formato remoto, híbrido y presencial, lo cual llevó a una disminución considerable del consumo de agua en nuestras sedes.

(GRI 303-1) (GRI 303-2) (GRI 303-5)

Consumo de agua BCP 2017 - 2021

(En metros cúbicos)



| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Consumo de agua en Lima y provincias | 550,965.00 | 550,780.00 | 589,429.52 | 439,265.89 | 312,151.84 |
| Agua consumida por colaborador | 33.62 | 33.46 | 35.02 | 26.27 | 17.96 |



4. Nuestros colaboradores

4. Nuestros colaboradores

4.1. Protección de nuestros colaboradores

Desde el inicio de la pandemia, adoptamos medidas de prevención para preservar la salud y evitar el contagio de nuestros colaboradores. Así, entregamos materiales de sanidad a todo el personal en contacto con clientes y creamos un protocolo de desinfección permanente de nuestras agencias, que incluye mobiliarios y cajeros automáticos.

En ese sentido, decidimos que los colaboradores en situación de riesgo –por enfermedad, embarazo, lactancia, entre otros– interrumpieran sus labores y que aquellos bajo la modalidad de *home office* puedan seguir haciéndolo. Quienes no pudieron se acogieron a una licencia con goce de haber.

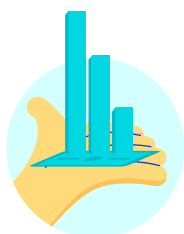
Ahora bien, no podemos tener únicamente un enfoque preventivo en los protocolos de bioseguridad. Por tanto, continuamos con el programa Vive BCP para brindar soporte integral a todos los colaboradores del Banco, enfocándonos en preservar su bienestar físico, emocional y financiero. Además, lanzamos nuestro programa #Contigo Siempre, para que los hijos de nuestros colaboradores fallecidos recibieran becas de estudios, seguro de salud y acompañamiento emocional.

(GRI 403-6)

En el 2021:

Más de 4,500

colaboradores accedieron a un seguro COVID-19.



Más de 5,000

colaboradores de agencias ubicadas en zonas de alto riesgo accedieron a bonos de alimentación.

Más de 3,500

colaboradores accedieron a beneficios financieros.



Durante todo el año, **se respetaron los salarios** de todos los colaboradores.

Aplicamos más de **24,400 pruebas** de descarte de COVID-19.



Más de **6 mil colaboradores** accedieron a bonos de movilidad y **700 colaboradores** a buses de transporte para facilitar su traslado.

Establecimos un **bono de conectividad** para todos los colaboradores en **modelo de trabajo remoto e híbrido** que les permitía comprar el kit básico de trabajo (silla ergonómica, escritorio, pedestal para laptop, teclado, entre otros).

Seguimos otorgando los bonos mensuales de internet para todos los colaboradores en modelo de trabajo remoto e híbrido.

Construimos una planta de oxígeno para proveer, a nuestros colaboradores contagiados, balones de oxígeno.

Firmamos un convenio con Sanna para el seguimiento médico personalizado de todos nuestros colaboradores sospechosos, probables y confirmados de contagio del COVID-19.

Lanzamos una línea de apoyo para seguimiento de casos COVID-19 de familiares.

Entregamos cerca de 1,000 kits de protección para elecciones (mandil, mascarilla, alcohol en gel, guantes) para que nuestros colaboradores miembros de mesa titulares y suplentes puedan cumplir su rol con total protección.

Lanzamos una campaña con la familia CAUTELA trabajando contenido idóneo para cada miembro de la familia de nuestros colaboradores y así prevenir la propagación del COVID-19.

4.2. Experiencia del colaborador

Aspiramos a ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú: una que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales. Porque creemos que un colaborador podrá brindar una experiencia sobresaliente a un cliente, siempre y cuando dicha persona viva la misma experiencia al interior del Banco. Bajo esta premisa, diseñamos procesos y ajustamos los actuales teniendo como centro al colaborador en cualquiera de sus roles, maximizando su experiencia y acompañándolo durante los diferentes ciclos que atraviesa mientras labora en el BCP.

Los *journeys* de experiencia del colaborador forman parte del Modelo de Experiencia del Colaborador, que se sostiene en 4 *drivers*: Una Cultura que me inspire, Un Líder que me motive y desarrolle, Un Paquete de Compensaciones

En el 2021, alcanzamos un 88 % de satisfacción en nuestra encuesta de Clima Laboral, mantenemos nuestra nota más alta en 10 años.

y Beneficios a mi medida y Una experiencia de trabajo extraordinaria. En este último *driver* se incluyen los 7 *employee journeys* que representan el ciclo de vida del colaborador.

Buscamos obtener un nivel de satisfacción mayor a 75 % en los 7 *journeys*. Los resultados que hemos obtenido en la última medición nos muestran que contamos con 3 *Journeys* con resultados mayores a 75 %.



Atracción del talento

Durante el 2021, tuvimos 85 % de cobertura en nuestros procesos de selección, cumpliendo los tiempos establecidos al 81 %, con un nivel de adecuación al puesto de 76 % en promedio y con el 81 % de calidad. **(GRI 401-1)**

Procuramos que todos nuestros procesos sean mixtos, es decir, que haya convocatorias internas y externas, de manera que nuestros colaboradores tengan la oportunidad de postular, promoviendo su desarrollo y crecimiento profesional; mientras que al talento externo acepta el reto de unirse a nuestro equipo.

Para ello, en el 2021, cambiamos la imagen de la marca empleadora BCP –dejando atrás Trabaja en el BCP– para dar paso a Suma BCP. Bajo este paraguas quisimos posicionar los 3 atributos de la marca empleadora: Innovación, Aprendizaje y Desarrollo, y Foco en las Personas. Lanzamos una campaña en medios digitales a la que denominamos Detrás del BCP –una serie de Suma BCP– de 3 capítulos que exploró con videos testimoniales los distintos casos que reflejan la diversidad de nuestros perfiles. Además, expusimos la conexión con nuestro propósito y las oportunidades de desarrollo e innovación que ofrecemos: Caso Contigo Emprendedor, Caso crecimiento DCA y Caso Yape. Así dimos a conocer al futuro talento nuestros atributos desde la voz y la experiencia de nuestros colaboradores. Estos videos fueron publicados en nuestras redes sociales.

Ferias Universitarias – Suma BCP

En 2021 participamos en 4 ferias universitarias y además generamos espacios con las universidades y sus alumnos para dar a conocer nuestra propuesta de valor como banco y por qué somos la mejor opción para trabajar. En estos espacios aprovechamos para activar una charla especial para los estudiantes con el objetivo de brindarles contenido de valor para su desarrollo profesional. Esta charla se denominó Generación Z: Habilidades para destacar en el mundo laboral. El resultado: Más de 790 estudiantes impactados y 500 contactos generados para alimentar nuestras bases de datos de perfiles a atraer.

Edu Tech

Durante el 2021, replicamos 2 ediciones nuevas de esta iniciativa para cada ciclo académico, en las que participaron el CoE de Diseño Estratégico, desarrollando una intervención educativa con la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y la Universidad Católica San Pablo de Arequipa (UCSP).

- Para la PUCP, intervinimos el curso de Diseño de Servicios y logramos impactar a 17 alumnos de las carreras de Diseño Industrial, Arquitectura y Comunicaciones, con un reto propuesto por el Chapter de Service Experience Design del equipo de Diseño Estratégico BCP.
- Para la UCSP, a través de 2 clases magistrales, compartimos conocimientos generales de investigación para la fase de empatía de *design thinking* y aprendizajes sobre pruebas de conceptos, con 40 alumnos de pregrado del Taller de Emprendimiento e Innovación.

Hackathon Creamos Juntos

En marzo del 2021, nos unimos con OpenCovid Perú para organizar un *hackathon online* que diera la oportunidad a equipos multidisciplinarios de trabajar en un prototipo que resolviera uno de los 2 retos que requerían atención urgente en el contexto COVID-19 en el Perú: Vacunación y Open Covid 2.0. Tuvimos 279 participantes quienes elaboraron soluciones a la crisis sanitaria en un periodo de 48 horas. Esta iniciativa no solo nos dejó contribuir como organización a generar impacto en el país y promover la acción, sino que también nos permitió mapear talento.

Perfiles digitales

Nos hemos planteado el objetivo de ser el Banco #1 para la atracción de Perfiles Digitales. Es así como buscamos atraer y desarrollar a estos perfiles que aportan valor principalmente en los equipos relacionados a los motores de la transformación y a la nueva organización ágil (Tribus y Centro de Expertise). Esto con el objetivo de dar sostenibilidad a la transformación y maximizar el desempeño del BCP, asegurando el talento y las capacidades que se necesitan, como ventaja competitiva, para cumplir con los objetivos estratégicos al 2022.

Básicamente la escasez y el conocimiento especializado son los criterios que definen las posiciones críticas y el foco a trabajar con cada perfil.

Estos perfiles digitales se encuentran dentro de mundos digitales donde queremos enfocarnos para desarrollar las estrategias y planes de acción que nos permitan lograr el objetivo principal.

- › Ciberseguridad
- › Data & Analytics
- › Agilidad
- › CIX y Diseño Estratégico
- › Tecnologías de Información (TI)
- › Pricing
- › Ventas Digitales
- › CRM Analítico
- › Riegos Data Science

En el 2021, desarrollamos la Feria #BCPTech, un proceso de selección masivo para cubrir 15 roles vacantes de TI. Gracias a esta iniciativa tuvimos la oportunidad de conocer el perfil de más de 285 talentos potenciales para nuestros COEs y Tribus de TI.

Otra iniciativa de atracción de talento que desarrollamos para este público fue Convergencia Digital 2021, nuestro primer evento virtual y 100 % inmersivo para perfiles digitales de Chile, Argentina, Colombia, España y Brasil. Gracias a esta experiencia llena de aprendizajes pudimos acercarnos a la comunidad de profesionales de *Analytics*, Diseño y Agilidad de Latinoamérica y España para que puedan conocer más del BCP, demostrando que hoy no hay fronteras para seguir sumando talento a nuestro equipo. En este evento nos acompañaron más de 200 profesionales de estas especialidades, quienes tuvieron la oportunidad de conversar e intercambiar ideas con nuestros equipos BCP de perfiles digitales.

Bienestar

Programa Vive BCP

Nuestro Programa Vive BCP, tiene como prioridad a nuestros colaboradores, y en esa medida está enfocado en brindar diversos beneficios asociados a descuentos corporativos, clases de baile, funcional, yoga, recomendaciones e información y educación financiera, así como bienestar emocional. Los nuevos ingresos conocen lo que el Banco le ofrece a cada uno, desde el Programa Vive BCP.

Dentro de los principales objetivos se tiene:

- › Responder a las necesidades de bienestar integral de los colaboradores.
- › Difundir una cultura de prevención en salud mental.
- › Brindar herramientas fáciles y eficientes para mejorar la salud financiera de nuestros colaboradores

A través de metodologías ágiles, se planifica el contenido del Programa Vive BCP en conjunto con el equipo de Bienestar, ampliando las reuniones con especialistas claves en Salud en el Trabajo, Finanzas, Recursos Humanos, entre otras. El programa ha pasado de ser 8,550 a 9,300 miembros (aproximadamente), superando la meta de 100 nuevos miembros al mes.

Salud mental

Desarrollamos un programa de salud mental, cuyo objetivo es promover el bienestar emocional fomentando la normalización y autocuidado de la salud mental. El programa se basa en la sensibilización a nuestros líderes y colaboradores, para lo cual realizamos el despliegue de webinars y videos a través de las plataformas internas del Banco.

Aprendizaje y desarrollo

Buscamos desarrollar las capacidades y habilidades de nuestros colaboradores, sin las que no podríamos lograr ni mantener la transformación del Banco. Sin duda, estamos seguros de que contribuimos a motivar tanto a nuestros colaboradores como atraer y retener talento.

Durante el 2021 continuamos trabajando las Academias de Perfil Digital, una propuesta de valor integral de Desarrollo y Aprendizaje que ayuda a potenciar las habilidades de los especialistas –Ciberseguridad, Data & Analytics, TI, Agilidad, Diseño Estratégico y Centro de InnovaCXión–mediante un modelo de aprendizaje sostenible y escalable.

Nuestros esfuerzos se han centrado en cerrar brechas y alcanzar el nivel esperado en su rol de especialistas, definiendo para ello un Plan de Aprendizaje que combina diversas formas de aprender: cursos, mentorías, círculos de estudio, desarrollo de proyectos y/o propuestas de mejora. La idea es simple pero poderosa: impulsar una cultura de aprendizaje colaborativa, autogestionada y continua. Además de ello, incorporamos métodos de aprendizaje acelerado e inmersivo, a través del diseño e implementación de un *bootcamp*.

A la par, diseñamos la estrategia para el desarrollo y aprendizaje de los especialistas de perfil digital enfocándonos en el *upskilling* y *reskilling* de los colaboradores. Para ello, incluimos las mejores prácticas y tendencias del mercado, con la meta de acelerar el cierre de brechas, prepararnos para la demanda futura y desarrollar las habilidades necesarias que acompañen nuestra estrategia de transformación digital.

También rediseñamos el Programa Líder BCP para un mayor enfoque en el propósito, cultura, liderazgo personal y de equipos. De esta manera, brindamos a nuestros líderes aquellas herramientas y buenas prácticas que potencien su rol de forma exitosa, elevando el valor en la experiencia de sus colaboradores. Otras activaciones destacadas fueron las 2 iniciativas Desafío Líder Samay y Power Workshops, con el propósito de acompañar al líder en el día a día, mediante experiencias de aprendizaje como retos, círculos de líderes, talleres de alto impacto y más.

(GRI 404-1)(GRI 404-2)

Desempeño

Nuestro proceso de gestión del desempeño y desarrollo se enmarcó en el modelo Evolucionaria, cuyo principal objetivo es alinear nuestras prioridades estratégicas en toda la organización, maximizando el desempeño e impulsando el desarrollo de cada colaborador, para así cumplir con nuestros objetivos estratégicos BCP.

Haciéndolo protagonista en este frente, el colaborador asume su desempeño y desarrollo mientras el líder es la pieza clave en su evolución, pues lo acompaña en su desarrollo profesional, dedicando el tiempo necesario, brindándole retroalimentación y realizando el seguimiento periódico de su desempeño.

Este modelo se sostiene en la retroalimentación transparente, continua, oportuna y 180° en las conversaciones periódicas de desempeño y de desarrollo. También considera qué resultados logramos y cómo los obtuvimos (comportamientos deseados de nuestros principios culturales).

Dado que somos una organización en la que buscamos diferenciar y premiar el alto desempeño, nuestro modelo Evolucionaria cuenta con un sistema de recompensas y consecuencias meritocrático. De este modo, apostamos a que las personas con mejor desempeño tengan una recompensa diferenciada, sea a través de bono por desempeño, promociones, reconocimientos, asignación de nuevos retos o proyectos, entre otros.

(GRI 404-3)

Derechos laborales

No discriminación

En el BCP respetamos las leyes 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, entre otros. Por tanto, ningún colaborador es discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, física o mental, o de cualquier otra índole.

Asimismo, tanto nuestra Política Interna Corporativa de Ética y Conducta, de Selección y Contratación de Personal como el Reglamento Interno de Trabajo dejan muy clara la prohibición de cualquier tipo de discriminación.

Aún así, contamos con un mecanismo interno de denuncia ante cualquier tipo de discriminación llamado 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) o interponer una demanda ante el Poder Judicial.

En línea con lo antes expuesto y siguiendo los lineamientos establecidos, durante el 2021 no se han registrado casos de discriminación en el Banco.

(GRI 406-1)

Libertad de asociación y negociación colectiva

El BCP es respetuoso de la libertad de asociación y no cuenta con políticas que afecten las decisiones de los colaboradores al unirse a sindicatos o al suscribir convenios colectivos. Como se recuerda, en el 2013, se registró ante el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE) el Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de Crédito del Perú S.A. (SUTBCP) – Expediente N° 86205-2013-MTPE/1/20.2.

Hemos suscrito diversos acuerdos de negociación colectiva con el SUTBCP conforme a ley y estamos negociando el último Pliego de Reclamos presentado por el mismo. Al 31 de diciembre de 2021, el Sindicato cuenta con 183 colaboradores sindicalizados, que representan el 1.06 % de la fuerza laboral del BCP, lo que evidencia una tendencia de crecimiento de la afiliación sindical a comparación del año 2020.

(GRI 102-41) (GRI 407-1) (GRI 412-1)

4.3. Programa de Equidad de Género

Sabemos que la desigualdad de género constituye un problema generalizado que impacta de manera relevante a América Latina. De acuerdo con un estudio del BID¹⁴ publicado en agosto de 2021 para empresas de la región, solo el 14 % de empresas son de propiedad femenina; los directorios de la región cuentan con un 15 % de participación femenina; y tan solo en el 11 % de las empresas el puesto de Gerente General está ocupado por una mujer.

En el BCP estamos convencidos de que el desarrollo pleno y completo de un país requiere de la participación de mujeres y hombres en todas las esferas de la sociedad, en igualdad de oportunidades y condiciones. Es por este motivo que decidimos transformar esta realidad como muestra de nuestro compromiso con el desarrollo de nuestro propio talento y con el de atraer el mejor talento del mercado, siendo conscientes de que la equidad de género trae múltiples beneficios a las organizaciones.

Credicorp crea el Programa de Equidad de Género, cuyo órgano de gobierno es el Comité de Equidad de Género, un comité paritario de 6 miembros liderado por el CEO del Grupo, que se reúne de manera trimestral para monitorear los avances del programa y discutir los abordajes. Adicionalmente, en el BCP presentamos trimestralmente los avances obtenidos en la implementación del programa al Comité de Gestión, al cual asisten nuestro CEO y la alta

gerencia, y también contamos con un equipo técnico de equidad de género que se reúne quincenalmente para realizar la supervisión adecuada a las iniciativas del programa que se desarrollan en el Banco.

El primer paso que tomamos fue el identificar nuestra situación actual, de nuestros colaboradores y de los desafíos a los que nos enfrentábamos. Entre el año 2019 y 2020, se realizó un estudio de diagnóstico a nivel corporativo para levantar información relevante en cuanto a equidad de género, lo cual permitió estructurar la ambición y estrategia de abordaje, dando forma al Programa de Equidad de Género de Credicorp, el cual se encuentra plasmado en la política corporativa de Equidad de Género y aplica íntegramente a todas las empresas del Grupo.

El programa se compone de tres pilares o frentes estratégicos, los cuales cuentan con estrategias, indicadores y objetivos de seguimiento que garantizan su implementación, así como su logro progresivo:

Conoce más:

[Política corporativa de Equidad de Género](#)



Líderes promueven y viven la equidad de género.



Colaboradores acceden a las mismas oportunidades en su ciclo de vida en la empresa sin importar su género.



Colaboradores concilian su vida laboral, familiar y personal por igual, sin importar su género.

¹⁴ BID, 2021. "Una olimpiada desigual: la equidad de género en las empresas latinoamericanas y del Caribe".

Esta estrategia nos permitirá abordar exitosamente los cuatro desafíos en cuanto a equidad de género que hemos identificado:

1. Mejorar el balance de género del directorio y los colaboradores

Si bien la mayor parte de nuestros colaboradores son mujeres, a medida que vamos ascendiendo por la pirámide de la fuerza laboral, aparecen mayores brechas entre la participación de mujeres y hombres.

| Porcentaje de mujeres por categoría laboral | | |
|---|-------------|-------------|
| | 2020 | 2021 |
| Líderes senior | 37 % | 35 % |
| Mandos medios | 44 % | 43 % |
| Colaboradores no gerenciales | 60 % | 58 % |
| Total | 59 % | 58 % |

(GRI 405-1)

Entre 2020 y 2021, el balance de género ha permanecido prácticamente igual, con desafíos importantes a nivel de líderes senior. Era de esperarse, pues esta variable se mueve en el mediano plazo siempre que se hayan instaurado las medidas correspondientes para lograrlo.


Junto a nuestras áreas de Talento y Recursos Humanos, continuamos desarrollando e implementando iniciativas para mejorar nuestro balance de género en las posiciones de liderazgo en la organización. Entre estas iniciativas se encuentran la revisión de nuestro modelo de experiencia del colaborador y de los procesos para elegir candidatos para las posiciones de liderazgo; para asegurar las mismas oportunidades tanto a mujeres como hombres y evitar cualquier posible sesgo inconsciente. El área de Reclutamiento y Selección realizó un análisis comparativo de la data de SUNEDU sobre carreras profesionales con el porcentaje de hombres y mujeres que trabaja en el BCP por cada área, con el fin de obtener el porcentaje de sesgo en cada una. Dicho análisis, acompañado de capacitaciones a líderes en sesgos inconscientes de género, nos ayudarán a fomentar la igualdad tanto en el proceso de reclutamiento y selección como en todo el Banco.

Somos conscientes de que para que nuestro Programa de Equidad de Género sea exitoso, debemos trabajar en la construcción de una cultura de equidad de género. Esta construcción parte por un gobierno claro de la equidad de género, la incorporación de estos aspectos en los foros de toma de decisiones y en las conversaciones del día a

día, y una coherencia en las comunicaciones, procesos, incentivos y comportamientos de los colaboradores. Todo ello impulsado por una estrategia de comunicación interna para mejorar la concientización y ampliar los conocimientos sobre los principales conceptos que engloba la equidad de género, así como los logros que se van teniendo en BCP y las otras empresas del Grupo.

Durante el 2021 elaboramos toolkits de equidad de género, tanto para nuestro Gerente General y miembros del Comité de Gestión, como para todos los mandos medios del Banco. El objetivo de estos *toolkits* fue brindar herramientas para integrar la equidad de género en el día a día, con foco en la identificación y eliminación de potenciales sesgos inconscientes de género.

Adicionalmente, y para demostrar nuestro compromiso y total alineación con el objetivo de mejora de balance de género desde el nivel más alto de la organización, durante el 2021 Credicorp realizó una actualización en su Política de Gobierno Corporativo, en la cual se ha definido que, como mínimo, Credicorp y aquellas subsidiarias con más de 1,200 colaboradores, procurarán contar con al menos 2 mujeres en sus directorios y por lo menos una integrante mujer en cada uno de los 4 Comités del Directorio de Credicorp. Actualmente nuestro Directorio BCP cuenta con 2 directoras.

Conoce más:
Política de Gobierno Corporativo 

| Directorio BCP | | | | |
|----------------|------|------|------|------|
| | 2020 | | 2021 | |
| Mujeres | 3 | 21 % | 2 | 17 % |
| Hombres | 11 | 79 % | 10 | 83 % |

(GRI 405-1)

De cara a poder seguir mejorando en el balance de género, desde Credicorp se creó un plan integrado de balance de género, con una mirada de mediano plazo y cuyo despliegue empezó a finales del 2021. Este plan incluye las siguientes tareas principales:

- Monitoreo de movimientos semestrales por género hacia posiciones de liderazgo.
- Capacitación especializada sobre eliminación de sesgos inconscientes de género en los procesos de gestión humana para equipos de reclutamiento y selección.
- Reclutamiento sin sesgos, que incluye guía de entrevistas y búsqueda de terna finalista con ambos géneros representados.
- Identificación de perfiles femeninos escasos por subsidiaria y las causas de dicha escasez.
- Iniciativas de atracción de dicho talento (incluye enfoques de alianza con otras organizaciones).

El objetivo es que el despliegue de este plan promueva una mejora significativa del balance en los próximos cuatro años, empezando por los mandos medios. A su vez, nos concentraremos en los procesos e iniciativas para promover cambios de *mentalidad* en nuestra organización, de modo que el resultado siempre asegure y preserve la meritocracia.

2. Identificar y mejorar cualquier brecha salarial que pudiera explicarse por factores de género

Según un estudio del BID del 2021, apenas un 15% de las empresas de la región analiza si existen brechas salariales dentro de su organización. Siendo conscientes de que la incorporación de estas variables de análisis en la gestión corporativa es el primer paso para cambiar la realidad, tuvimos avances importantes en este frente durante 2021, pues medimos por primera vez uno de los indicadores que van a orientar nuestras acciones para reducirla: el equal pay gap. Este indicador analiza las diferencias salariales entre hombres y mujeres para posiciones con niveles similares de responsabilidad y que se encuentran dentro de la misma banda salarial.

Según el equal pay gap, en términos generales a nivel BCP estamos en -2 % a favor de los hombres; sin embargo, la oportunidad de mejora se acentúa a medida que subimos en la escala salarial, pasando por -3.5 % para el caso de mandos medios hasta llegar a -7.8 % en el caso de líderes senior.

| Equal Pay Gap | |
|------------------------------|-------------|
| | % 2021 |
| Líderes senior | -7.8 |
| Mandos medios | -3.5 |
| Colaboradores no gerenciales | -0.4 |
| Total | -2.0 |

(GRI 405-2)

Las razones que explican estas diferencias son primordialmente dos:

- Algunas posiciones mejor remuneradas en el mercado están ocupadas mayoritariamente por hombres, por ejemplo, aquellas relacionadas con las Tecnologías de la Información (TI).
- A ello se suma la experiencia en el puesto pues, por lo general, las posiciones de mayor liderazgo son ocupadas por hombres con mayor antigüedad.

3. Identificar y erradicar el Hostigamiento Sexual Laboral (HSL)

Hemos establecido una cultura de Tolerancia Cero frente al HSL y durante el 2021 dimos un paso certero hacia la mejora de la gestión de este desafío. Nos adherimos a la iniciativa internacional ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso), creada por Genderlab, con el apoyo del BID, en la cual participan como aliados los gobiernos de Perú, Colombia y Bolivia, las cámaras de comercio y empresas privadas. Esta iniciativa permite a las empresas promover una cultura de prevención del HSL, realizar diagnósticos participativos y generar planes de acción específicos a las necesidades de cada empresa, complementando el análisis de la evolución de nuestros resultados internos al poder compararnos con *benchmarks* por sector y región.

Un aspecto fundamental para una adecuada gestión del HSL y la efectiva implementación de la cultura de Tolerancia Cero frente al HSL es que exista una correcta comprensión por parte de la organización y nuestros colaboradores de lo que significa el HSL y cómo se manifiesta. El desafío de educar es grande, pues en la región existe un amplio desconocimiento sobre el tema, además existe una serie de comportamientos “socialmente aceptados”, que hacen más lento el proceso de reversión. Las empresas Credicorp no somos ajenas a esta realidad. Por ello, nuestros esfuerzos se han enfocado en mejorar dicho entendimiento, en reforzar nuestra cultura de Tolerancia Cero y promover el uso del mecanismo de denuncia para estos casos.

Hemos incluido en nuestros cursos regulatorios anuales, tanto para nuestro personal actual como para las nuevas incorporaciones, un módulo sobre Hostigamiento Sexual Laboral, en el que informamos principalmente sobre las conductas y manifestaciones del hostigamiento sexual laboral que no están permitidas, y los canales de denuncia que tenemos en el BCP.

Los canales de denuncia establecidos por el BCP son la plataforma de Alerta Genética Credicorp (el de mayor recordación), el buzón de Relaciones Laborales y la jefatura directa. Estos son difundidos a través de las capacitaciones y las diferentes comunicaciones que realizamos en nuestras plataformas de forma permanente. La gestión y resolución de los casos se realiza internamente, pasando

en una primera etapa por el análisis del Comité de Intervención frente al HSL, el cual se activa y emite un informe de opinión, que es considerado como insumo para el análisis final del caso, que está a cargo del área de Relaciones Laborales corporativas. Asimismo, se tiene establecido un cronograma de capacitación para el Comité de Intervención frente al HSL y el equipo de Recursos Humanos a cargo, a fin de que los miembros puedan resolver las denuncias formuladas con mayor sustento y preparación.

Si bien los resultados son alentadores, es necesario continuar educando a nuestros colaboradores y seguir con el proceso de comunicación y sensibilización sobre temas relacionados a HSL, con el objetivo de identificar cualquier ocurrencia y así erradicarla.

4. Identificar si existiese una brecha de género para la conciliación laboral, personal y familiar; y de haberla, reducirla

El BCP busca constantemente nuevas prácticas y políticas que favorezcan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores del Banco. Todo ello con el objetivo de implementar beneficios que ofrezcan a los padres la posibilidad de pasar más tiempo con sus hijos y encontrar un equilibrio entre lo laboral y familiar.

En el 2021 realizamos la medición de nuestra línea base del balance entre trabajo y vida personal.



| Diferencia Porcentual (conciliación Masculina - Femenina) | Líderes senior | Mandos medios | Colaboradores no gerenciales | Total |
|---|----------------|---------------|------------------------------|-------|
| BCP Perú | 8 | 8 | 4 | 4 |

En base a los resultados obtenidos, a nivel general existe una brecha de género para la conciliación trabajo – familia. En tal sentido, el 2022 se concentrará en profundizar el entendimiento de ese tema y plantear soluciones corporativas cuando sea posible, pero también admitiendo soluciones individuales por subsidiaria respetando sus propias particularidades. Por lo pronto, durante 2021, en el BCP probamos distintas iniciativas, tales como horarios de “viernes de verano” durante el verano o todo el año, respeto de horas de conexión y desconexión, bloqueo de horas de almuerzo, horas “permitidas” para convocar a reuniones, trabajo híbrido, talleres para colaboradores sobre corresponsabilidad familiar, extensión de licencia por paternidad y el regreso al trabajo de forma escalonada o *soft landing* post nacimiento de un hijo para el caso de las mujeres, entre otras.

Enfoque de diversidad

Si bien se planificó iniciar con el proceso de diagnóstico para ampliar el alcance del Programa de Equidad de Género hacia uno que incorpore otros aspectos de diversidad durante el segundo semestre de 2021, revisando nuestro proceso y nivel de madurez en cuanto a Equidad de Género, se definió postponer tal análisis hacia 2022, y aprovechar el segundo semestre de 2021 y primer semestre de 2022 para continuar afianzando iniciativas de Equidad de Género.

En tal sentido, se espera tener en 2022 un diagnóstico de diversidad completado, con las bases para la formulación de la estrategia de Diversidad de Credicorp.



5. Nuestro gobierno corporativo

5. Nuestro gobierno corporativo

5.1. Nuestra estructura de gobierno

La Junta Obligatoria Anual de Accionistas, celebrada el 31 de marzo del 2021, eligió 13 directores titulares por el período 2021-2024. Sin embargo, en agosto comunicamos el lamentable y sensible fallecimiento de nuestra directora Bárbara Cecilia Bruce Ventura. El 22 de diciembre de 2021 el Directorio nombró al señor Gianfranco Ferrari de las Casas, para que, a partir del 1 de enero de 2022, fecha desde la cual inició sus labores como Gerente General de Credicorp Ltd. (Credicorp), forme parte de nuestro Directorio.

Actualmente, nuestro Directorio se encuentra compuesto por 13 directores; del total de miembros, 2 son mujeres y 8 son independientes. Todos los miembros del Directorio son mayores de 50 años.

El Directorio al 31 de diciembre de 2021 estaba compuesto de la siguiente manera:

**Luis Enrique Romero Belismelis -
Presidente del Directorio BCP**

9 meses como Presidente y 12 años y 9 meses como Director

Director independiente

**José Raimundo Morales Dasso –
Vicepresidente del Directorio BCP**

12 años y 9 meses como Vicepresidente y Director

Director independiente

Antonio Abruña Puyol

9 meses como Director

Director independiente

María Teresa Aranzábal Harreguy

1 año y 6 meses como Directora

Directora independiente

Roque Benavides Ganoza

12 años y 9 meses como Director

Director independiente

Hélio Lima Magalhães

9 meses como Director

Director independiente

Patricia Lizárraga Guthertz

4 años y 9 meses como Directora

Directora independiente

Marco Aurelio Peschiera Fernández

9 meses como Director

Leslie Harold Pierce Diez Canseco

9 meses como Director

Irzio Pinasco Menchelli

3 años y 9 meses como Director

Director independiente

Pedro Rubio Feijóo

3 años y 9 meses como Director

Alexandre Vartuli Gouvêa

1 año y 6 meses como Director

Director independiente

Nuestro Directorio 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 31 principios de dicho Código están alineados con las prácticas internacionales adoptadas por organismos como la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otros.

En paralelo, el Banco está alineado con el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por Resolución SBS N° 272-2017 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

De conformidad con el Estatuto de 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 objetivos, políticas y procedimientos establecidos.

(GRI 102-18)

A nivel Credicorp, participamos de los siguientes comités corporativos:

Comité de Auditoría Corporativa Credicorp

- Actúa como supervisor del sistema de información financiera de Credicorp, ayudando a asegurar que: (i) la gerencia implemente un adecuado sistema de control interno; en particular, el sistema de control interno sobre el reporte financiero; (ii) existan procedimientos adecuados para evaluar objetiva y regularmente el sistema de control interno de Credicorp y las subsidiarias; y (iii) los auditores externos, a través de su propia evaluación, revisen las políticas contables y financieras aplicadas en la preparación de los estados financieros de Credicorp y las subsidiarias.
- Asimismo, el Comité debe facilitar la comunicación entre los auditores externos, las gerencias generales de Credicorp y de sus subsidiarias, la División de Auditoría Interna del BCP, encargada de las labores de auditoría interna de Credicorp, y el Directorio de Credicorp.
- Mediante Resolución SBS N° 764-2011, la SBS autorizó al comité para que actúe como corporativo.



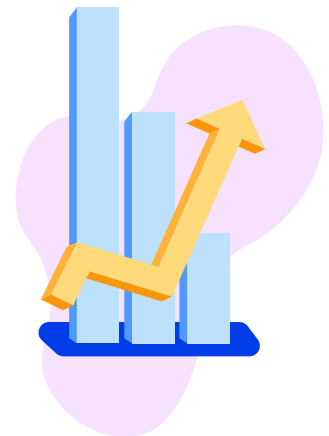
Comité de Remuneraciones y Nominaciones de Grupo Crédito S.A.



- Este comité tiene como principal función la de asegurar que los directorios de Grupo Crédito y las subsidiarias Credicorp, máximos órganos de gobierno de la organización, cuenten con los miembros idóneos para la dirección de las empresas. Por otra parte, busca asegurar que se cuente con una política de remuneraciones que permita atraer y retener al talento idóneo dentro de Grupo Crédito y las subsidiarias Credicorp.
- Mediante Resolución SBS N° 2296-2021, la SBS autorizó al comité para cumplir con las funciones de comité corporativo.

Comité de Sostenibilidad de Grupo Crédito S.A.

- Revisa la estrategia e iniciativas de Sostenibilidad e ESG (Medio Ambiente, Sociedad y Gobierno, por sus siglas en inglés) de Grupo Crédito y las subsidiarias Credicorp, y hace seguimiento de las actividades más relevantes, incluyendo el programa de Sostenibilidad de Credicorp.
- Coordina con los demás comités del Directorio para asegurar que identifiquen y gestionen los riesgos y oportunidades de Sostenibilidad relacionados con sus funciones.
- Propone al Directorio y asegura la ejecución de buenas prácticas y políticas de sostenibilidad y gobierno corporativo a adoptar en Grupo Crédito y las subsidiarias Credicorp.
- Supervisar el desarrollo de los Programas bajo la responsabilidad de la División Cumplimiento y Ética Corporativo.
- Asegurar la adecuada atención de conflictos de interés o éticos de Directores y altos ejecutivos, así como la transparencia en las relaciones con partes vinculadas; entre otros.



Comité de Riesgos de Grupo Crédito S.A.



- Tiene como propósito principal establecer los lineamientos sobre el perfil de riesgos de Grupo Crédito y las subsidiarias Credicorp.

5.2. Cumplimiento y Ética

Nuestra gestión de Cumplimiento y Ética se sostiene en estándares internacionales, contribuye a la creación de valor en el largo plazo y satisface las necesidades de nuestros negocios, así como de nuestros grupos de interés al:

- Asegurar la claridad en los términos y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecemos.

- Proporcionar lineamientos para asegurar un buen entorno laboral y oportunidades para nuestros colaboradores, así como mecanismos de seguimiento para lograrlo.
- Asegurar el rendimiento de cuentas y la integridad en las acciones y decisiones de toda la organización, incluyendo a cada uno de nuestros colaboradores.



Empleados

El comportamiento ético en todos los niveles de la organización es vital porque mantiene un buen lugar para trabajar y tiene un impacto directo en el desempeño empresarial.



Reguladores y Gobierno

Al cumplir con las regulaciones locales e internacionales e incluir un alto nivel de transparencia con nuestro gobierno y reguladores, contribuimos al desarrollo de relaciones comerciales éticas.



Clientes

A nuestros clientes se les brindarán productos y servicios que satisfagan sus necesidades y se les brindarán detalles claros y relevantes para que puedan tomar decisiones informadas.



Accionistas

Al evitar sanciones y riesgos reputacional por nuestro comportamiento ético, contribuye al aumento permanente del valor esperado por nuestro accionistas.



Proveedores

Es importante evaluar a los proveedores en términos de comportamiento ético y establecer una gestión integral de riesgos en la cadena de suministro, considerando aspectos clave como los Derechos Humanos, Conciencia y uso de la línea ética por parte de proveedores y otros grupos de interés externos.



Sociedad

Nuestro comportamiento ético en todos los negocios que hacemos genera relaciones sostenibles que contribuyen a la generación de valor en la sociedad.

Para liderar a través de un propósito social, nuestro Directorio y Alta gerencia están comprometidos con promover la ética e integridad, elementos fundamentales de nuestra cultura organizacional, y asegurar el cumplimiento regulatorio y la prevención de delitos financieros.

Es así como contamos con 12 programas implementados, los cuales detallamos a continuación

(GRI 102-16) (GRI 102-17) (SASB FN-CB-510a.2)

5.2.1. Ética y conducta

Buscamos establecer un ambiente donde nuestros valores de respeto, honestidad, equidad y sostenibilidad se perciban en nuestras acciones y conductas. En el Grupo Credicorp contamos con el Código Corporativo de Ética, la Política Corporativa de Ética y Conducta Credicorp, y demás políticas específicas para el cumplimiento regulatorio y conductual. Estos documentos de gestión representan el marco de la normativa interna que deben de respetar los directores, gerentes y colaboradores de BCP.

Iniciamos un proceso de co-construcción y apropiación de nuestro Código Corporativo de Ética durante el año 2021, para alinearnos con los nuevos objetivos de sostenibilidad que nos hemos planteado como Grupo Credicorp. Para ello, realizamos un proceso co-creativo que incluyó a todos nuestros grupos de interés. A la fecha, ya contamos con un documento que será aprobado en Directorio a inicios del 2022. A la par, se realizó un análisis sobre la base de estándares internacionales para alinearnos con la estrategia de sostenibilidad de Credicorp. Bajo este enfoque, hemos cerrado brechas relativas a información que debemos mostrar públicamente para cumplir con este alineamiento y hemos determinado los principales planes de acción que llevaremos a cabo en el siguiente año con el objetivo de alcanzar el estándar deseado.

Nuestros colaboradores son capacitados en los lineamientos del Código Corporativo de Ética y son informados sobre los canales puestos a su disposición para realizar consultas y enviar alertas. Con el objetivo de fomentar una cultura de responsabilidad y evitar infracciones de lo dispuesto en nuestras políticas internas, invitamos a nuestros colaboradores a reportar cualquier conducta o situación indebida que observen dentro de nuestra organización. Para ello, contamos con diversos mecanismos de reporte, incluido el reporte al jefe inmediato, al Oficial de Cumplimiento, al área de Relaciones Laborales, entre otros.

La plataforma **Alerta Genética** se encuentra en servidores independientes y seguros de un proveedor externo.



Nuestros colaboradores también tienen la posibilidad de recurrir al Sistema Alerta Genética desde la página web de Credicorp que está disponible en todo momento. A través de esta plataforma, pueden denunciar cualquier hecho o sospecha razonable de comportamientos que demuestren una supuesta violación de las normas internas.

Además de colaboradores, la plataforma está disponible para todos los grupos de interés, incluidos proveedores y clientes. Las denuncias recibidas son investigadas y, dependiendo del caso, derivadas a las áreas respectivas para luego tomar acciones correctivas o disciplinarias. Contamos con un Comité de Ética al cual se elevan los casos que se consideran pueden tener un impacto relevante para BCP. En caso el impacto pueda ser relevante también para el Grupo, este puede ser elevado al Comité de Ética Corporativo. Cabe resaltar que rechazamos todo tipo de represalias contra los denunciantes, por lo que velamos por la confidencialidad del proceso, así como el anonimato y el bienestar de la persona que registra la alerta.

Durante el 2021, realizamos diversas actividades de difusión para el uso de estos canales con el objetivo de que todos los stakeholders nos informen de sus inquietudes o sospechas de situaciones no éticas. Estas acciones nos permitieron aumentar más del 21 % de alertas recibidas respecto al año 2020 y alcanzar el 100 % del objetivo establecido. De esta manera, pudimos identificar situaciones de riesgo y aplicamos las acciones correctivas correspondientes. Es relevante mencionar que en el 2021 no hemos recibido alertas respecto a casos de trabajo infantil o forzados a través de nuestros canales de denuncia.

5.2.2. Anticorrupción

Estamos comprometidos con la lucha contra la corrupción y hemos diseñado una Política de Prevención de Corrupción y Soborno, con la cual brindamos directrices a todas las subsidiarias para asegurar relaciones transparentes con los grupos de interés, minimizar los riesgos relacionados, y acatar las regulaciones locales e internacionales (UK Bribery Act, FCPA). Esta política la venimos ejecutando a través de un modelo de prevención con 4 frentes:

- (1) evaluaciones de riesgo,
- (2) sistemas de control,
- (3) capacitación y concientización y
- (4) evaluación y monitoreo continuo.

En este sentido, en el BCP ampliamos en 2 procesos adicionales la certificación internacional en gestión antisoborno ISO 37001, teniendo ahora los siguientes 5 procesos certificados:

- **Departamento de Asuntos Regulatorios.**
- **Banca Institucional.**
- **Selección y Manejo de Abogados Externos.**
- **Gestión de Operaciones Municipales.**
- **Negociación de Compras Centralizadas.**

Además, hemos obtenido la certificación antisoborno peruana Empresarios por la Integridad que tiene como alcance a toda la empresa. Estas medidas y certificaciones han fortalecido nuestro sistema antisoborno haciéndolo más eficiente.

También completamos una evaluación de riesgos y efectuamos una capacitación virtual para el 100 % de directores y 15,601 colaboradores en unidades específicas de alto riesgo. Asimismo, capacitamos a 77 de nuestros socios de negocio considerados de alto riesgo. El objetivo: robustecer nuestra cultura de tolerancia cero a la corrupción y los sobornos. Estas medidas reflejan nuestro compromiso con el impulsar cambios en la sociedad, desarrollando empresas que valoren la integridad.

(GRI 205-2) (GRI 205-3)

5.2.3. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)

Su objetivo es establecer un Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de manera que evitemos el ingreso de fondos provenientes de actividades ilícitas, así como la utilización de productos y/o servicios para fines delictivos.

Durante 2021, hemos orientado nuestras acciones dentro de un marco ágil que complementa nuestro enfoque basado en riesgos, lo que nos ha permitido gestionar el programa sobre la base de indicadores claves de riesgo con el objetivo de mantener un sólido gobierno del programa de acuerdo con las recomendaciones y estándares internacionales. Orientamos los esfuerzos de nuestra gestión en la búsqueda de eficiencias a través de la identificación de oportunidades de automatización, el uso de tecnología y *analytics*; y, trabajamos junto al área comercial logrando mejorar el Conocimiento del Cliente KYC (Know Your Customer), reforzar nuestras investigaciones, implementar controles efectivos para riesgos emergentes, y mantener la mejora continua de los procesos claves y controles existentes con clientes y terceros.

Para 2022, abordaremos nuevas y mejores automatizaciones, reforzaremos el uso de *analytics*, y desplegaremos mejoras para nuestros procesos claves que nos permitirán perfeccionar nuestra estrategia para mantener un sólido gobierno de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que contribuya con la reducción de corrientes financieras ilícitas y delincuencia organizada.

5.2.4. Control de listas internacionales

Nuestra política corporativa se basa en las Country Sanction Lists, y establece directrices para aceptar o rechazar transacciones con países restringidos, o con aquellos a los cuales se considera de alto riesgo. El objetivo es limitar la exposición de las empresas del grupo Credicorp a flujos provenientes de fuentes ilícitas y del crimen organizado.

Una de las herramientas más importantes para el programa de Control de Listas Internacionales es el aplicativo Safewatch que realiza el *screening* (filtrado) en línea de todas las operaciones internacionales que se envían y reciben a través del sistema SWIFT. Durante el 2021 se identificó que el volumen de falsos positivos que detectaba Safewatch era alto por ello se trabajó en diversas formas para gestionar la reducción de estas alertas, teniendo como meta la reducción de un 24 % de las mismas, la cual alcanzamos con la versión 3.0 del aplicativo. En octubre del 2021 iniciamos con el cambio a la versión 4.0, la cual ayudará a mejorar aún más los mecanismos de seguridad y a ser mucho más eficientes.

En esa misma línea en diciembre 2021 desplegamos la capacitación especializada en áreas clave y sensibles al programa para impulsar a la generación de valor de cada colaborador.

Por otra parte, en el contexto de COVID-19 los casos de fraudes internacionales tipo BEC (Business Email Compromise) se incrementaron un 92 % durante el año 2021 en comparación al año anterior, particularmente el alza se dio durante los meses de abril y mayo, por este motivo en coordinación con los equipos de Transferencias y Comunicaciones Internacionales y el de Fraudes desarrollamos nuevos controles para reducir estos casos, los cuales han sido eficientes consiguiendo una reducción importante. Seguimos con el monitoreo continuo a fin de ajustar las acciones o implementar otros controles.

Finalmente, durante 2022 continuaremos con las actividades recurrentes planificadas, como la capacitación en áreas clave y sensibles al programa. Además de seguir con la reducción de falsos positivos de la aplicación de Safewatch, para de esta manera enfocarnos en operaciones que sí podrían generar algún riesgo.

5.2.5. Transparencia fiscal

Gestionamos programas de intercambio de información financiera: FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) y CRS (Common Reporting Standard) cuyo objetivo es establecer un sistema que contribuya a evitar la evasión tributaria a través del uso de cuentas financieras. En el 2021, continuamos con los esfuerzos para desplegar todas las actividades relacionadas a la fase de mantenimiento en ambas regulaciones.

La estrategia del programa está centrada en trabajar alianzas con los equipos comerciales y canales digitales para identificar sinergias y oportunidades de automatización en un marco de trabajo ágil, además se perfeccionó el enfoque basado en riesgos del programa, a través de la implementación de la matriz de riesgos FATCA-CRS y la definición de indicadores claves de riesgo. El contexto del COVID-19 siguió representando un reto para la obtención de información de residencia fiscal de clientes y el envío del segundo reporte CRS a SUNAT. No obstante, los hitos regulatorios se cumplieron con éxito.

Para el 2022, nuestras actividades regulatorias se concentrarán en: (i) mantener actualizada la información de nuestros clientes y contrapartes, (ii) cumplir con los hitos regulatorios de reporte, (iii) atender auditorías internas, preventivas y/o del regulador, y (iv) alinear nuestros procedimientos a las recomendaciones de la OCDE según sea aplicable.

En paralelo, seguiremos mejorando nuestros procesos, tanto en el *onboarding* como en el ciclo de vida, con enfoque de experiencia de cliente para ser referentes en la aplicación de los estándares internacionales FATCA y CRS en el país y en la región.

5.2.6. Cumplimiento normativo

Conscientes de la importancia de contar con una estrategia para la implementación del marco regulatorio, nos aseguramos de que la implementación de la normativa se realice bajo metodologías y estándares internacionales. Así contribuimos a que el Banco mitigue sus riesgos de incumplimiento –como multas o sanciones– que puedan afectar su reputación.

Cabe resaltar que la pandemia del COVID-19, así como la incertidumbre política y la presión regulatoria, generó un incremento importante en el volumen de normas emitidas por las autoridades que impactan en los procesos del Banco. Así pues, en el 2021 se atendieron 412 normas nuevas lo cual representó un incremento del 54 % en comparación del 2019. En ese contexto, en el 2021 hemos rediseñado nuestros procedimientos con el fin de tener un rol más cercanos a las unidades de negocio así poder

acompañarlos y asesorarlos en el desarrollo de las acciones que les permita adecuar sus procesos al nuevo ambiente normativo e identificar riesgos de incumplimientos.

De otro lado, durante el 2021 continuamos evaluando bajo una metodología que nos permite establecer un score de riesgo normativo a aquellas regulaciones vigentes e implementadas que impactan a los procesos del Banco, lo cual permite establecer una priorización de las evaluaciones del nivel de cumplimiento de las normas externas bajo un enfoque basado en riesgos.

5.2.7. Prevención y detección del abuso de mercado

En este programa establecimos lineamientos y controles para prevenir el uso indebido de información privilegiada y manipulación de mercados, e impartimos reglas que permitan gestionar escenarios de potenciales conflictos de interés en nuestras operaciones de inversión. Por ello, durante el 2021 ejecutamos el plan de trabajo obtenido a raíz de una evaluación de riesgos realizada en la unidad clave de Tesorería, el cual nos permitió mitigar los riesgos identificados. Asimismo, realizamos monitoreos que nos permitieron validar el cumplimiento de la política corporativa de prevención del Abuso de Mercado. Finalmente, con el objetivo de reforzar los lineamientos del programa, realizamos acciones de comunicación y capacitación a los grupos de riesgo, fomentando el uso de nuestro sistema de denuncias Alerta Genética.

5.2.8. Estabilidad financiera

A través de este programa damos cumplimiento a las regulaciones derivadas de la reforma DoddFrank, European Market Infrastructure Regulation (EMIR) y Bank Recovery and Resolution Directive (BRRD). Durante el 2021 nos enfocamos en analizar el impacto regulatorio que la normativa de Margen Inicial tendría en el BCP y realizamos acciones para el intercambio de información con contrapartes respecto a las regulaciones que componen nuestro programa de estabilidad financiera.

5.2.9. Protección de datos personales (PDP)

En el BCP estamos comprometidos con proteger y tratar adecuadamente los datos personales de nuestros clientes, proveedores y colaboradores. En tal sentido, nuestro Programa de Protección de Datos Personales está basado en la Ley de Protección de Datos Personales y en las mejores prácticas internacionales sobre este frente.

Además, para asegurar la protección de los datos personales, contamos con una Política Corporativa de Protección de Datos Personales, donde establecemos los lineamientos necesarios, a la que se suma una Política de Privacidad y Cláusulas de Protección de Datos Personales para que los titulares estén informados sobre el tratamiento de sus datos y las medidas adoptadas por el BCP para protegerlos.

Por otro lado, con la finalidad de hacer un adecuado tratamiento y protección de la información de nuestros clientes, contamos con políticas de Seguridad de la Información y políticas de atención de solicitudes. Estas nos permiten recibir y atender cualquier queja o reclamo relacionado con los derechos otorgados a clientes en materia de protección de datos personales.

Igualmente, con el objetivo de ser transparente con nuestros clientes y reguladores, comunicamos oportunamente los eventos materiales que puedan comprometer los datos personales de los titulares de manera oportuna y proactiva. Así, ante un evento o incidente significativo que pueda convertirse en crisis – como la pérdida de datos de clientes– en el BCP activamos el Comité de Gestión de Crisis, donde participan distintos equipos multidisciplinarios para gestionar los riesgos e impactos identificados, activar los planes y protocolos de respuesta y definir planes de acción.

Entre estos últimos destacan las acciones de comunicación a las partes involucradas, mediante un Equipo de Comunicación en Crisis, quienes gestionan los protocolos de comunicación con los diferentes grupos de interés, entre los cuales están los clientes.

Estos controles internos han pasado por mejoras desde el 2020, año en el que muchos procesos presenciales se volvieron digitales, por lo que debíamos recopilar datos personales tomando en cuenta esta nueva realidad. De hecho, en el 2021, trabajamos en un proyecto para mejorar nuestros procesos internos de consulta, captura y registro de la marca de consentimiento de los canales digitales en el sistema. También continuamos con la actualización de la cláusula corporativa de Protección de Datos Personales, con la finalidad de ser más transparentes con nuestros clientes, y se trabajó en la creación y coordinación de la Política de Cookies. Esta nos permitirá informar, de manera adecuada, a los usuarios cómo usarlas en nuestras páginas web.

Hemos reforzado nuestra asesoría al negocio, gracias a un equipo especializado que permite evaluar las nuevas iniciativas que salen al mercado y garantizar que cumplan con los estándares y las regulaciones de protección de datos personales vigentes.

En el 2021 no hemos recibido reclamos fundamentados por parte de clientes o las autoridades regulatorias relacionados a casos de pérdidas de datos personales ni tampoco identificamos casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

(GRI 418-1) (FN-CB-230a.1) (FN-CB-230a.2)

5.2.10. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

En el BCP, nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) está alineado con los requisitos normativos nacionales establecidos en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783), su reglamento y sus modificatorias. Asimismo, con las obligaciones normativas sanitarias, en materia de prevención contra la COVID-19. El alcance de nuestro sistema incluye a todos nuestros colaboradores y practicantes a nivel nacional, las actividades desarrolladas por personal proveedor al interior de nuestras instalaciones y a nuestros clientes.

La gestión de nuestro sistema está liderada por la Alta Dirección y el Comité de SST, los que reciben asesoría especializada por parte de un equipo multidisciplinario que conforma el Servicio de SST, a cargo de la División de Gerencia de Cumplimiento y Ética Corporativa.

Los principios de prevención de riesgos son la base de nuestra gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por ello, establecemos como punto de partida la identificación de las obligaciones normativas, y la identificación de los peligros y riesgos en todos los puestos de trabajo e instalaciones. Entre ellos destacan las medidas de control que establecemos en torno a los riesgos vinculados con el COVID-19. Tras identificar estos peligros y riesgos, publicamos las matrices Identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles (IPERC) en todas las instalaciones a nivel nacional con el objetivo de que toda persona los conozca y aplique.

Las medidas de control que aplicamos para los peligros y riesgos son diseñadas e implementadas por diversos equipos dentro del BCP, y se encuentran detalladas y calendarizadas dentro del Plan y Programa Anual de SST. Estos controles incluyen, entre otros: el desarrollo de las 4 capacitaciones regulatorias y los comunicados (para sensibilizar e interiorizar la cultura de prevención de riesgos laborales), ejecutar fumigaciones y desinfectar los ambientes de trabajo (para garantizar espacios de trabajo saludables), aplicar los lineamientos en SST que establecen

las medidas de prevención y responsabilidades en el sistema, monitorear la higiene ocupacional (para verificar el cumplimiento de los límites permitidos de los agentes ocupacionales), y entregar el equipo de protección personal.

Por otra parte, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los controles establecidos, desarrollamos inspecciones mensuales en nuestras instalaciones de Lima y provincias, habiendo cumplido con más del 100 % de lo planificado durante el 2021; cabe mencionar que, los resultados de estas inspecciones en cuanto hallazgos y planes de acción han sido monitoreados de forma mensual a través de nuestro Comité de SST. Asimismo, se han desarrollado auditorías a los proveedores que ejecutan actividades al interior de nuestras instalaciones, para verificar el cumplimiento de medidas en materia de SST, las cuales fueron realizadas entre los meses de noviembre y diciembre.

Si bien el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo prevenir eventos no deseados, si llegara a materializarse algún evento, se inicia una investigación que incluye la participación de los colaboradores y del Comité de SST. Así se inicia la recolección de información que nos ayude a determinar la causa raíz, con miras a establecer planes de acción que eviten la recurrencia de los mismos. En el 2021 se cerraron el 98 % de los planes de acción, cabe indicar que el porcentaje restante tiene como fecha de cierre enero 2022.

Tanto colaboradores como terceros también forman parte de dicho sistema. A ellos les ofrecemos el Buzón de SST (sstconsultas@bcp.com.pe) a través del cual se comunican actos y condiciones subestándares, casos COVID, dudas, consulta, sugerencia y cualquier otro tema relacionado a la SST. En el 2021 se recibieron 48,924 correos.

Buzón de SST

[\(sstconsultas@bcp.com.pe\)](mailto:sstconsultas@bcp.com.pe)



Igualmente, todos nuestros trabajadores pueden retirarse del área de trabajo si detectan cualquier peligro contra su integridad o la de sus compañeros. Solo deben reportar el hecho de inmediato por el buzón de cumplimiento para que el Comité de SST realice las investigaciones respectivas.

También contamos con mecanismos de control interno que nos permiten asegurar la efectividad de las acciones desarrolladas en materia de prevención de riesgos, mediante la revisión con la Alta Dirección, Reporte de Informes Regulatorios, funcionamiento activo del Comité y auditorías de SST.

Asimismo, contamos con un programa anual de capacitación y sensibilización en temas de SST. Este programa cuenta con cursos regulatorios que aplica a todos los colaboradores y cursos específicos dirigidos a tipos de trabajadores de acuerdo con el riesgo de exposición. En el 2021, aproximadamente el 94 % de colaboradores participaron de los cursos regulatorios.

(GRI 403-1) (GRI 403-2) (GRI 403-3) (GRI 403-4) (GRI 403-5)

Protección de colaboradores frente al COVID-19

Desde el inicio de la pandemia y durante todo el estado de emergencia, hemos mantenido a nuestros colaboradores con una condición médica de riesgo para desarrollar enfermedad grave por la COVID-19 realizando trabajo remoto o en licencia con goce cuando no era viable el trabajo fuera de las instalaciones. Actualmente la mayoría de los colaboradores considerados vulnerables se encuentran trabajando desde casa o en modalidad de trabajo remoto, y algunos de ellos, previamente evaluados y de manera voluntaria, han retornado a trabajar de manera presencial.

Como parte de la estrategia de sensibilización para afrontar la tercera ola de COVID-19, hemos desarrollado un plan que incluye capacitaciones virtuales y webinars para sensibilizar sobre la prevención del COVID-19. Este plan lo iniciamos con las agencias (98) que tuvieron más casos reportados durante la segunda ola y con las demás áreas que trabajan en modalidad presencial.

Al cierre de diciembre el área de SST atendió el 100 % de casos confirmados, sospechosos y probables de COVID-19 reportados. Durante el mes de marzo tuvimos el pico de casos (segunda ola) con un total de 804 casos reportados y se tuvo un repunte de casos para finales de diciembre, llegando a atender 348 casos en este mes.

5.2.11. Conducta de mercado

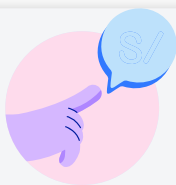
Con este programa impulsamos y reforzamos iniciativas que han mejorado la experiencia del cliente y están alineadas con nuestros 3 pilares de gestión:



1. Buenas prácticas de negocio para brindar productos y servicios óptimos a nuestros clientes.



2. Transparencia en la información relevante para nuestros clientes, tanto antes como después de adquirir algún producto o servicio con nosotros.



3. Adecuada gestión de reclamos.

Ante la demanda por información relacionada con nuestros productos y servicios durante el 2021, realizamos el monitoreo de asesoría. A través de visitas a nuestra red de agencias y llamadas incógnitas a nuestro centro de llamadas (*call center*), determinamos el nivel de conocimiento de los asesores para atender siempre de manera óptima a los clientes. El resultado: 90 % para ambos canales, lo que corresponde a la categoría "Cliente Totalmente Satisfecho". Así hemos podido identificar aspectos que requieren refuerzos de capacitación y cultura. Dichas conclusiones se compartieron con el negocio, de modo que puedan tomar conocimiento y hacer el seguimiento respectivo.

Por otro lado, hemos liderado en ASBANC proyectos que buscan la modificación de los parámetros de cálculo Tasa Costo Efectivo Anual (TCEA) y Tasa Rendimiento Efectivo Anual (TREA), establecidos por la SBS.

Para el caso de la TCEA, consideramos que se deben mostrar los valores de tasas promedio o que mantienen la mayoría de los clientes del portafolio en lugar de las tasas máximas extremas que hoy en día es necesario publicar, dado no son representativas y podría afectar la percepción del consumidor sobre productos y servicios financieros.

Para el caso de TREA, consideramos que se debe crear un nuevo parámetro de comparación para aquellas cuentas que no están orientadas al ahorro sino a la

transaccionalidad. Este parámetro consistiría en el costo de una "canasta básica de operaciones" que habitualmente realizan los ahorristas del sistema financiero.

En ambos proyectos, este 2021 se logró avanzar con la definición de las fórmulas a utilizar y se ha iniciado ya el proceso de recopilación de los datos de los asociados a ASBANC para revisar los resultados de su aplicación.

5.2.12. Libre Competencia

Credicorp está comprometido con la lucha contra las conductas anticompetitivas y por ello ha iniciado su Programa de Cumplimiento de Libre Competencia, basado en la Guía del INDECOPI, el cual será implementado en las 4 principales empresas del grupo en Perú: (1) BCP, (2) Pacifico, (3) Prima, (4) MiBanco Perú.

En cuanto al BCP, este año 2021 inició con una consultoría con la empresa EY, donde se realizó la evaluación de riesgos a nivel entidad, dando como resultado 18 riesgos, de los cuales ninguno tuvo un nivel RAC (relevante, alto, crítico). Adicional a ello, se realizó el análisis de brechas sobre los lineamientos de la Guía del INDECOPI, obteniéndose 19 planes de acción a implementar para dar cumplimiento a dicha Guía.

Al cierre del 2021, y producto del cierre de brechas y planes de acción, el BCP cuenta con:

- Política Corporativa de Libre Competencia
- Nombramiento del Oficial de Cumplimiento Corporativo de Libre Competencia
- Matriz de Riesgos a nivel entidad
- Manual de Libre Competencia
- Guía de Relacionamiento con Terceros
- Plan y Estrategia de Comunicaciones
- Plan de Monitoreo

Estos dos últimos planes serán el norte que guiarán las principales iniciativas y acciones a ejecutar en el 2022, con el objetivo de crear una cultura y sensibilización profunda de Libre Competencia entre nuestros representantes y estar constantemente supervisando los negocios en donde operamos.

5.3. Control Interno

Enfocados en nuestra misión, durante el 2021 evaluamos la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno del BCP, con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos. Nuestro énfasis recae en los 3 ejes de la estrategia de gestión: Analítica de Datos, Ciberseguridad y Auditoría Ágil.



Para ello, formulamos el Plan Anual de Auditoría sobre la base de la metodología de Auditoría Basada en Riesgos, la cual está alineada con las Normas del Instituto de Auditoría Interna (IIA Global) aprobada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

Entre las actividades más resaltantes del 2021, destacamos las siguientes.

Efectuamos una evaluación interna en cumplimiento con la Norma 1311 del Instituto de Auditores Internos Global (IIA, por sus siglas en inglés) por undécimo año consecutivo. Gracias a ella logramos la calificación de Cumple Generalmente (máxima calificación posible según el IIA) como resultado del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad. Así, se demuestra que la función de Auditoría Interna cumple con los Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, la Definición de la profesión, el Código de Ética y las Normas emitidas por el IIA.

El Índice de Satisfacción de Auditado (ISA), que recoge la opinión de nuestros clientes auditados después de cada trabajo, logró un resultado de 4.62 sobre 5, por encima de la meta de 4.1, lo cual evidencia el alto valor percibido por la labor de Auditoría Interna BCP.

En julio de 2021, el Auditor Corporativo terminó su mandato como presidente del Financial Services Guidance Committee del IIA Global, cuya misión es dirigir estratégicamente el desarrollo del Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (IPPF, por sus siglas en inglés). A partir de dicho mes, se incorporó como miembro del Board del IIA Global, el máximo órgano de gobierno de la institución. El Board está compuesto por 17 representantes de los distintos capítulos del Instituto y elegidos por la Asamblea General.

En línea con las mejores prácticas internacionales de empresas del sector financiero, continuamos aplicando el Cybersecurity Assessment Tool (CAT) del Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC) de los Estados Unidos. Asimismo, luego de desplegar en las unidades de auditoría interna del Grupo la metodología centralizada para aplicar analítica de datos de manera coordinada e integrada a las evaluaciones de aseguramiento, dimos los primeros pasos para descentralizar los equipos de auditoría especializados y las herramientas de analítica de datos, dando un paso adelante en los modelos más sofisticados en el uso de estas técnicas. Así, durante el 2021 el porcentaje de trabajos de auditoría que usan analítica de datos pasó del 91 % a 95 % en los trabajos aplicables.

Durante el 2021, conseguimos avances importantes en los cuatro principales frentes de acción de la Analítica de Datos: la construcción de modelos analíticos que permiten identificar transacciones sospechosas o con mayor probabilidad de error y, que, por lo tanto, deberían auditarse, al cierre de 2021 contamos con 8 modelos analíticos desarrollados; la automatización de procesos de auditoría que permiten optimizar la revisión, a la fecha contamos con 6 procesos automatizados; la digitalización de pruebas de auditoría que posibilita reducir los tiempos incurridos durante la revisión, hoy tenemos 273 scripts que son utilizados durante la ejecución de pruebas de auditoría; y finalmente, la ejecución de auditorías continuas de los principales procesos claves del banco, al cierre de 2021 se cuentan con 30 métricas automatizadas con el objetivo de alertar oportunamente al negocio sobre desviaciones o nuevos riesgos emergentes.

A pesar de la pandemia COVID-19, Auditoría Interna cumplió con el plan anual de manera remota, gracias a las facilidades técnicas desplegadas. En este campo, se desarrollaron metodologías especiales para la visita remota a las agencias que atienden a nuestros clientes.

Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría basado en Riesgos, procesando 216 informes de auditoría, los cuales incluyen los trabajos que los auditores de BCP realizan en su rol corporativo. Cabe resaltar que durante este año se han desplegado nuevos trabajos sobre auditorías en mesas ágiles, evaluaciones de nuevos productos y revisiones especiales de riesgo de modelos.

| Número de informes procesados | | |
|-------------------------------|------------|------------|
| | 2020 | 2021 |
| BCP Perú | 169 | 179 |
| BCP Bolivia | 2 | 1 |
| BCP Miami | 5 | 6 |
| Mibanco | 1 | 1 |
| Otras empresas de Credicorp | 34 | 29 |
| Total | 211 | 216 |

En el 2021, se impartieron 6,242 horas de capacitación en BCP con un promedio de 67.85 horas/auditor, por encima de las 40 horas/auditor recomendadas por las prácticas internacionales, en temáticas referidas a ciberseguridad, evaluación de la calidad interna, analítica de datos, y otros tópicos de auditoría financiera y operativa.

| Capacitación de auditores | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Horas de capacitación | 6,337 | 6,108 | 6,561 | 6,242 |
| Promedio/ Auditor | 71 | 69 | 71 | 68 |

La División de Auditoría Interna estuvo conformada por un equipo especializado y multidisciplinario. Al finalizar el 2021, el 100 % del personal de la División de Auditoría Interna contaba con al menos una carrera profesional culminada y el 39.13 % con grado académico de Magister / Máster / MBA. Adicionalmente, los auditores contaban con 102 certificaciones internacionales otorgadas por instituciones mundialmente reconocidas tales como el IIA, ISACA, FIBA, entre otros.

Honorarios de Auditores Externos

Conforme a la Resolución SBS N°17026-20100 se informa sobre los honorarios a los auditores independientes Gaveglio Aparicio y Asociados S.C.R.L. (2021, 2020 y 2019), los mismos que se definen a continuación, de acuerdo con dicha resolución:

- **Honorarios de Auditoría:** incluye el total de los honorarios por los servicios de auditoría prestados por la empresa auditora, por cada uno de los tres últimos ejercicios.
- **Honorarios relacionados a auditoría:** es la suma del total de honorarios de las empresas auditoras por servicios de asesoría y servicios relacionados al desarrollo de la auditoría o revisión de los estados financieros de la empresa y que no están revelados en el párrafo anterior. La naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría fue la de razonabilidad de los Estados Financieros.

- **Honorarios de Impuestos:** incluye los honorarios facturados en los últimos tres ejercicios por servicios profesionales prestados para el cumplimiento tributario, asesoría de impuestos y planificación tributaria. En el BCP, la naturaleza de los servicios comprendidos fue la de asesoría tributaria.
- **Otros Honorarios:** la suma de los honorarios facturados en los 3 últimos por productos y servicios prestados distintos a los incluidos en los puntos anteriores.

Todos los honorarios fueron aprobados por el Comité de Auditoría.

| Banco de Crédito del Perú Años terminados el 31 de diciembre (miles de nuevos soles) | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Honorarios de Auditoría | 8,235 | 8,938 | 9,744 |
| Honorarios relacionados a Auditoría | 0 | 0 | 0 |
| Honorarios de Impuestos | 242 | 249 | 186 |
| Otros honorarios | 53 | 81 | 0 |
| Total | 8,530 | 9,268 | 9,930 |

5.4. Nuestra Gestión de Riesgos

Gobierno de la gestión de riesgos

La Gerencia Central de Riesgos tiene la misión de coordinar la implementación de un marco de gestión para los distintos riesgos a los que estamos expuestos, en línea con las mejores prácticas de la industria y dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Directorio.

En tal sentido y con el fin de formalizar y descentralizar las decisiones vinculadas a la gestión de riesgos, creamos el Comité de Riesgos BCP, el cual representa al Directorio en la toma de decisiones para la gestión de riesgos. Para lograr una gestión efectiva, el Comité de Riesgos BCP se apoya en los siguientes comités:

- **Comité de Créditos BCP**
- **Comité de Riesgo de Crédito No Minorista BCP**
- **Comité de Riesgo de Crédito Minorista BCP**
- **Comité de Riesgo de Tesorería y ALM¹⁵ BCP**
- **Comité de Riesgo de Modelo BCP**
- **Comité de Riesgos No Financieros BCP**
- **Comité de Riesgos Tecnológicos BCP**

Cambios en la Gerencia Central de Riesgos

La División de Riesgos No Financieros cambió su estructura orgánica convirtiéndose en una organización tipo tribu. Con ello se crearon las siguientes unidades: COE

Lead de Riesgos no Financieros, que tendrá un equipo de especialistas en ciberseguridad, riesgo operativo y riesgo de fraude; un Tribe Lead Riesgos no Financieros, que manejará todos los Squads de la división; y finalmente, el área de seguridad corporativa y crimen cibernético.

Por el lado de Riesgo de Mercado, este ha iniciado su proceso de transformación a una organización tipo COE (centro de excelencia). Con ello se contará con equipos de especialistas de riesgo de mercado de inversiones y derivados, riesgo de mercado de ALM y liquidez y especialistas en ingeniería financiera.

Apetito por riesgo y cultura

Apetito por riesgo

Definimos el apetito por riesgo como el nivel y tipo de riesgo que podemos y estamos dispuestos a asumir al perseguir nuestros objetivos de negocio. Al mismo tiempo, establece las máximas desviaciones que estamos dispuestos a tolerar.

En tal sentido, el Directorio aprueba anualmente el marco de apetito por riesgo, el cual está conformado por la declaración de apetito, el tablero de métricas y límites, así como el esquema de gobierno. Tomando estos factores en cuenta, definimos el perfil de riesgo deseado para la organización, el mismo que se manifiesta a través de 6 pilares: (i) solvencia, (ii) liquidez, (iii) beneficio y crecimiento, (iv) estabilidad de resultados, (v) estructura de balance y (vi) riesgos no financieros y ciberseguridad.

El seguimiento del marco de apetito por riesgo está a cargo del Comité de Riesgos BCP. Un aspecto para

¹⁵ Asset and liability management.

destacar es que este esquema de gobierno fue diseñado para que las unidades de negocio sean las principales responsables de gestionar los riesgos inherentes a los activos que administran. Si alguna métrica sobrepasa el límite establecido, la unidad de negocio es responsable de diseñar estrategias y planes de acción correctivos, en coordinación con los expertos de las métricas de apetito, con la finalidad de regresar a los niveles de tolerancia aprobados.

Actualmente, contamos con tableros de apetito tanto para el BCP a nivel agregado como para las principales unidades de negocio: Banca Mayorista (consolidado y desagregado para Banca Corporativa y Banca Empresa), Banca Minorista y Tesorería. Adicionalmente, hacemos seguimiento de las métricas de apetito de los siguientes productos activos minoristas: Tarjeta de Crédito, Crédito Efectivo, Hipotecario, PYME y Banca de Negocios.

La crisis generada por la pandemia COVID-19 requirió una respuesta desde la gestión del Apetito por Riesgo. Principalmente, en lo relacionado al gobierno del tablero de apetito y a la identificación de indicadores operativos complementarios para la gestión de la crisis. La finalidad fue encontrar un balance entre el funcionamiento del Marco de Apetito por Riesgo, de modo que continúe siendo una herramienta de gestión útil para el Directorio, y lograr que las unidades de negocio y de riesgo enfoquen sus esfuerzos en la gestión de la crisis. De esta manera, las tomamos las siguientes medidas:

- Mantener los indicadores y límites del Tablero de Apetito del 2020.
- Aprobar un Gobierno Temporal de Apetito para las métricas financieras aún impactadas por la crisis del COVID-19. Esto incluyó admitir métricas fuera de la zona de apetito, en tanto se cumplan los planes de acción aprobados para las mismas. Esto bajo el entendido que la causa era clara y que el ejercicio de proyección traía resultados muy volátiles ante la gran incertidumbre producto de la pandemia.

Cultura de riesgos

Con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos alineada con las mejores prácticas de la industria, usualmente tenemos programas periódicos y cursos *ad-hoc* que desplegamos a los distintos equipos de riesgos y a toda la organización.

Durante el 2021, desarrollamos los siguientes programas de formación y capacitación:

- Por el lado de la Banca Mayorista, se desplegó la Certificación Básica de Riesgos, completamente desarrollada para que sea virtual. Además, continuamos con el Programa de Inducción al Analista de Créditos y desarrollamos el Seminario Intermedio de Riesgos, los cuales buscan reducir la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores, así como homogenizar los conceptos de riesgos. También iniciamos el Programa Trainee Clientes Empresariales, el cual busca captar y retener al mejor talento universitario mediante un esquema de inducción y rotación, que involucra desempeñar funciones en las principales unidades de negocios y riesgos de la Banca Mayorista.
- Con el fin de desarrollar nuevas capacidades para gestionar los riesgos no financieros, dictamos talleres a los gestores de estos riesgos en las diferentes unidades del Banco, además de cursos virtuales, dirigidos a todos los colaboradores.
- Por el lado de Ciberseguridad, implementamos y ejecutamos los Programas de Concientización de Ciberseguridad en 3 niveles. En el primero, buscamos la concientización en toda la organización mediante capacitaciones periódicas. En el segundo nivel, enfocado en colaboradores que integran equipos ágiles, llevamos a cabo el programa Capacitación Digital de Ciberseguridad. También implementamos un curso especializado de Desarrollo Seguro para aquellos equipos cuyos integrantes tengan roles de desarrollo o modelamiento de sistemas. Finalmente, en el último nivel, con miras a otorgar mayores conocimientos a nuestros especialistas en ciberseguridad, formamos un equipo multidisciplinario (Gestión de Desarrollo Humano-Ciberseguridad-Seguridad TI) para implementar el Programa de Especialización en Seguridad.

El objetivo de la Academia de Ciberseguridad es alcanzar a los especialistas de nivel mundial. Para ello, con el equipo de trabajo hemos diseñado las líneas de carrera especializadas para todos los equipos de Seguridad y Ciberseguridad, las cuales son implementadas y monitoreadas por nuestro equipo de GDH para lograr el máximo cumplimiento de nuestras metas.

Riesgo de crédito

Proceso Crediticio

Como banco, tomamos posiciones afectas al riesgo crediticio, que es la probabilidad de sufrir pérdidas debido al incumplimiento de pago por parte de deudores o contrapartes en las exposiciones dentro y fuera de balance. Las exposiciones crediticias surgen principalmente de las actividades de financiamiento que se concretan en créditos directos. Además, estas también tienen un origen en las actividades de inversión y, en conclusión, toda exposición a riesgo de crédito –directo o indirecto– es mitigada por los procesos y políticas de control. Como parte de la gestión de este tipo de riesgo, el Banco asigna provisiones por deterioro de su cartera a la fecha del estado separado de situación financiera.

En ese sentido, los niveles de riesgo crediticio los definimos en función de límites de exposición al riesgo, que son monitoreados frecuentemente. Dichos parámetros se establecen en relación con los montos expuestos con un deudor o grupo de deudores, segmentos geográficos y de industria. Asimismo, los límites de riesgo por producto, sector industrial y segmento geográfico son aprobados por el Comité de Riesgos.

Admisión

Ejecutamos los procesos de admisión y gestión de cartera de los principales portafolios minoristas del BCP empleando modelos de *score* y probabilidades de *default* para la evaluación crediticia y control de la calidad de las carteras.

Durante el 2021, para el portafolio mayorista se terminó de aplicar la nueva familia de modelos BCP4. Además, se realizaron actualizaciones metodológicas a los límites sectoriales internos.

Para gestionar la calidad de los portafolios de Banca Minorista ante el contexto de la pandemia, se continuó con la utilización de los “scores de impacto COVID”, inicialmente construidos e implementados desde el 2020. Además, a través de un monitoreo periódico, se incorporó en dichos scores, información de comportamiento financiero durante diferentes etapas de la pandemia, así como información de los refinamientos. Ello en base a diferentes niveles de impacto de la pandemia por actividades económicas y zonas geográficas, y otras variables internas..

Seguimiento y recuperación

El proceso de seguimiento busca mantener una adecuada calidad de cartera; en esa línea, asigna niveles de deterioro crediticio e implementa acciones correctivas específicas para cada caso, mediante un sistema de alarmas preventivas que identifica los cambios en el nivel de riesgo de nuestros clientes.

Durante el 2021, en cuanto a la gestión de recuperaciones en Banca Mayorista y Banca Negocios, se viene pasando por un proceso de transformación, el cual nos permitirá brindar un mejor servicio a nuestros clientes. Además, se implementó procesos para gestionar eficientemente las operaciones de Reactiva que han mostrado deterioro; viene permitiendo al Banco solicitar ante COFIDE los certificados en garantía necesarios para cubrir dichos incumplimientos.

Además, en el equipo de Seguimiento de la Banca Mayorista y Banca de Negocios, trabajamos en seguir mejorando la anticipación del deterioro crediticio a partir de la inclusión en nuestro sistema de alarmas, basado en el flujo transaccional (flujos de efectivo en cuenta corriente, tanto de entrada como de salida). Complementariamente, trabajamos con el equipo de modelos del Banco en el modelo de alertas tempranas para la Banca de Negocios.

Asimismo, se ha continuado con el monitoreo de los sectores económicos y clientes potencialmente impactados por la coyuntura sanitaria (niveles de exposición alto/superior al promedio/moderado/limitado), actualizando el nivel de riesgo de las actividades económicas según corresponda.

Adicionalmente, en un trabajo conjunto con las áreas comerciales y de créditos, elaboramos una taxonomía para la gestión riesgos de crédito inesperados, poniendo a disposición de dichas unidades herramientas y análisis de portafolio, de manera oportuna, a fin de apoyar en las decisiones crediticias.

Por el lado de la Banca Minorista, en el contexto del reinicio de la economía con demandas por ayudas mucho más reducida y focalizada que el 2020, las herramientas de score han sido fundamentales para tomar acciones de gestión de pre-mora (de menor intensidad a segmentos menos vulnerables), medidas de ayuda temporales o estructurales (a segmentos actualmente vulnerables, pero con expectativas razonables de mejorar en capacidad de pago), y tratamiento especializado vía Soluciones de Pago a segmentos de mayor riesgo y más compleja recuperación.

Asimismo, empezamos a observar los primeros vencimientos de portafolios accionados durante la pandemia, que tenían períodos de gracia más extensos como Reactiva en los segmentos de PyME y Negocios, y Cuota Creciente en Hipotecario. Para Reactiva, diseñamos una estructura para asegurar el contacto priorizado de aquellos clientes vulnerables, pero a la vez que tengan mejores perspectivas de recuperación y beneficien de acceder al programa de reprogramaciones. En Cuota Creciente, elaboramos una caracterización de este portafolio para identificar a los segmentos más riesgosos, a los cuales desplegamos diversas medidas de control y mitigación desde recordatorios, ampliaciones de plazo y/o reducciones de tasa hasta tratamiento más especializado a través de Soluciones de Pago.

Además, trabajamos en focalizar ayudas a nuestros clientes en vías de recuperación y con expectativas razonables de mejorar en sus niveles de ingresos y capacidad de pago. La estrategia de riesgos durante la pandemia permitió mitigar los niveles de morosidad actuales en la medida de lo prudente, a su vez minimizando impactos en meses y años posteriores, bajo una visión de riesgos más extensa, exhaustiva y robusta.

En la División Soluciones de Pago, durante el 2021, implementamos nuevas segmentaciones que permiten gestionar de forma diferenciada, de acuerdo con el riesgo del cliente. Finalmente, se desplegó nuevas autonomías que nos permiten ofrecer más alternativas de solución a nuestros clientes durante la negociación.

Además, el equipo se enfocó en buscar alternativas para mejorar la efectividad del recupero, incorporando nuevos canales: banca móvil, bots y mensajes push. Adicionalmente, se ha trabajado en iniciativas para mejorar específicamente la efectividad del canal de telefonía, a través de la generación de nuevas líneas celulares, las cuales nos han permitido obtener un mayor contacto y efectividad.

Asimismo, brindamos facilidades que han permitido apoyar a nuestros clientes para que pueda sobrellevar las dificultades financieras. Desplegamos paquetes de ayuda tanto para productos Personales como Pyme, ajustando plazos y tasas que permitan brindar una verdadera solución a los problemas estructurales con los que los clientes llegan como consecuencia de la pandemia.

Modelos y metodologías para la gestión del riesgo de crédito

Nuestra gestión del riesgo de crédito depende, entre otras variables, de la utilización de modelos estadísticos. Por ello, contamos con herramientas tecnológicas y estándares documentados que orientan la construcción y el monitoreo de estos.

En cuanto a los procesos metodológicos, mejoramos los estándares de monitoreo y seguimiento de modelos, aprobándose también modificaciones al Gobierno y Política de Modelos que permitirán que el proceso de gestión de modelos a lo largo de su ciclo de vida sea más ágil.

En la primera parte del 2021, se continuó con el monitoreo y ajuste continuo de los modelos Bottom Up. Asimismo, se inició el retorno a la normalidad analítica en aquellos segmentos en donde ya existe evidencia de comportamiento de pago, como en el caso de la admisión. Además, se tiene planteado ir retornando progresivamente a esta normalidad en aquellos casos donde el portafolio muestre una mayor certidumbre respecto a la situación de atrasos del cliente, en la medida que los apoyos otorgados por el Banco y el Gobierno vayan dejándose de lado. Sin embargo, debido al clima de incertidumbre macroeconómica que existe, se continuará con el monitoreo intensivo de los modelos.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado –la probabilidad de generar pérdidas debido a que el valor razonable o los flujos de caja futuros de los instrumentos financieros fluctúen debido a cambios en los precios de mercado– es una realidad a la que estamos permanentemente expuestos como banco. Dichos riesgos surgen de las posiciones abiertas en tasas de interés, moneda y productos de capital, los cuales están expuestos a los movimientos generales y específicos del mercado, sin contar los cambios en el nivel de volatilidad de los precios (tasas de interés, márgenes crediticios, tasas de cambio de moneda extranjera y precios de las acciones).

En el BCP separamos dicha exposición al riesgo de mercado en dos grupos: aquellas exposiciones que surgen de la fluctuación del valor de los portafolios de inversiones para negociación (*Trading Book*) y las que surgen de los cambios en las posiciones estructurales de los portafolios que no son de negociación (*Banking Book*).

En el portafolio *Trading Book*, con el objetivo de intensificar el control del riesgo de volatilidad del Estado de Ganancia y Pérdidas por movimientos en el valor de mercado de las posiciones, incorporamos el indicador de pérdidas reales dentro del tablero de apetito por Riesgo del Banco.

Además, realizamos una revisión de los límites de los portafolios de Renta fija y posición de cambio, así como del Plan de Contingencia por Riesgos de Mercado.

Parte de nuestro modelo de gobierno es estar preparados para adoptar medidas tempranas, así como definir estrategias a ejecutar de manera oportuna. Por ello, frente a la volatilidad de los factores de mercado durante la pandemia, se realizó una revisión integral del Plan de Contingencia de Riesgos de Mercado, donde se calibraron los umbrales de activación del plan considerando lo sucedido en la crisis.

Asimismo, continuamente se realizan análisis de sensibilidad y escenarios de estrés tanto del riesgo de mercado como de la pérdida esperada del portafolio de inversiones.

En el Banking Book, con el fin de controlar los riesgos de ALM y liquidez reflejados en el perfil y velocidad de reprecio de los productos de balance, así como contribuir a una medición más precisa de los riesgos de tasa de interés estructural, actualizamos los modelos de simulación de tasas de interés de moneda local y extranjera. Asimismo, aseguramos una adecuada medición del impacto en la estructura de balance generado por cambios en el comportamiento de los clientes (velocidad de prepago, plazos de endeudamiento, desgaste de depósitos) y aseguramos un nivel de exposición a riesgos de tasa de interés y liquidez coherente con el nivel de apetito del Banco.

En cuanto a la gestión del riesgo de liquidez, con la finalidad evaluar la suficiencia de activos líquidos y evaluar la necesidad de establecer buffers adicionales de liquidez como contingencia, efectuamos continuamente ejercicios de estrés incorporando en el análisis las medidas adoptadas por el gobierno y el potencial cambio en el comportamiento de los clientes que podrían estresar los requerimientos de activos líquidos del banco, dada la coyuntura.

(SASB FN-CB-550a.2)

Administración del riesgo de modelo

El riesgo de modelo es la posibilidad de pérdidas derivadas de decisiones basadas en resultados e informes de modelos incorrectos o mal utilizados. Este riesgo puede originarse por deficiencias en datos, errores en los modelos, mal uso de modelos y desgobierno (no cumplimiento a la norma de modelos). En el BCP mantenemos un seguimiento continuo y gestionamos activamente nuestro portafolio de modelos, con la intención de minimizar posibles pérdidas por riesgo de modelo.

Durante el 2021, se continuaron con los avances planificados en el control del riesgo de modelo a través de la implementación de un tablero de control de indicadores de salud del portafolio de modelos y otro tablero de alineamiento al gobierno de modelos. Estos tableros tienen seguimiento periódico y se presentan en el Comité de Riesgo de Modelo. Por su parte, en el ámbito de validación de modelos, se desarrollaron e implementaron estándares en todo el ciclo de vida del modelo.

La pandemia trajo como consecuencia activar estrategias y acciones de respuesta en los distintos ámbitos de la gestión de riesgo de modelo de acuerdo a los desarrollos de modelos que se fueron dando en las diversas unidades del Banco. Es por ello, que los esfuerzos de validación se dieron desde la validación metodológica, validación de implementación y el control de riesgo de modelo.

Riesgos no financieros

Un riesgo no financiero (RNF) es un término amplio que generalmente se define por exclusión; es decir, cualquier riesgo distinto de los riesgos financieros tradicionales de mercado, crédito y liquidez. Los RNF pueden tener implicaciones estratégicas, comerciales, económicas y / o de reputación negativas sustanciales. RNF incluye los riesgos operativos definidos en los siete tipos de eventos de riesgo operativo de Basilea, pero también otros riesgos importantes como el riesgo tecnológico, cibernético, de conducta, de modelo, de cumplimiento, estratégico y de terceros.

La gestión de Riesgos no Financieros se ha vuelto más desafiante debido a la complejidad añadida de los rápidos cambios en la tecnología, la automatización extensa de procesos, una mayor dependencia de los sistemas en lugar de las personas, así como procesos transformacionales como la agilidad empresarial. Estos cambios en la forma en que las instituciones financieras hacen negocios han dado lugar a nuevas exposiciones al riesgo, ya sea en forma de ataques que afectan el servicio del Banco, robo de datos o fraude en línea.

Riesgo de operación

Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, relaciones con terceros o eventos externos. Si bien estas contingencias pueden producir pérdidas financieras y tener consecuencias legales o de cumplimiento regulatorio, a la par excluye los riesgos estratégicos y de reputación. Ahora bien, estos riesgos de operación se agrupan por fraude interno, fraude externo,

relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo, relaciones con nuestros clientes, productos y prácticas empresariales, daños a activos materiales, interrupción en el negocio y en los sistemas, y fallos en la ejecución, entrega y gestión de procesos.

Respecto a la Gestión de Continuidad del Negocio, durante este período se ejecutó de manera satisfactoria el ejercicio anual de simulación de Gestión de Crisis, bajo un escenario de Ciberseguridad, dirigido a los equipos estratégico y táctico de la Estructura de Crisis de la organización.

Durante el 2021, en el Banco continuamos con el seguimiento, monitoreo y ejecución de estrategias y acciones de respuesta, como parte de la Gestión Integral del Riesgo y Crisis, con el fin de mitigar los impactos de la 2da. Ola de la pandemia.

- Se mantiene activado el Comité de Gestión de Crisis.
- Para asegurar la continuidad operativa de los procesos de la organización y la atención a nuestros clientes, nos enfocamos en implementar el trabajo en tres modalidades: remoto (*Home Office*), presencial e híbrido, dependiendo de la necesidad del negocio y de las funciones que puedan cumplir las diferentes unidades del banco.
- Con el fin de proteger la salud de nuestros colaboradores y clientes se continúa con la gestión de protocolos y recomendaciones de salud y seguridad, pruebas proactivas y reactivas a nuestros colaboradores, así como procesos de cuarentena monitoreados, distribución de oxígeno (planta de oxígeno), adecuación de nuestra infraestructura y logística, beneficios de apoyo a colaboradores (bonos/subsidios), implementación de nuevas herramientas tecnológicas para el trabajo remoto, etc.

Además, continuamos con el seguimiento, monitoreo y ejecución de estrategias y acciones de respuesta, como parte de la Gestión Integral del Riesgo, con el fin de mitigar los impactos remanentes de la 2da. Ola de la pandemia que se presentó durante el primer semestre.

Ciberseguridad

El Banco establece las políticas y el marco de gobierno para la gestión de los riesgos de seguridad de información y ciberseguridad. De esa forma, diseñamos e implementamos estrategias para la generación y monitoreo de controles que nos permitan evaluar continuamente la efectividad del marco de gobierno. También supervisamos el desempeño de funciones de las unidades responsables monitoreando los procesos de identificación, evaluación, registro y tratamiento de los riesgos de seguridad de información y ciberseguridad.

Durante el 2021, hemos concentrado nuestros esfuerzos en los siguientes frentes:

Desarrollo Seguro en la Agilidad

Implementamos una herramienta que permite una vista 360° de las prácticas y controles de seguridad que deben cumplir cada *squad* de la organización. Además, esta herramienta nos permite conocer la postura de seguridad de cada uno y a nivel de banco, a partir del nivel de cumplimiento de cada uno.

Academia de Ciberseguridad

Llevamos a cabo un Programa de Concientización de Ciberseguridad para establecer el comportamiento seguro de nuestros colaboradores. Para ello, desarrollamos un programa dirigido a las 3 líneas de defensa, que tiene como estrategia el cambio de comportamiento de los colaboradores, al entregar conocimiento especializado a Unidades de Negocio y la formación de la Academia de Ciberseguridad.

Evaluaciones y ejercicios de Ciberseguridad

A través de evaluaciones y ejercicios de ciberseguridad, evaluamos la madurez y efectividad de los controles de seguridad del Banco. Esto nos permitió, a su vez, entrenar y capacitar de forma práctica a las diversas Unidades de la Organización con ejercicios de simulación de ataques, permitiéndonos conocer el modo de reaccionar de los colaboradores ante la creciente ola de ciberamenazas.

Gestión del fraude y seguridad

La Gerencia del Área de Seguridad Corporativa y Crimen Cibernético tiene por función la formulación e implementación de políticas, estrategias y despliegue de procedimientos destinados a salvaguardar la seguridad de los colaboradores, clientes, proveedores y activos de la organización. Además, se encarga de implementar el modelo operativo que cubra las etapas de gobierno, prevención, detección, respuesta y recuperación con la finalidad de proteger al BCP de incidentes de fraude, seguridad y riesgo reputacional. Complementariamente, fomenta una cultura de prevención a favor de los clientes internos, externos y *stakeholders*.

Durante el 2021, impulsamos la interconexión del nuevo sistema de Monitoreo Transaccional en "Real Time" en los diversos canales digitales y tradicionales, el cual incluye tecnología de vanguardia basada en algoritmos avanzados con Machine Learning, Deep Learning, Inteligencia Artificial, entre otros. Asimismo, para la detección de riesgos de fraude interno producto de comportamientos anómalos se adquirió nuevas tecnologías en el campo de la videointeligencia y mecanismos de contacto con clientes utilizando tecnología de última generación en diseño para una operativa bidireccional.

Como parte de las medidas relacionadas al plan de crisis para la atención de los incidentes por COVID-19, la Gerencia de Seguridad Corporativa & Crimen Cibernético desplegó actividades de prevención y respuesta en los siguientes 3 frentes:

I

Soporte de Seguridad Física a la red de agencias y sedes que operaron bajo el esquema de servicios esenciales en el contexto actual de la pandemia. Estas oficinas tuvieron entre sus principales actividades la atención de los servicios regulares bancarios, pago de bonos de apoyo social definidos por el Gobierno y retiros de fondos de las AFPs. Para este fin se realizaron permanentes coordinaciones con la PNP, Fuerzas Armadas y Gobiernos locales principalmente.

II

Monitoreo Transaccional a cuentas de clientes como consecuencia de una mayor actividad de la ciberdelincuencia producto del confinamiento de los ciudadanos como resultado de las cuarentenas programadas. En este contexto se registraron un notorio incremento de ataques de fraudes informáticos, cibernéticos predominando modalidades de ingeniería social, *phishing* y descarga de troyanos bancarios.

III

Actividades especializadas de Cómputo Forense y Ciberinteligencia por ciberdelincuencia en este campo, a través de capacidades propias y de terceros, desarrollamos revisiones y análisis permanente sobre las distintas tipologías de riesgos cibernéticos que operan en la *Deep* y *Dark Web* en donde predomina el *carding*. Estas capacidades fueron la base para la adopción de acciones legales contra organizaciones delincuenciales que vienen operando en este campo.

(SASB FN-CB-230a.2)

Cálculo de provisiones y NIIF 9

Basamos la estimación de la pérdida crediticia NIIF 9 en el producto de los siguientes parámetros: (i) probabilidad de incumplimiento (PD), (ii) pérdida dado el incumplimiento (LGD) y (iii) exposición al momento del incumplimiento (EAD), descontado al periodo de reporte, usando la tasa de interés efectiva o una aproximación de ésta. Igualmente, tomamos en consideración información sobre las condiciones actuales, así como las proyecciones de eventos y condiciones macroeconómicas futuras en tres escenarios –base, optimista y pesimista– que se ponderan para obtener la pérdida esperada.

Durante el 2021 y luego de los ajustes realizados por la pandemia del COVID-19, hemos seguido perfeccionando los modelos para mejorar la medición del riesgo y las provisiones asociadas, incluyendo el ajuste de los escenarios macroeconómicos y la calibración de los modelos.

(SASB FN-CB-550a.2)



6. Información económica y financiera

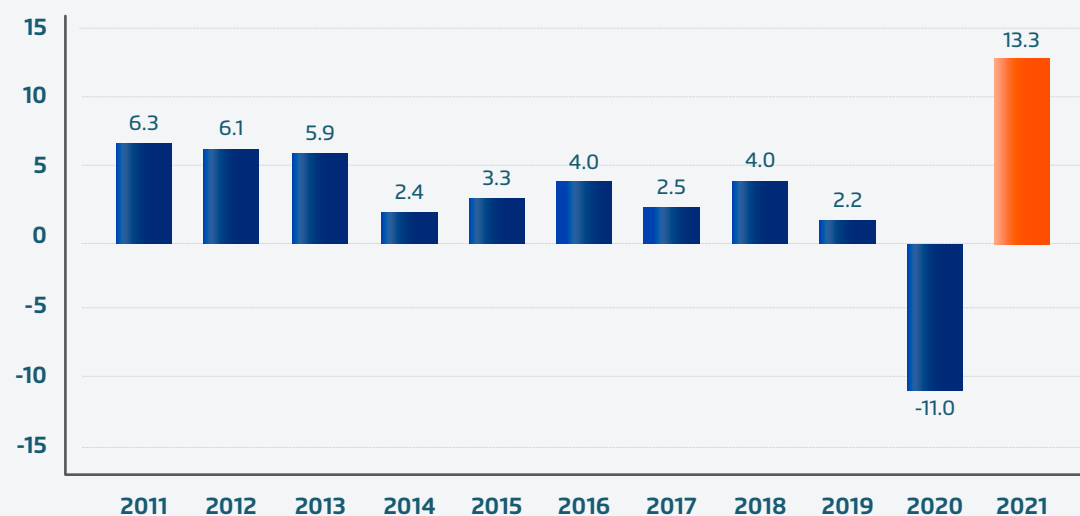
6. Información económica y financiera

6.1. Entorno Económico

Crecimiento

Producto Bruto Interno

(Variaciones anuales, %)



Fuente: INEI

Tras la caída en el 2020 de -11% en el PBI como consecuencia de la pandemia global y severos confinamientos, la economía peruana rebotó 13.3 % en el 2021 producto de la reapertura de la economía, amplios estímulos monetarios y fiscales, disponibilidad de fondos de AFP y CTS, así como favorables cotizaciones de los commodities de exportación.

A pesar de la incertidumbre política y una intensa salida neta de capitales que alcanzó un máximo histórico 7.3 % del PBI, la economía mostró una resiliencia mayor a la

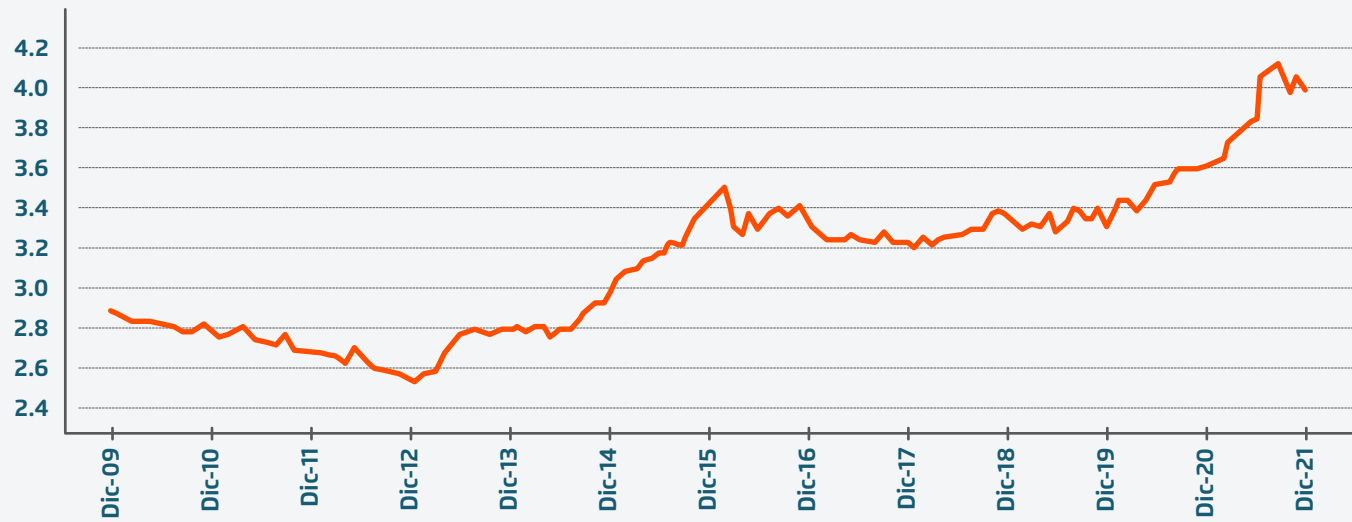
esperada y cerró el año con un crecimiento de +0.8 % versus el nivel prepandemia del 2019. La economía creció en 3.5 % para noviembre del 2021 y 1.3 % comparado con noviembre del 2019.

En este escenario de restricciones debido al COVID-19, destacó la recuperación en la demanda interna real de 14.4 %, mientras el consumo privado aumentó 11.7 % y la inversión privada lo hizo en 37.6 %. Por otra parte, el consumo público avanzó 10.7 %, mientras que la inversión pública subió 23.7 %. Las exportaciones reales se expandieron 14.0 % y las importaciones reales 18.8 %.

Tipo de cambio

Tipo de cambio

(S/ por Dólar Americano)



Fuente: Banco Central de Reserva

El tipo de cambio cerró el 2021 en S/ 3.99, lo que implicó una depreciación de 10.2 % respecto de fines del 2020 y 20.4 % respecto de fines del 2019. El tipo de cambio alcanzó un máximo histórico de S/ 4.14 en agosto del 2021, a pesar de términos de intercambio altamente favorables para la economía peruana. La depreciación del sol peruano al cierre del 2021 fue compartida por el resto de las monedas de la región: el peso chileno se depreció 19.9 % (13.1 % respecto al cierre 2019), el peso colombiano 18.6 % (23.7 % respecto al cierre 2019), el real brasilero 7.3 % (38.4 % respecto al cierre 2019), y el peso mexicano 3.1 % (8.5 % respecto al cierre 2019).

En el 2021 el BCRP realizó intervenciones récord por US\$ 11.6 mil millones, el nivel histórico más alto, con las que trató de mitigar la presión cambiaria vendiendo dólares directamente en el mercado. También realizó intervenciones mediante el uso de *Swaps Cambiarios* (Venta) con un saldo de S/ 37.8 mil millones (2020: S/ 8.1 mil millones) y CDR BCRP's con un saldo de S/ 1.4 mil millones (2020: S/ 6.4 mil millones). Finalmente, las reservas internacionales netas cerraron el 2021 en US\$ 78,495 millones versus US\$ 74,707 millones el 2020, y representaron 34.9 % del PBI.

Inflación

Inflación Fin de Periodo

(%)



Fuente: INEI

El índice de precios al consumidor en Lima Metropolitana (IPC) cerró el 2021 con un incremento de 6.4 % respecto del 2020 (cifra máxima en 13 años), debido a los mayores precios internacionales de combustibles (WTI +55 % al cierre 2021) y los granos (trigo: 20 % y maíz: 23 %), así como la depreciación de la moneda antes referida. La inflación sin alimentos y de energía fue de 3.2 % al cierre del 2021, con lo cual también se ubicó por encima del rango meta del BCRP entre 1 % y 3 %. Por su parte, la inflación mayorista a nivel nacional cerró en 13.6 %

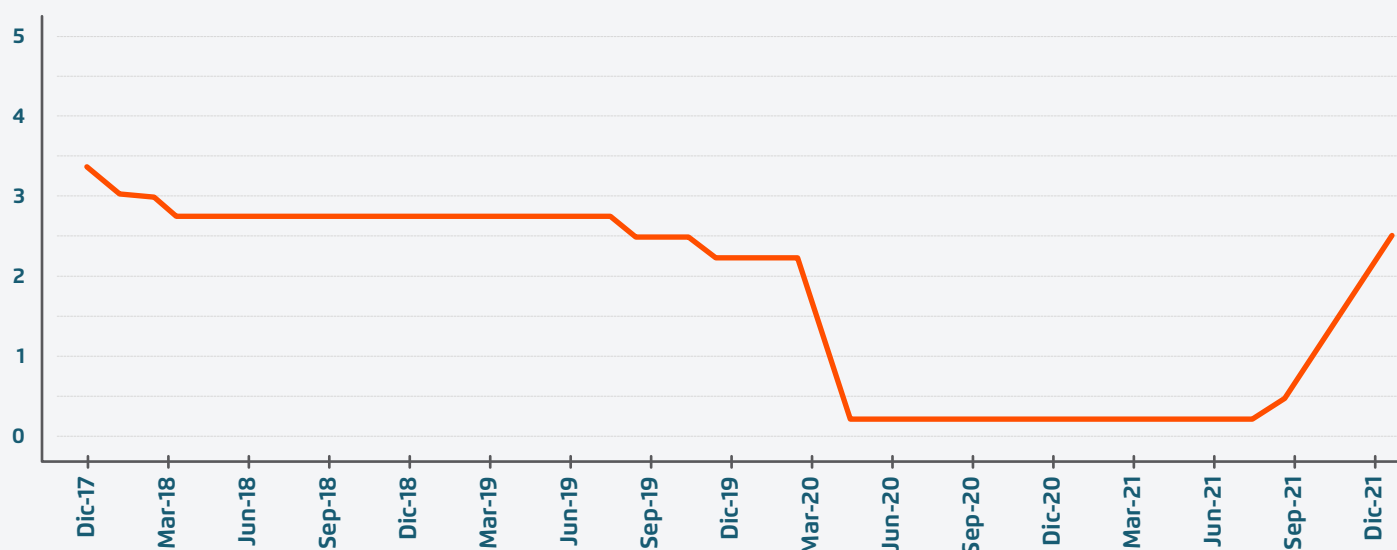
Tasa de referencia

La tasa de referencia del BCRP pasó de 0.25 % al cierre del 2020 a 2.50 % al cierre del 2021. Se debe recordar que la tasa de referencia fue recortada desde un nivel de 2.25 % hasta un mínimo histórico de 0.25 % en abril del 2020, como respuesta al choque del COVID-19. Esta tasa se mantuvo sin cambios hasta julio del 2021, pero en agosto el BCRP inició un ciclo alcista de tasa con incrementos consecutivos hasta diciembre.

Las subidas de la tasa de referencia respondieron a que tanto la inflación del 2021 (6.4 %) como las expectativas de inflación a 12 meses (3.7 %) se ubicaron por encima del rango meta del BCRP entre 1 % y 3 %. El BCRP tomó estas medidas para que las expectativas de inflación retornen gradualmente al rango meta.

Tasa de referencia

(%)



Fuente: Banco Central de Reserva

Finanzas públicas

El déficit fiscal del 2021 cerró en -2.6 % del PBI frente a -8.9 % del PBI al cierre del 2020. Esta notoria reducción del déficit fiscal se explicó, principalmente, por el aumento de los ingresos fiscales en un contexto de rebote de la actividad económica y favorables precios de exportación (la cotización promedio del cobre aumentó 51 %). El crecimiento de 43.3 % en los ingresos corrientes del Gobierno general con relación al 2020 (20.6 % comparado con el 2019) se tradujo en un aumento del ratio de ingresos fiscales a 21.0 % del PBI en el 2021, por encima del 19.7 % en el 2019 y del 17.8 % en 2020.

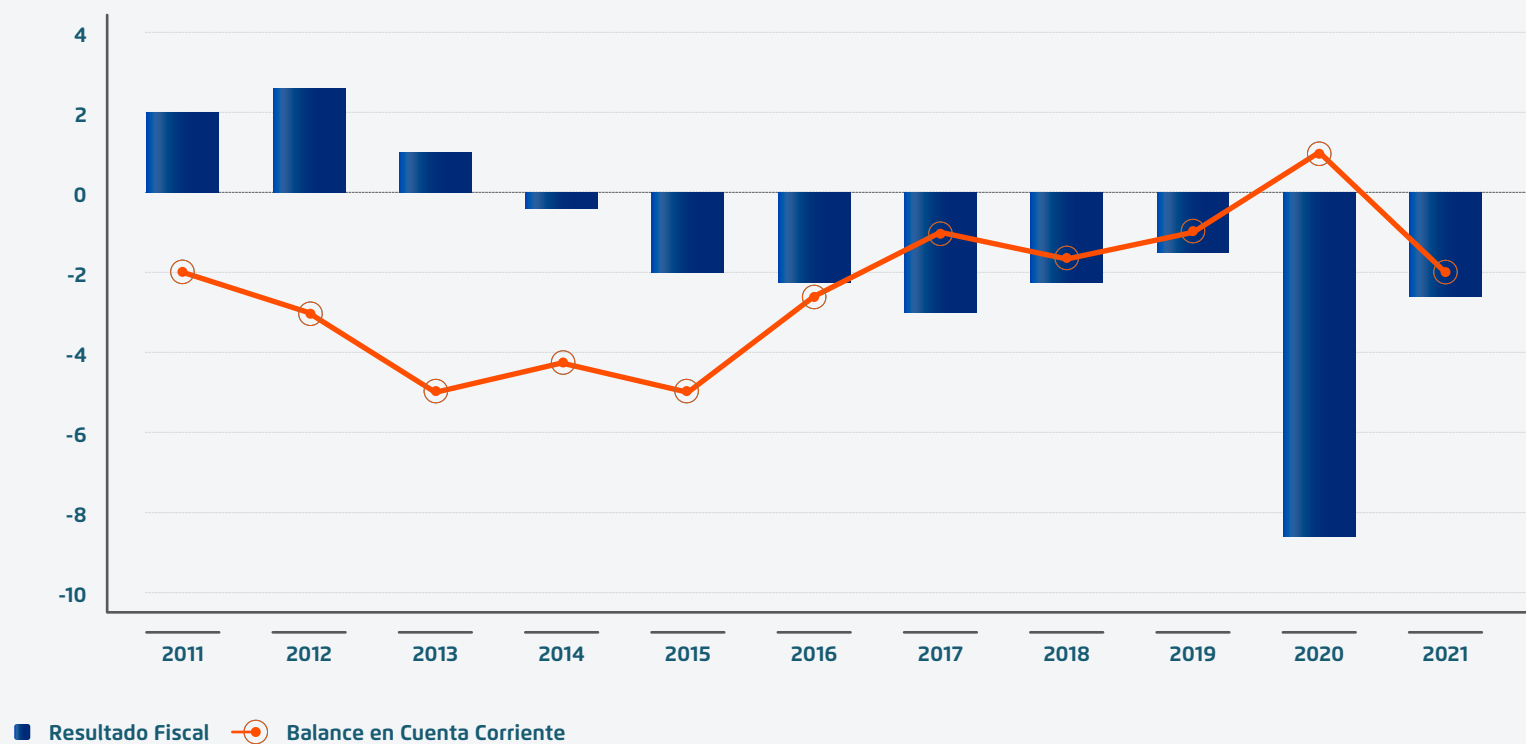
Por su parte, los gastos no financieros del gobierno general aumentaron 9.4 % (25.7 % frente al 2019), principalmente por el mayor gasto en formación bruta de capital (36.1 %), y en bienes y servicios (18.7 %) para enfrentar la emergencia sanitaria, compensado en parte por el menor nivel de transferencias a los hogares (-12.7 %). Así, el ratio entre gastos no financieros y PBI bajó a 22.3 % desde 24.7 % en 2020, pero continuó superando el nivel del 2019 (20.0 %).

En el 2021, el fisco realizó exitosas emisiones de bonos globales en marzo y en octubre, tanto en dólares como en euros, por US\$ 8 mil millones (US\$ 2031, 2041, 2051, 2034, 2051, 2072) y Euros 1.85 mil millones (Euros 2033, 2036). La operación de marzo financió los requerimientos financieros previstos en la Ley de Presupuesto del Año Fiscal 2021. Las operaciones de octubre se destinaron a pre financiar las necesidades del año 2022. La deuda pública como porcentaje del PBI aumentó de 34.7 % en 2020 a 36.1 % en 2021, su nivel más alto en 16 años.

En cuanto a la Calificación Crediticia de la Deuda en Moneda Extranjera de Largo Plazo de Perú, en septiembre de 2021 la calificadora Moody's Investor bajó la calificación de Perú a Baa1 desde A3, y cambió la perspectiva a Estable desde Negativa. En octubre, la calificadora Standard and Poor's mantuvo la calificación crediticia de Perú en BBB+, pero rebajó la perspectiva de estable a negativa. En el mismo mes, Fitch Ratings rebajó la calificación de Perú de BBB+ a BBB con perspectiva estable.

Resultado fiscal y Balance en Cuenta Corriente

(Porcentaje del PBI)



Fuente: Banco Central de Reserva

Sector externo

Por el lado de las cuentas externas, el déficit en cuenta corriente se ubicó en -2.8 % del PBI en el 2021 frente a un superávit de 0.8 % en el 2020. La balanza comercial cerró el 2021 con un superávit máximo histórico de US\$ 14,8 mil millones en la medida que las exportaciones representaron el 28 % del PBI, su nivel más alto desde la década de los 50, mientras que los términos de intercambio

subieron 11.8 % en el 2021 respecto al promedio del año 2020, el mayor crecimiento en 11 años. Por su parte, se dio una salida neta de capitales de US\$ 16.5 mil millones equivalente a 7.3 % del PBI, la mayor desde que se tiene registro de las series anuales desde 1950.

6.2. Sistema Financiero

Durante el 2021, el sistema financiero se vio afectado por las secuelas de la pandemia a causa del COVID-19 y la coyuntura política del periodo.

Colocaciones

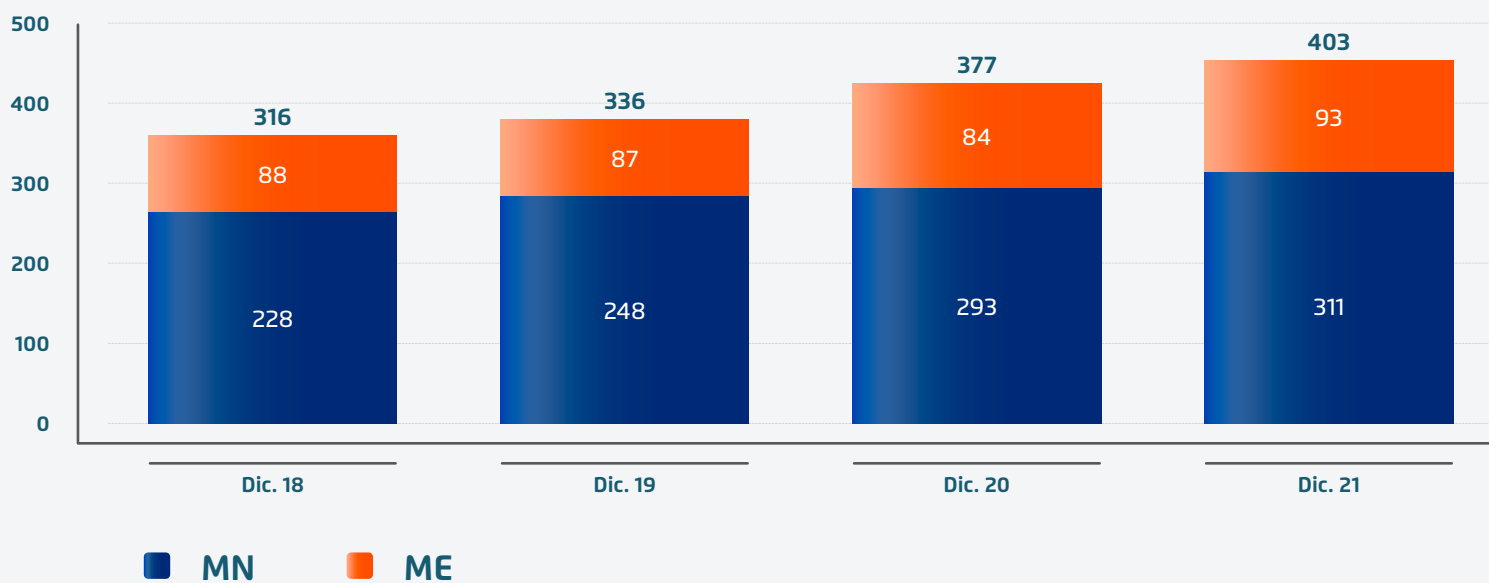
Las colocaciones del sistema financiero crecieron +7 % en el 2021, por debajo del crecimiento del 2020 (+12.3 %), el cual estuvo impulsado por los estímulos crediticios otorgados por el gobierno (los créditos desembolsados por Reactiva Perú ascendieron a S/ 56 mil millones y los créditos por FAE alcanzaron los S/ 2 mil millones al cierre del 2020). El crecimiento 2021 está en línea con el alcanzado en el 2019 (+6.2 %).

Los créditos en moneda nacional (MN) crecieron en +6.1 %, por debajo del crecimiento del 2020 (+18.0 %) y del 2019 (+9.1 %).

Por otra parte, se observa un crecimiento de los créditos en moneda extranjera (ME) expresados en soles de +10.2 % (-3.8 % en el 2020 y -1.1 % en el 2019). Esto se explica por el incremento del tipo de cambio en el 2021, pasando de 3.62 al cierre 2020 a 3.99 al cierre del 2021.

Créditos del sistema financiero

(MMM S/, saldos fin de periodo)



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

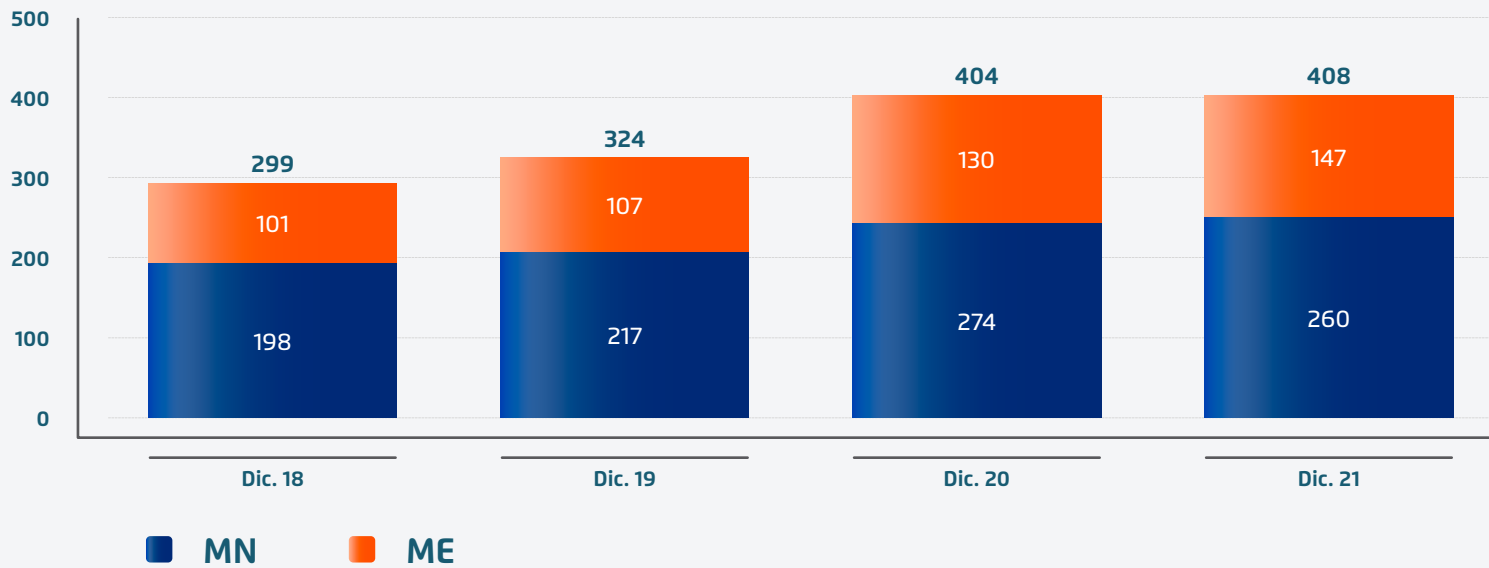
Depósitos

Los depósitos del sistema financiero crecieron en +0.9 % al cierre del 2021, por debajo del crecimiento de 2020 (+24.8 %), que estuvo impulsado por las medidas públicas de inyección de liquidez y ayudas a las familias peruanas ante la crisis.

Los depósitos en moneda nacional (MN) decrecieron en -5.2 % en el 2021, por debajo de los crecimientos de 2020 y 2019 (+26.5 % en 2020 y +9.6 % en 2019). Por su parte los depósitos en moneda extranjera (ME) crecieron en +13.8 % en 2021, por debajo del nivel de crecimiento del 2020 pero superando el nivel del 2019 (+21.5 % en 2020 y +5.9 % en 2019).

Depósitos del sistema financiero

(MMM S/, saldos fin de periodo)



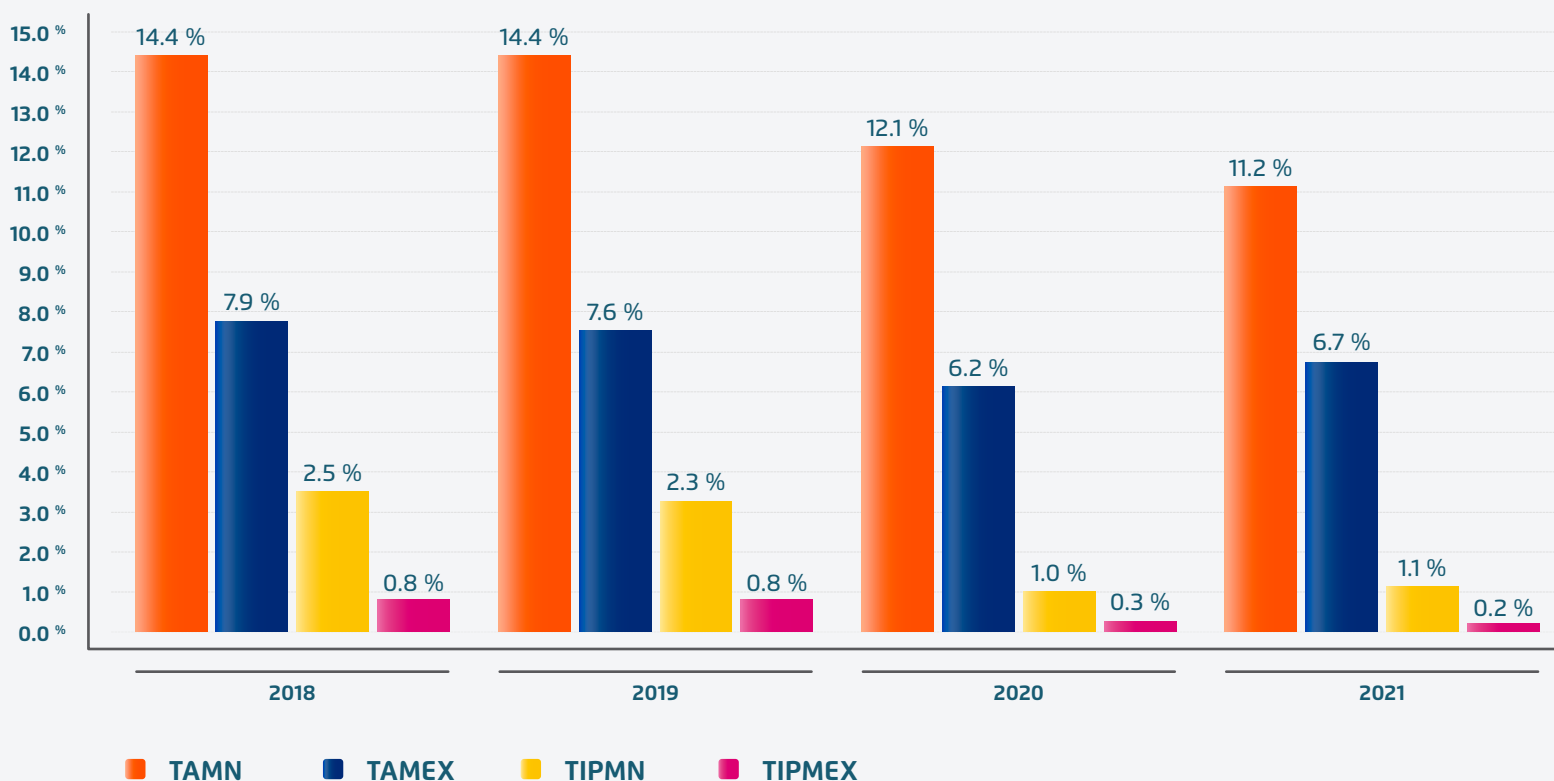
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Tasas

Al cierre del 2021, la tasa de interés activa en moneda nacional (TAMN) disminuyó a 11.2 %, de 12.1 % el año anterior. Mientras tanto, la tasa de interés activa en moneda extranjera (TAMEX) se incrementó de 6.2 % en el 2020 a 6.7 % al cierre del 2021.

La tasa de interés pasiva en moneda nacional (TIPMN) se incrementó a 1.1 % al cierre del 2021, desde 1.0 % el 2020, siendo particularmente sensible a los aumentos de la tasa de referencia del BCRP (225pbs durante 2021), que se ubicó en un mínimo histórico de 0.25 % desde abril del 2020 hasta julio del 2021. Por su parte, la tasa de interés pasiva en moneda extranjera (TIPMEX) disminuyó de 0.3 % en el 2020 a 0.2 % al cierre del 2021.

Tasas de interés promedio del sistema financiero



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

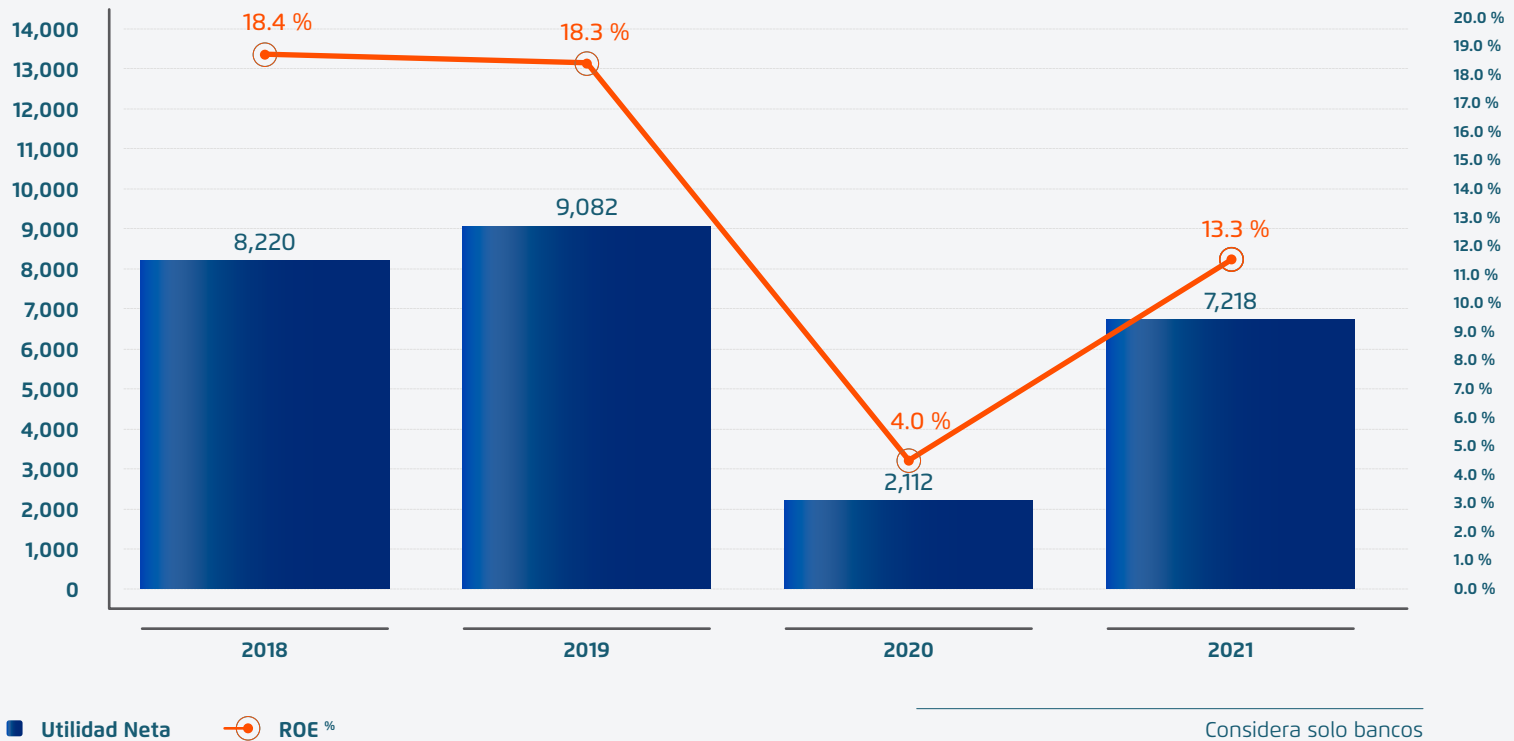
Utilidad Neta y ROE

La banca muestra recuperación del fuerte impacto adverso que sufrió producto de la crisis a causa del COVID-19, lo

cual se reflejó en la Utilidad Neta. La rentabilidad sobre patrimonio (ROE) ascendió a niveles de 13.3 % (4.0 % en el 2020).

Utilidad Neta del sistema Bancario

(MM S/)



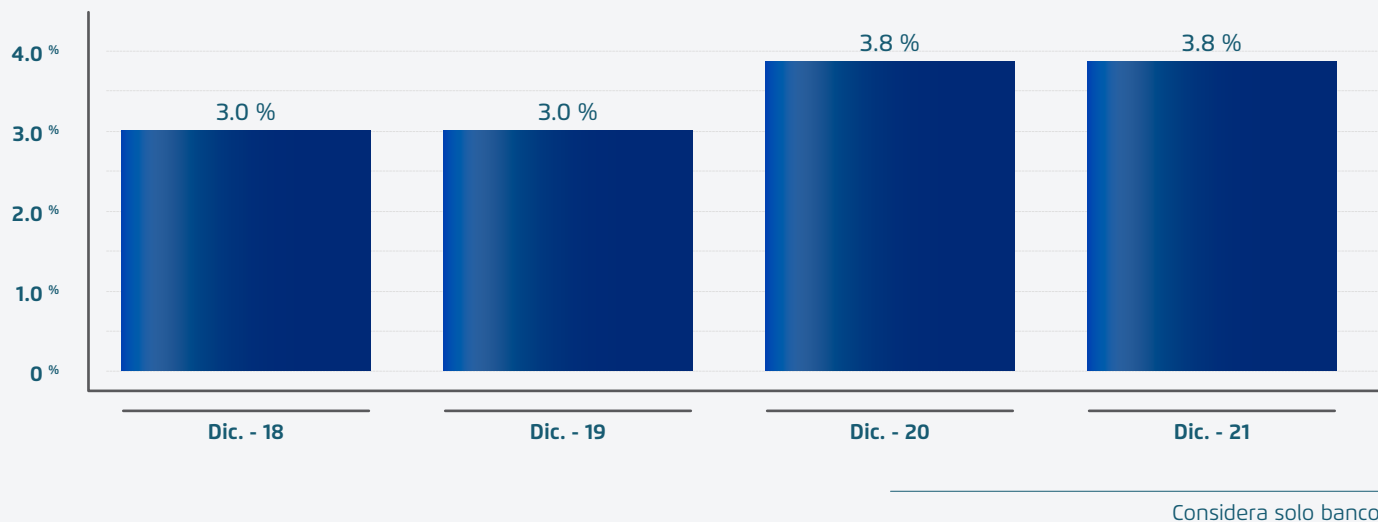
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Morosidad

Por su parte, la calidad de cartera del sistema bancario se mantuvo en niveles similares a los del año anterior. La tasa de morosidad fue de 3.8 %, similar a la del 2020 y por encima de los niveles de 3.0 % de 2019 y 2018.

Morosidad (%) del sistema bancario

Cartera atrasada / Cartera total



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

6.3. Principales Indicadores de Gestión

Cifras del banco¹⁶

| Indicador | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Rentabilidad | | | | |
| Utilidad Neta (S/ Millones) | 3,342 | 3,623 | 833 | 3,031 |
| Utilidad Neta por acción (S/ por acción) ¹⁷ | 0.30 | 0.32 | 0.07 | 0.27 |
| Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE) (%) | 20.8 | 20.2 | 4.4 | 15.5 |
| Retorno sobre activo promedio (ROAA) (%) | 2.5 | 2.6 | 0.5 | 1.6 |
| Margen Neto por Intereses (MNI) (%) | 4.52 | 4.81 | 3.99 | 3.44 |
| Ratio Operativos¹⁸ (%) | | | | |
| Gastos Operativos sobre Ingresos operativos | 42.2 | 41.1 | 40.6 | 44.1 |
| Gasto Operativos sobre activos promedios | 2.79 | 2.83 | 2.29 | 2.35 |
| Balance (fin de periodo, en S/ Millones) | | | | |
| Activos | 133,766 | 140,808 | 182,525 | 185,875 |
| Colocaciones Netas | 88,855 | 91,977 | 106,567 | 115,778 |
| Depósitos | 84,580 | 90,921 | 118,346 | 123,791 |
| Patrimonio Neto | 16,957 | 18,834 | 18,758 | 20,288 |
| Capital | | | | |
| Activo total sobre patrimonio (N° de veces) | 7.9 | 7.5 | 9.7 | 9.2 |
| Ratio BIS (%) | 14.17 | 14.47 | 14.93 | 14.94 |
| Tier 1 Ratio ¹⁹ (%) | 9.7 | 11.1 | 10.4 | 9.9 |
| Tier 1 Common Equity Ratio ²⁰ (%) | 11.5 | 12.4 | 11.4 | 11.8 |
| Calidad de cartera (%) | | | | |
| Índice de cartera atrasada ²¹ | 2.65 | 2.69 | 3.18 | 3.67 |
| Provisiones sobre cartera atrasada | 143.1 | 137.9 | 192.9 | 154.3 |
| Índice de cartera deteriorada ²² | 3.91 | 3.78 | 4.50 | 5.03 |
| Otros Datos | | | | |
| Número de acciones, neto (en Millones) ²³ | 11,317 | 11,317 | 11,317 | 11,317 |
| Precio promedio por acción (en S/) | 6.1 | 5.6 | 4.5 | 2.9 |

¹⁶ Cifras en contabilidad local.

¹⁷ La utilidad neta por acción es calculada sobre la base del número de acciones actualizadas a dic. 2021.

¹⁸ Los ingresos operativos incluyen margen financiero bruto, Comisiones por servicios bancarios, Resultado de productos financieros derivados, Ganancia neta en operaciones de cambio y Ganancia neta por diferencia en cambio. Los gastos operativos incluyen Remuneraciones y beneficios sociales, Generales y administrativos, Depreciación y amortización e Impuestos y contribuciones.

¹⁹ Tier 1 / Activos ponderados por riesgo totales.

²⁰ Tier 1 Common Equity = Capital + Reservas – 100 % deducciones (inversiones en subsidiarias, goodwill, activos intangibles y activos tributarios diferidos basados en rendimientos futuros) + Utilidades Retenidas + Ganancias no realizadas.

²¹ Cartera atrasada / colocaciones totales. Cartera atrasada = cartera vencida + cartera judicial.

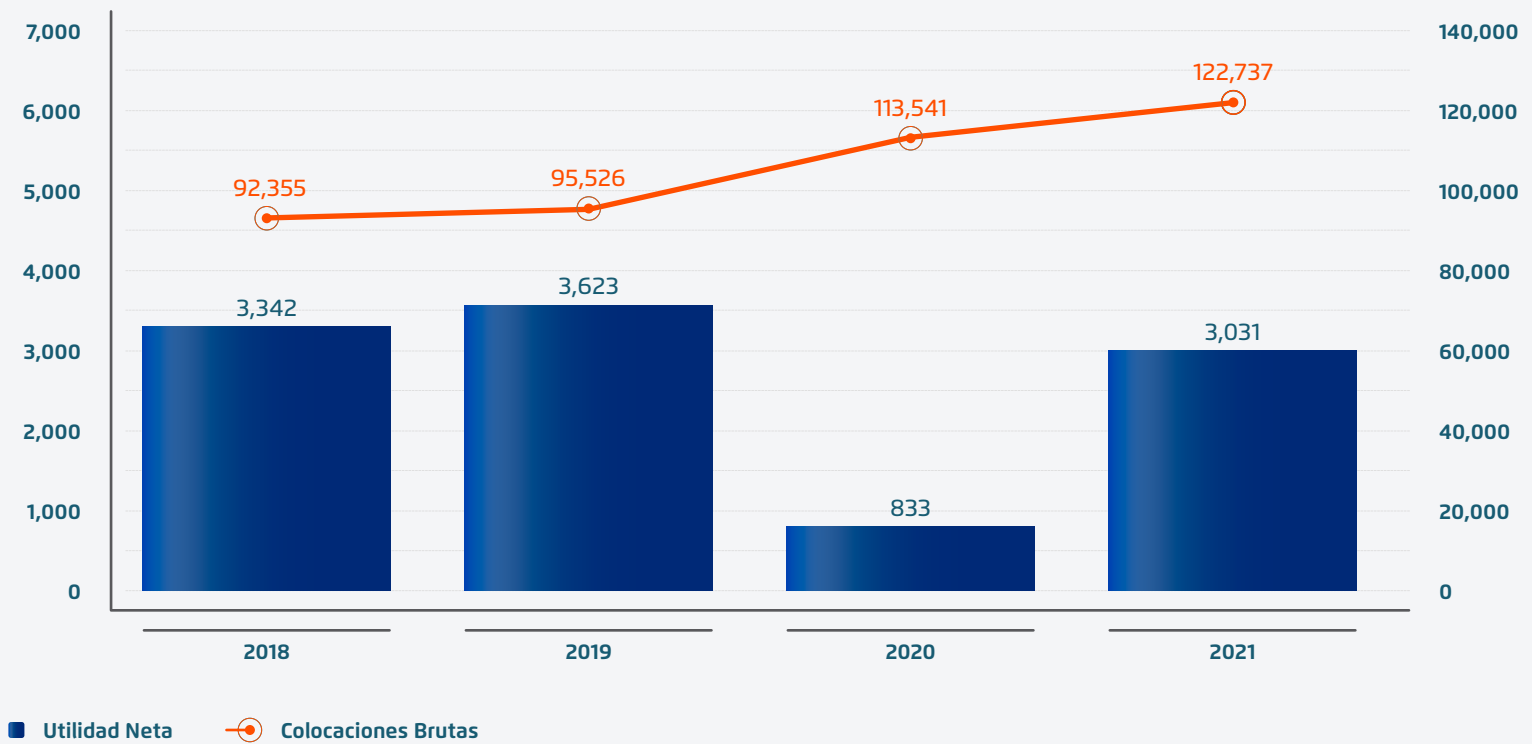
²² Cartera deteriorada / colocaciones totales. Cartera deteriorada = cartera atrasada + cartera refinanciada.

²³ El número de acciones al cierre del 2018, 2019 y 2020 fueron 8,770 millones, 10,217 millones y 11,067.4 millones respectivamente.

Utilidad neta

Utilidad neta y colocaciones brutas

(S/ Millones)



El 2021 fue un año de reactivación económica posterior a la crisis originada con la pandemia del COVID-19. Sin embargo, los indicadores macroeconómicos han continuado volátiles por factores de coyuntura política y su impacto ha sido directo en los resultados del Banco. En este contexto, como BCP individual, alcanzamos una utilidad neta de S/ 3,031 millones, representando un incremento relevante respecto al nivel registrado en el 2020, pero todavía por debajo de años prepandemia. Esta mejora frente al 2020 se explica, principalmente, por

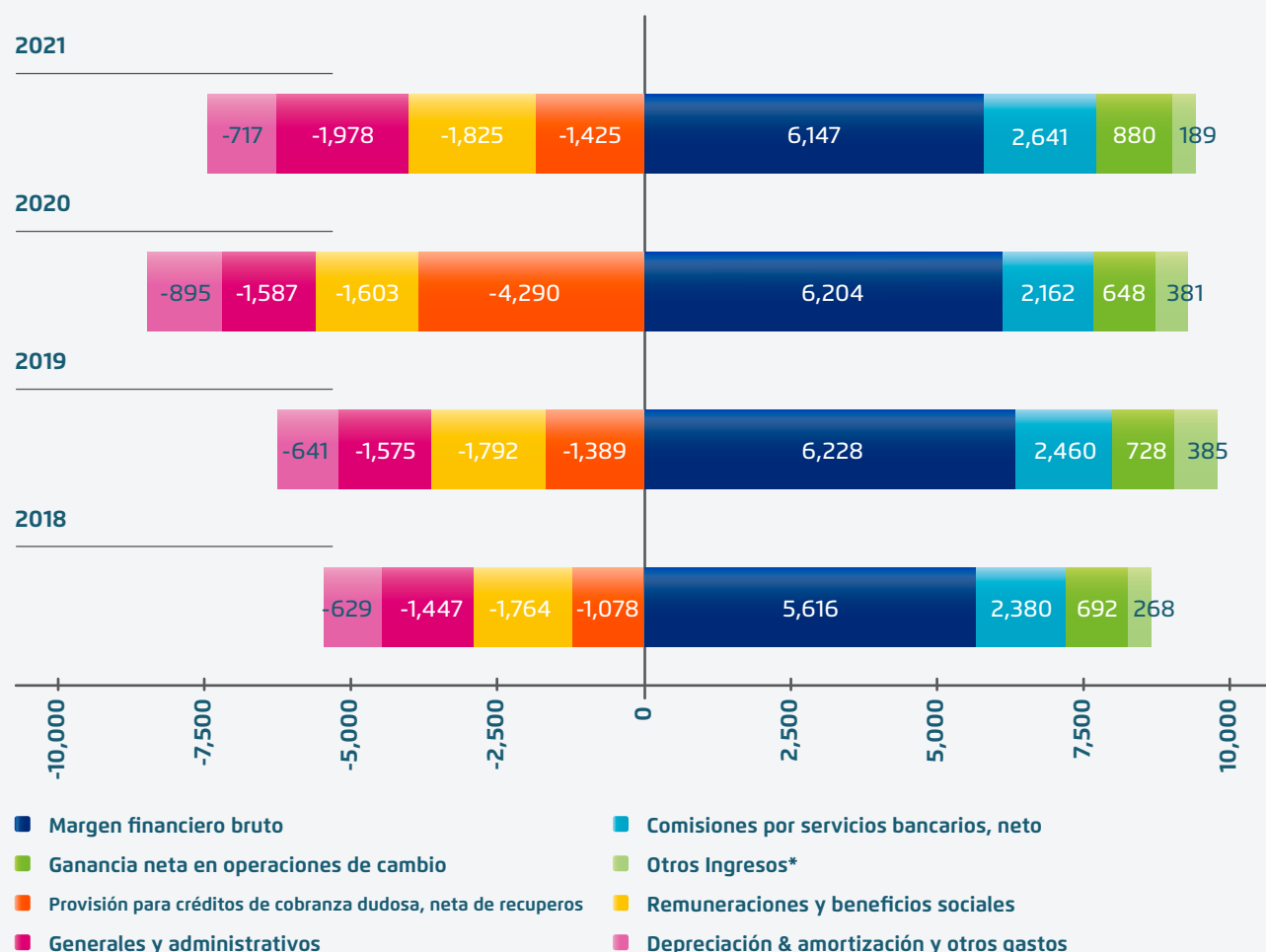
las menores provisiones voluntarias para colocaciones y aumento de comisiones por servicios bancarios, contrarrestados ligeramente por el incremento de gastos operativos por el mayor volumen del negocio. A causa de ello, nuestro indicador de eficiencia BCP individual creció 3.44 puntos porcentuales respecto al 2020, situándose en 44.1 %.

Finalmente, al cierre del 2021 obtuvimos un ROAE de 15.5 % y un ROAA de 1.6 % a comparación del 4.4 % y 0.5 % en el 2020, respectivamente.

Utilidad operativa

Utilidad operativa

(S/ Millones)



*Incluye Resultado de productos financieros derivados, ganancia neta en valores, ganancia neta por diferencia en cambio y otros.

Ingresos

I

Nuestro margen financiero bruto cayó 0.9 % con respecto al 2020. Nuestros ingresos por intereses por colocaciones y disponible cayeron 5.9 %, compensados parcialmente por el beneficio de tener menores gastos por intereses en 20.9 %, principalmente por obligación al público, menores gastos por adeudados y obligaciones financieras. Como resultado, alcanzamos un margen neto por intereses (MNI) de 3.44 % para el 2021, cifra menor al 3.99 % del 2020. Lo anterior es consecuencia del efecto de las decisiones de política monetaria por la pandemia, donde las tasas de interés del sistema financiero estuvieron bajas hasta las recientes subidas del BCRP para contrarrestar el efecto inflacionario.

II

Nuestras comisiones por servicios bancarios aumentaron 22.1 % debido a la mayor transaccionalidad dada la reactivación económica. El incremento de nuestras comisiones resaltó en productos como comisiones de giros y transferencias, tarjeta de débito y tarjeta de crédito. El aumento de las dos últimas está asociado a una mayor facturación y, por ende, mayor *merchant-fee*.

III

En cambio, obtuvimos un crecimiento de +35.9 %. A nivel de volúmenes, apreciamos un incremento importante de parte de nuestros clientes ante la incertidumbre de la fluctuación de tipo de cambio a futuro.

IV

En ganancia neta por venta de valores (GNVV) decrecimos considerablemente debido a la pérdida generada tras la estrategia adoptada para protegernos ante fluctuaciones futuras de las tasas en nuestro portafolio de bonos soberanos.

Gastos

I

Las provisiones para créditos de cobranza dudosa presentaron una reducción del 66.8 % debido a que en el 2020 registramos provisiones voluntarias (S/ 2,112 millones) por el potencial deterioro en la cartera de créditos a causa de la paralización económica originada por el COVID-19. En cambio, en el 2021 no hubo necesidad de hacerlo dadas las nuevas estimaciones en el contexto actual.

II

Nuestros gastos de personal aumentaron 14% debido, principalmente, a la recuperación de las partidas de remuneración variable acercándonos a niveles normales dada la mejora de resultados a nivel de utilidad neta. Asimismo, la remuneración fija incrementó debido a que retomamos contrataciones clave.

III

Otros gastos administrativos incrementaron 8.6 % por el incremento de inversión en tecnología y los esfuerzos de digitalización, además del aumento de gastos operativos correlacionados a un mayor volumen del negocio (como la facturación y las transacciones). Finalmente, sufrimos un impacto en nuestros gastos solarizados por la devaluación del sol.

Producto de lo anterior, en términos de eficiencia operativa, nuestro indicador de eficiencia cerró en 44.1 %.

Activos y colocaciones

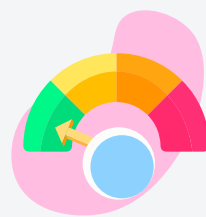
Al cierre del 2021, nuestro activo alcanzó los S/ 185,875 millones, superior a los S/ 182,525 millones registrados en el 2020. Dicho crecimiento se explica principalmente por:



El crecimiento de nuestras **colocaciones netas de 8.6 %**, incluyendo el programa **Reactiva Perú**. Dicho incremento se ve reflejado tanto en el mundo empresas como el de personas.



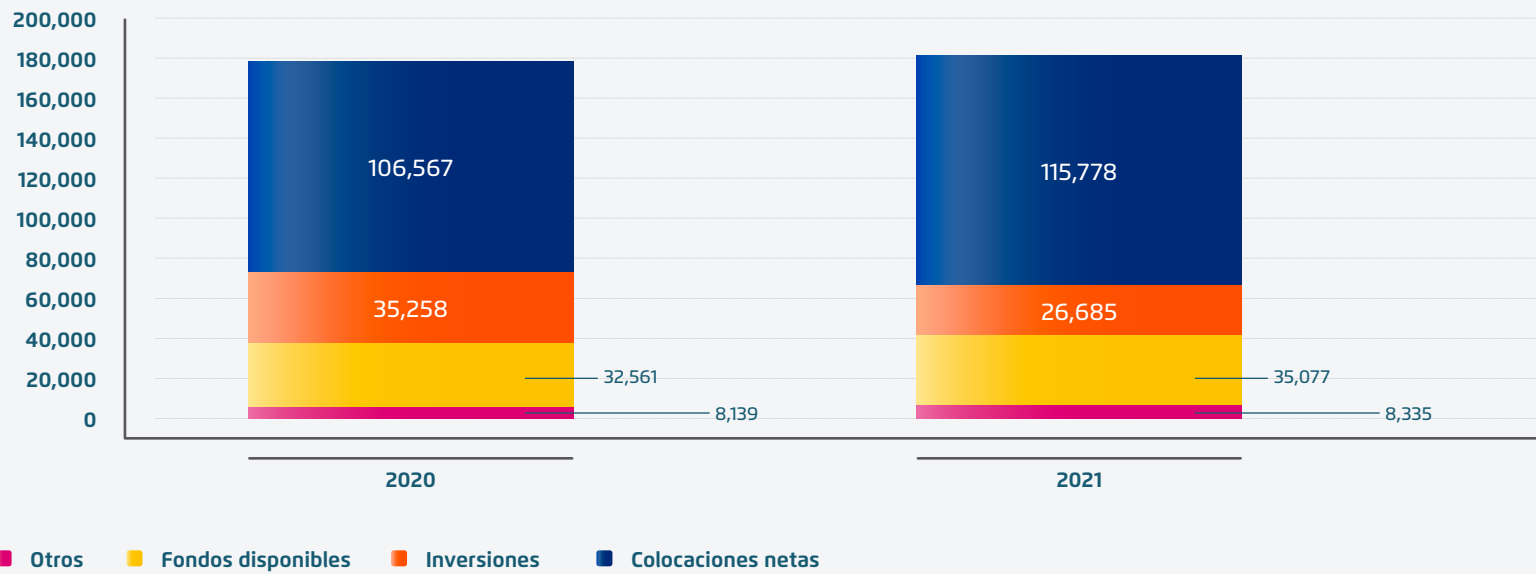
En adición, **nuestros fondos disponibles crecieron 7.7 %**, explicados en su gran mayoría por la liquidez existente en el sistema.



Menor nivel en inversiones netas comparadas el año anterior (-24.3 %), explicado principalmente por la **reducción del portafolio de certificados de depósitos de tasa fija (CD)** que se compensa parcialmente por la **compra de certificados de depósitos de tasa variable (CDV)** debido a la subida de tasa de referencia.

Composición de activos

(S/ Millones)



Para efectos del análisis por segmento, el crecimiento de nuestras colocaciones en saldos promedio del año fue de 8.9 % respecto al año 2020.

A diciembre 2021, como BCP individual logramos una participación de 30.8 % en el mercado de colocaciones del sistema financiero. Estos resultados nos posicionan una vez más como la entidad financiera líder gracias a las estrategias comerciales y el contexto de reactivación económica del 2021 frente a la crisis sanitaria.

En banca personas y pequeños negocios **tuvimos un crecimiento de 14.7 %** que se explica por los esfuerzos comerciales en los segmentos **PyMe (+32 %)** y **negocios (+26 %)**.

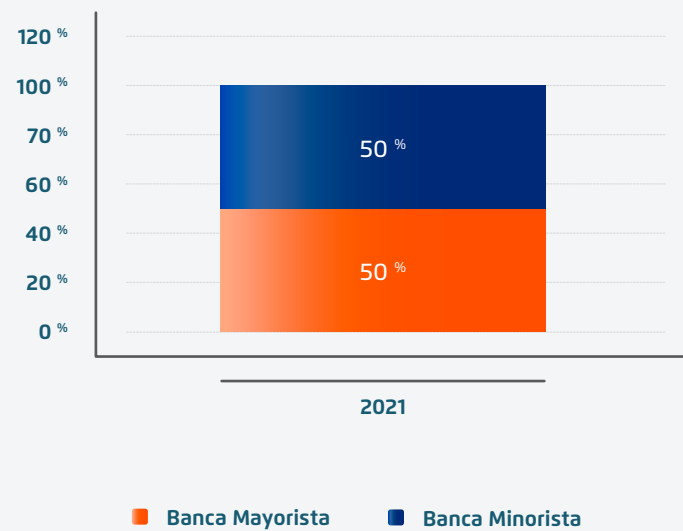


En banca mayorista **crecimos 1.7 %**, **potenciado por Banca Empresa** con un crecimiento de **7.7 % respecto al año 2020**.



Composición de la cartera de colocaciones

(%)

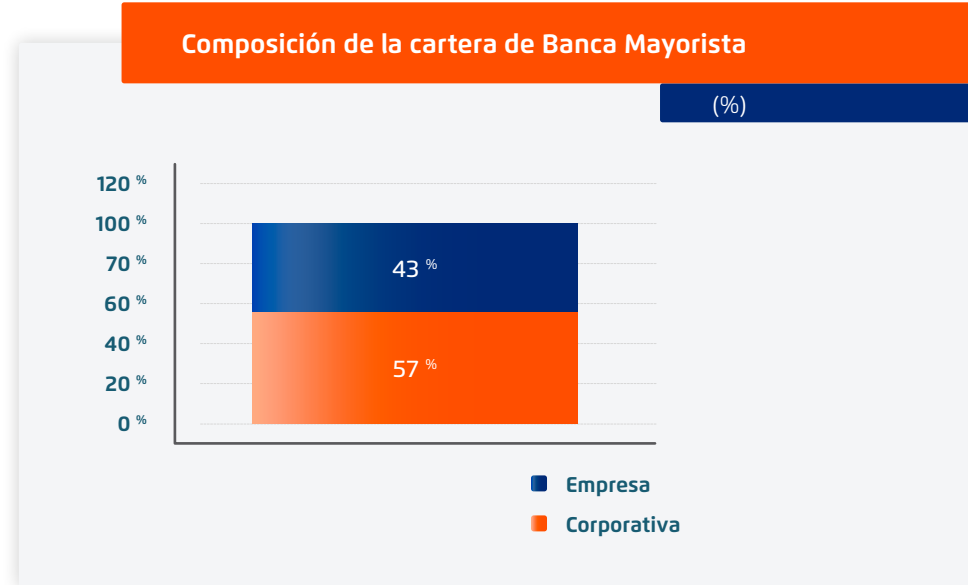


Saldos promedio anual. No incluye créditos. Reactiva para efectos del análisis de composición de cartera

Banca Mayorista

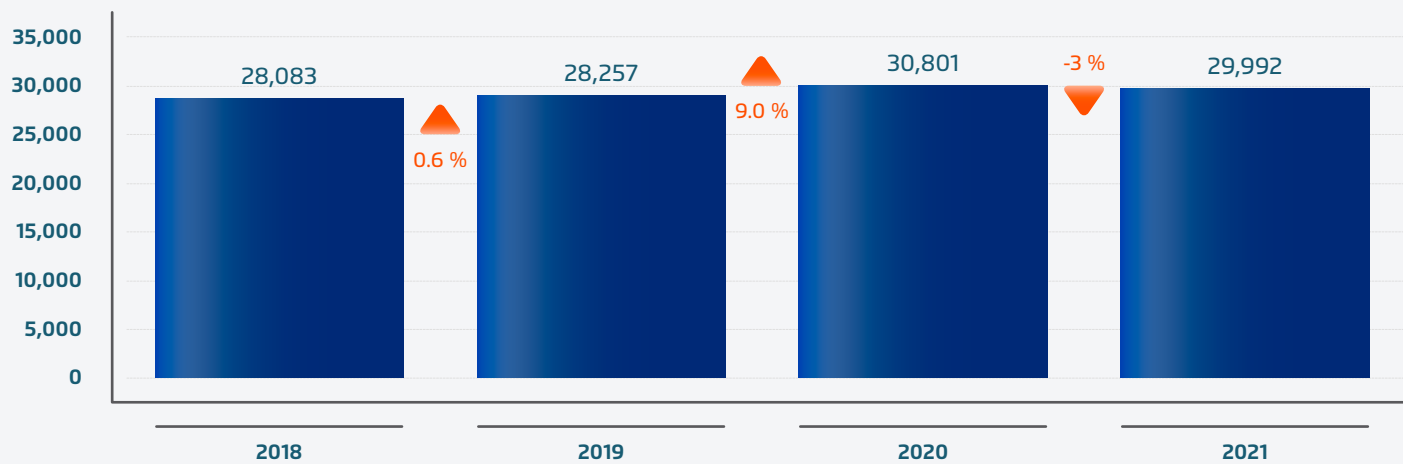
Al analizar el portafolio de Banca Mayorista, a diciembre 2021 se aprecia un incremento de 2 % en saldos promedios diarios. El incremento de los saldos promedios diarios de Banca Mayorista fue resultado principalmente de un incremento de 8 % en Banca Empresa, mientras que las colocaciones de Banca Corporativa disminuyeron 3 %.

Asimismo, la dolarización del portafolio de Banca Mayorista, medida en saldos promedios diarios, disminuyó de 49.5 % a 48.9 % en diciembre del 2021.



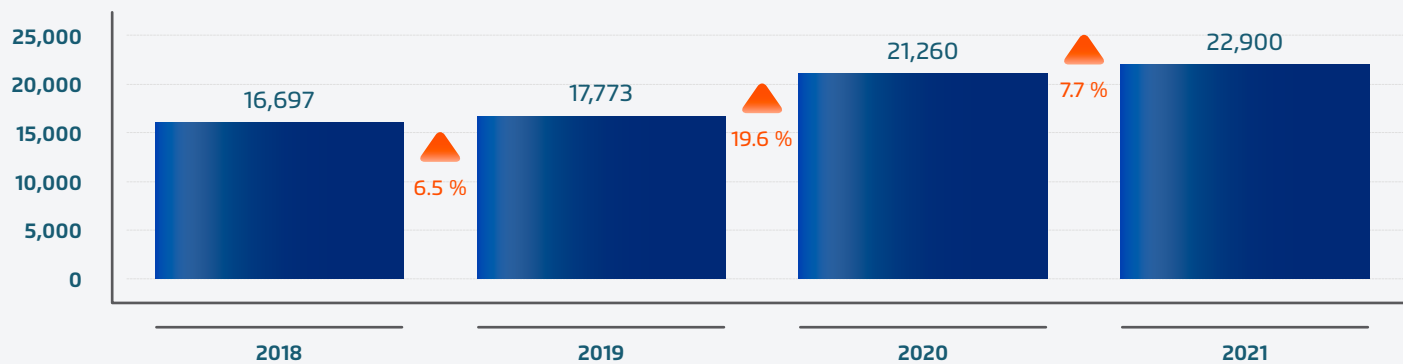
Corporativa

(S/ Millones)



Empresa

(S/ Millones)



Finalmente, en diciembre 2021 BCP mantuvo el liderazgo del mercado con una participación en colocaciones directas de Banca Mayorista de 37.8 % que, a su vez, representó

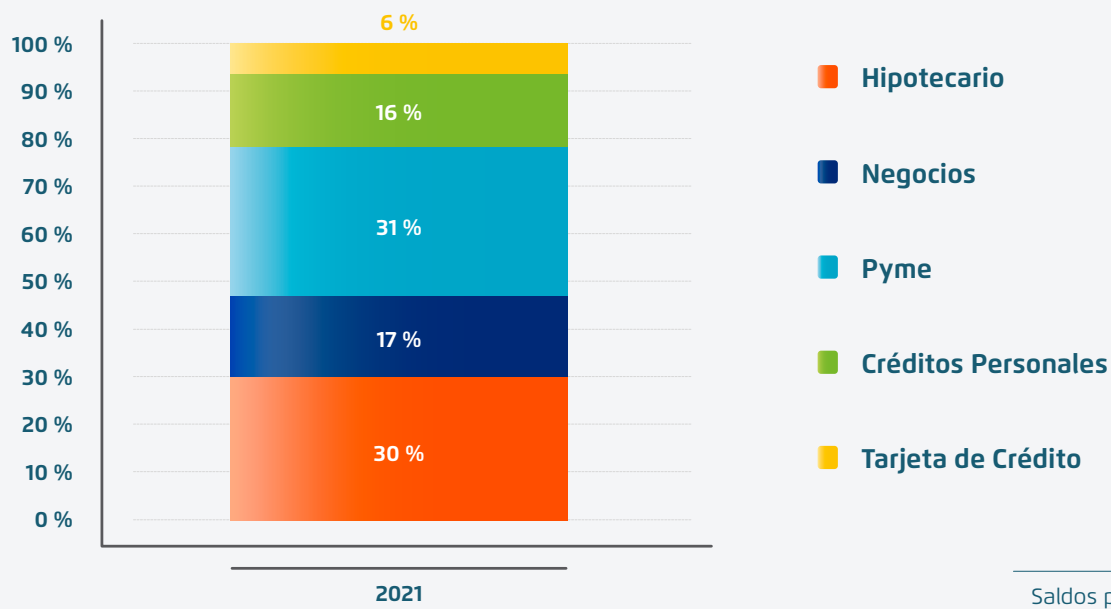
una participación de mercado de 37.7 % y de 37.9 % en Banca Corporativa y Banca Empresa, respectivamente.

Banca Minorista

Banca Minorista registró un desempeño positivo, el cual se reflejó en el crecimiento anual de 15.0 % medido en saldos promedio anuales de colocaciones. Esto fue resultado de los mayores desembolsos, principalmente en los productos Pyme (+31.2 %) y Negocios (+17.1 %) y en menor medida en los productos Hipotecarios y Créditos Personales. Es importante mencionar que la mayor parte de la expansión fue en moneda nacional.

Composición de la Cartera de Banca Minorista %

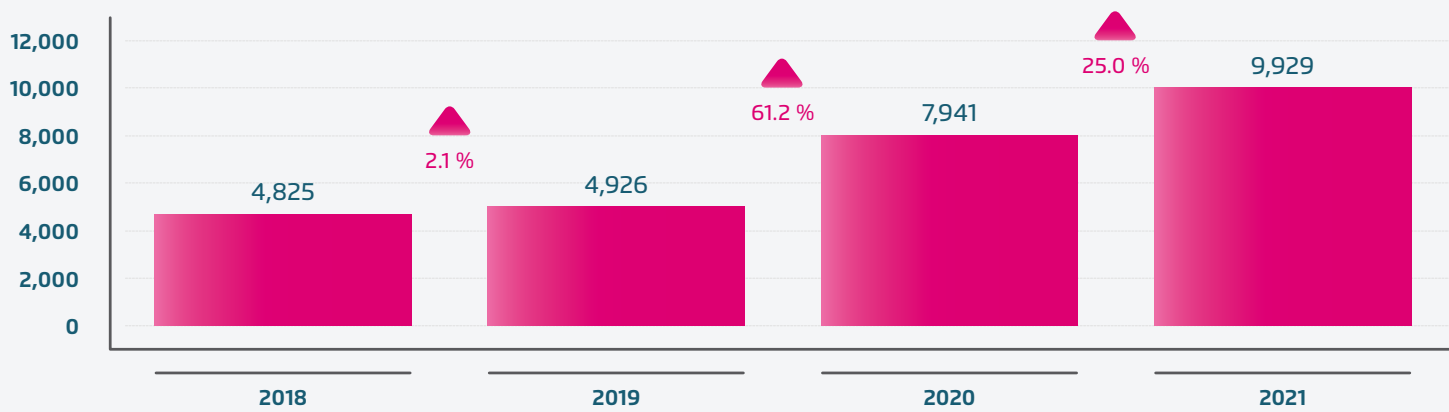
(%)



Saldos promedio anuales de la cartera vigente.

Negocios

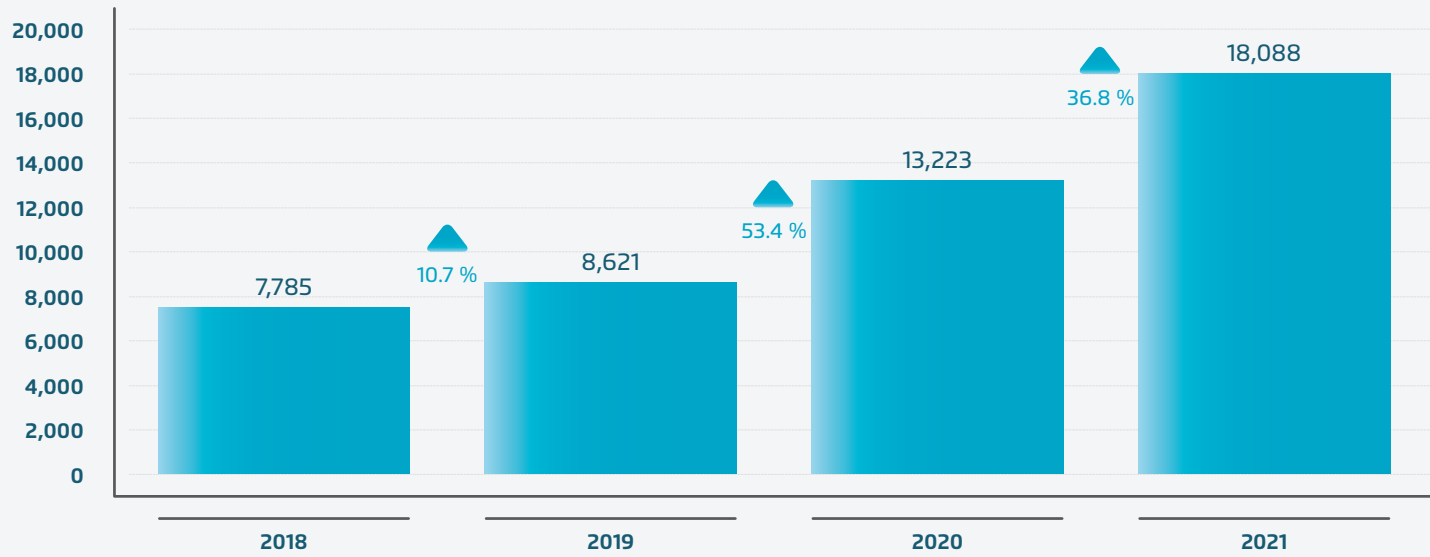
(S/ millones)



Saldos promedio anuales de la cartera vigente.

Pyme

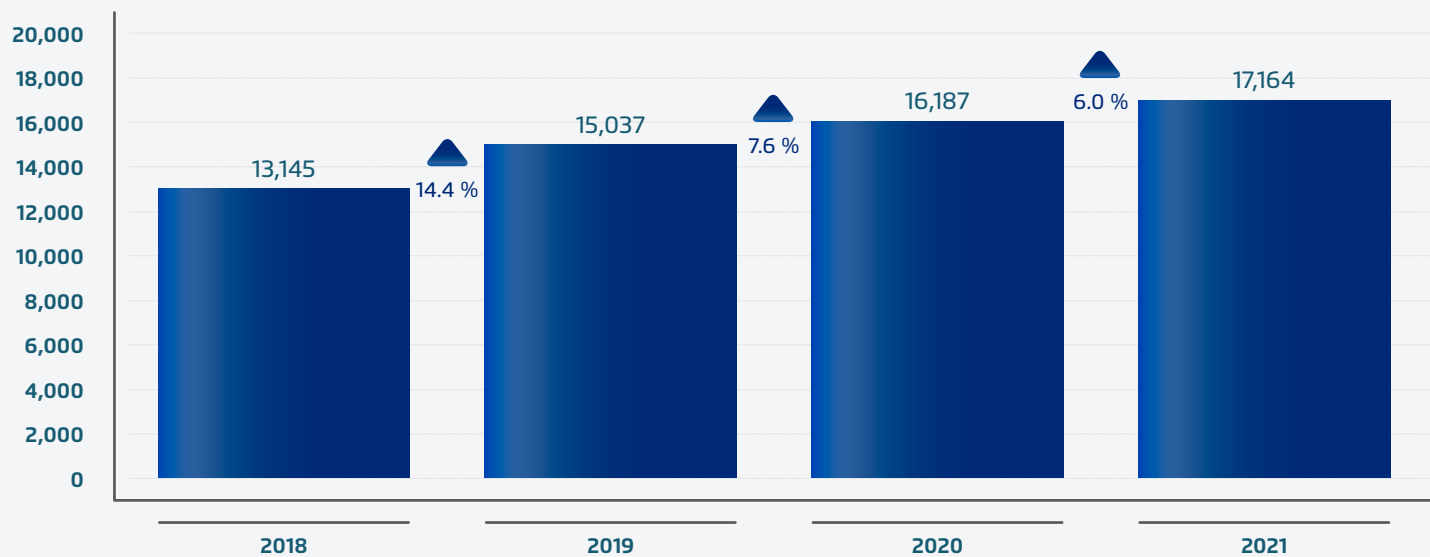
(S/ millones)



Saldos promedio anuales de la cartera vigente.

Hipotecario

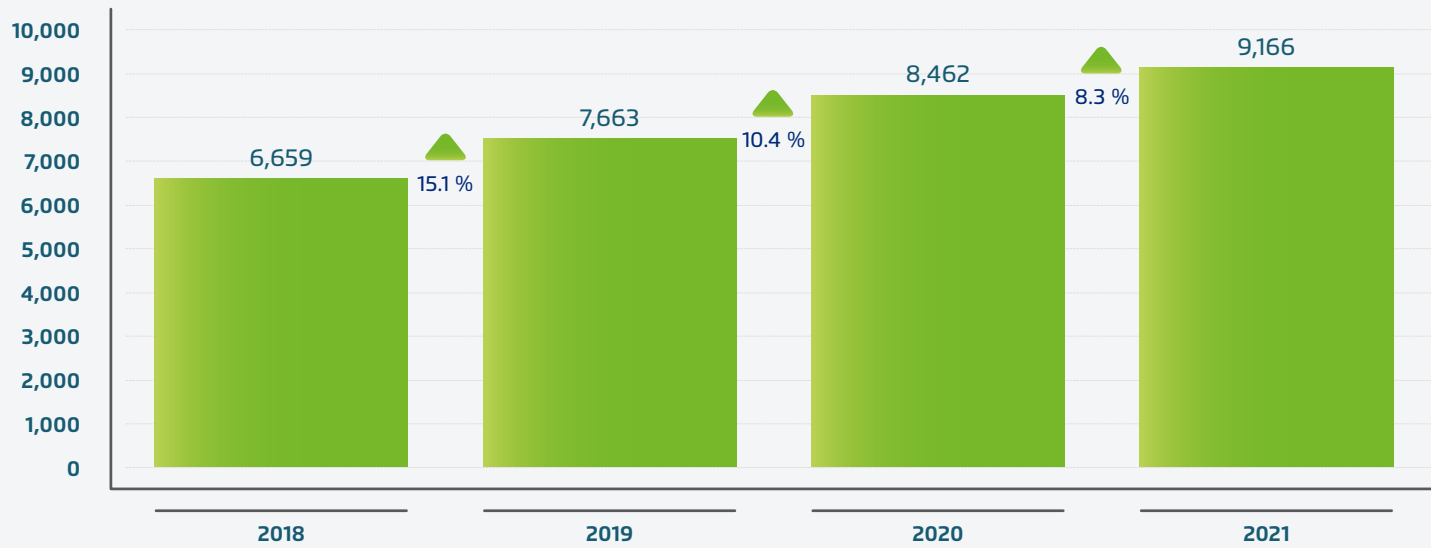
(S/ millones)



Saldos promedio anuales de la cartera vigente.

Créditos Personales

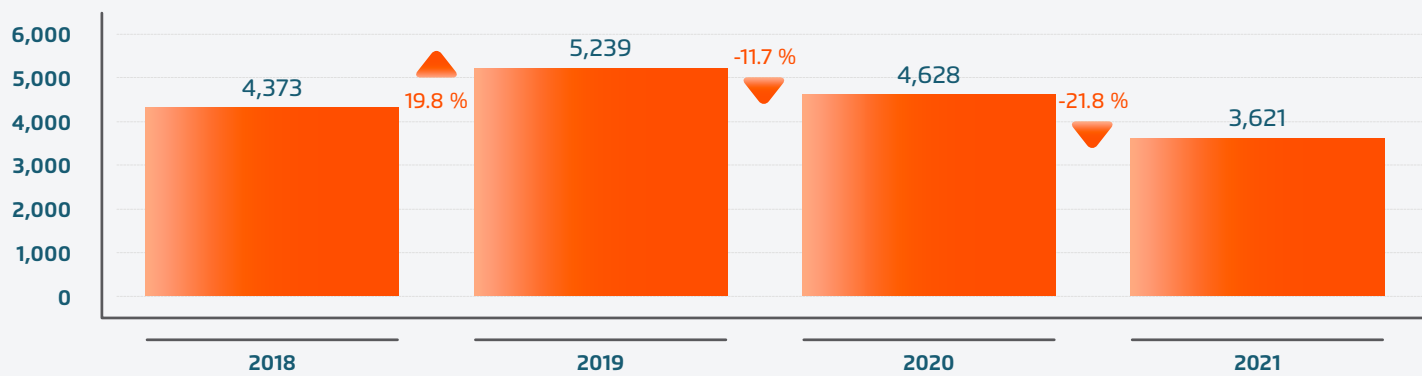
(S/ millones)



Saldos promedio anuales de la cartera vigente.

Tarjeta de Crédito

(S/ millones)



Saldos promedio anuales de la cartera vigente.

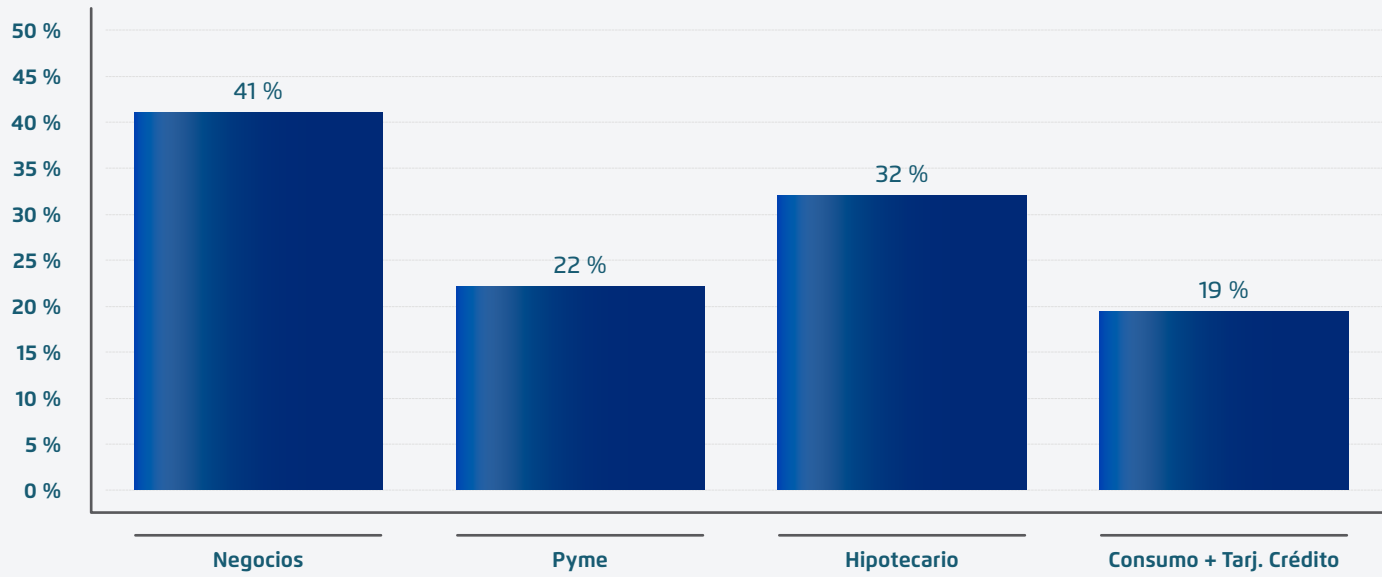
Banca Minorista registró un desempeño positivo, con un crecimiento de 15.0 % de las colocaciones en saldos promedio anuales.

BCP es líder de mercado en casi todos los productos y en los segmentos de negocio activo Minorista. Las

participaciones de mercado en cada segmento/producto se pueden observar en el siguiente gráfico.

Participación de mercado (%)

Banca Minorista (Diciembre de 2021)



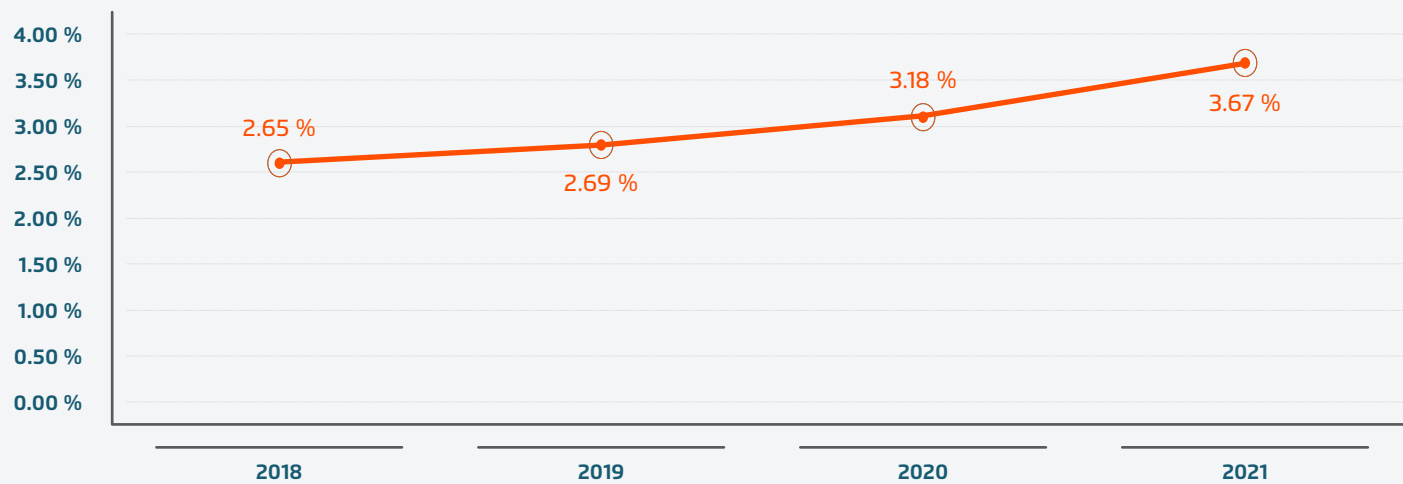
Calidad de cartera y cobertura

Nuestro índice de cartera atrasada incrementó de 3.18 % registrado al cierre del 2020 a 3.67 % al cierre del 2021.

Crecimiento esperado por el deterioro natural de algunos clientes debido a la crisis sanitaria.

Índice de cartera atrasada

(%)



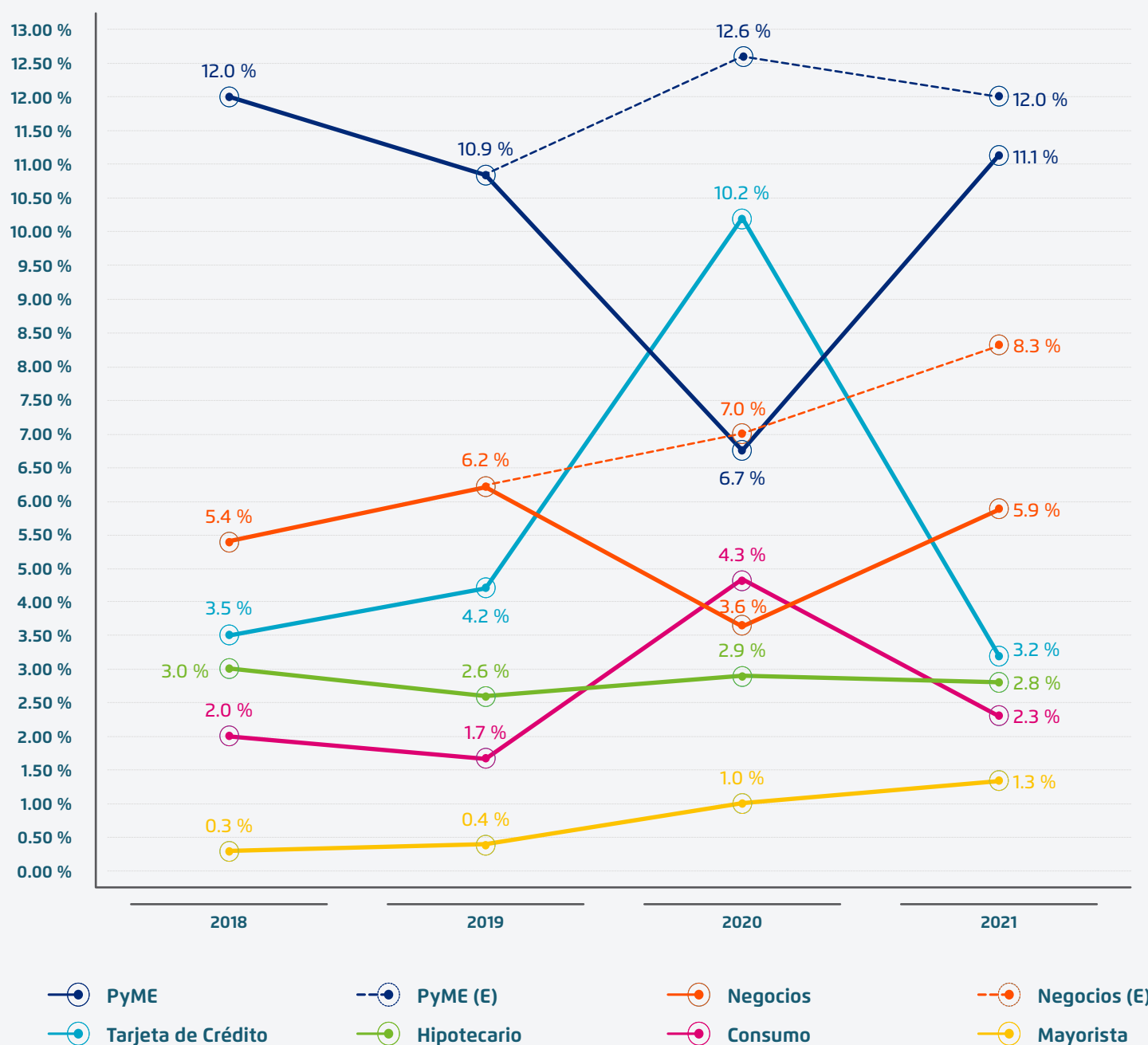
Al cierre del 2021, los índices de morosidad del portafolio estructural y gasto de provisión neta muestran una reducción en la mayoría de los segmentos respecto a lo reportado el año anterior. Entre los principales factores que contribuyeron a esta mejora se encuentra una recuperación económica durante el presente año con medidas menos drásticas de control de aforos y tránsito de personas; importantes medidas del gobierno a

través de bonos y disposición de fondos de AFP y CTS para personas naturales y la posibilidad de reprogramar créditos Reactiva para personas jurídicas; y, a nivel BCP, mejoras continuas en las herramientas, modelos, gestión preventiva de la mora y administración del portafolio moroso.

El siguiente gráfico muestra la evolución del índice de la cartera atrasada por segmento de negocios:

Índice de cartera atrasada por segmento de negocio

(%)



Para el 2021 y principalmente el 2020, los indicadores de mora de los segmentos de Pyme y Banca de Negocios se encuentran distorsionados debido al fuerte volumen de colocaciones de Reactiva Perú, las cuales recién

empezaron a registrar morosidad durante el presente año luego de los vencimientos de los períodos de gracia de este Programa de Gobierno. Es por ello que, además de los indicadores tradicionales, se muestra uno ajustado a fin de aislar el efecto de dichas colocaciones y analizar la evolución de la calidad del portafolio estructural (E).

Al analizar el ratio por segmento de BCP se observa que:

I

El segmento PyME redujo su índice de cartera atrasada en 60 pbs respecto al año anterior, situándose en 12.0 % para la cartera estructural en el 2021 respecto a un nivel de 12.6 % en el 2020. Por su parte, el índice de morosidad global de PyME, el cual incluye Reactiva, aumentó en el 2021 debido al vencimiento de los períodos de gracia de este Programa de Gobierno, lo cual ocasionó un incremento esperado en la cartera atrasada de este portafolio. Esto sucedió esencialmente en aquellos créditos Reactiva que no accedieron a una reprogramación, que equivalen a aproximadamente 60 % de dicha cartera. Cabe resaltar que el portafolio Reactiva cuenta con una cobertura de más del 90 % por parte del gobierno.

II

El índice de morosidad de la cartera estructural en el segmento Negocios aumentó 130 pbs con relación al nivel del 2020 (8.3 % y 7.0 % en el 2021 y 2020, respectivamente). Esto se debió principalmente al portafolio de clientes con Reactiva que además cuentan con otros créditos en el BCP, cuyos vencimientos de períodos de gracia de este Programa de Gobierno impactaron en la morosidad de la cartera estructural. El término de estos períodos de gracia también contribuyó al aumento del índice de morosidad global, el cual incluye Reactiva, principalmente por aquellos Reactiva que no accedieron a una reprogramación. Resulta importante resaltar, no obstante, que el segmento Negocios mantiene indicadores de calidad crediticia dentro de los límites de apetito definidos por el Banco. Además, los clientes de este segmento se encuentran altamente garantizados, con una cobertura de aproximadamente 85 %.

III

El índice de morosidad en Hipotecario se redujo 10 pbs en el 2021, pasando de 2.9 % en el 2020 a 2.8 % en el 2021. Esta disminución se debe a acciones de contención de morosidad principalmente en MiVivienda a través de recordatorios de pago y alternativas de refinanciamiento y reprogramación para clientes en vías de recuperación. La calidad crediticia del portafolio, además, se mantiene dentro de los niveles de apetito por riesgo establecidos por el Banco.

IV

El nivel de morosidad en Consumo registró una disminución de 200 pbs, pasando de 4.3 % en el 2020 a 2.3 % en el 2021. Luego del alto nivel registrado en el 2020 debido al deterioro de clientes de mayor riesgo ante el vencimiento de las facilidades otorgadas por la pandemia, durante el 2021 completaron su flujo final a castigo las cuentas con mayores atrasos registrados. Esto, junto a una originación de mejor perfil de riesgo dentro de los niveles de apetito, y a medidas del gobierno que facilitaron mayor liquidez por bonos y liberación de fondos de AFP y CTS, fueron los principales factores de la mejora en cartera atrasada.

V

Tarjeta de crédito presentó una reducción significativa de 700 pbs en el índice de morosidad, situándose en un nivel de 3.2 % en el 2021 frente al 10.2 % presentado en el 2020. El nivel del año anterior fue particularmente alto debido principalmente a que en dicho año expiró la mayor parte de los períodos de gracia de las facilidades de reprogramación otorgadas por la pandemia, lo que ocasionó un aumento de la cartera atrasada. Los atrasos más avanzados de esta cartera llegaron a su flujo a castigo en el 2021. Este factor, sumado a una originación de mejor perfil dentro de nuestro apetito por riesgo y las medidas del gobierno mencionadas anteriormente que generaron mayor liquidez en personas naturales, contribuyeron principalmente a la reducción de este año.

VI

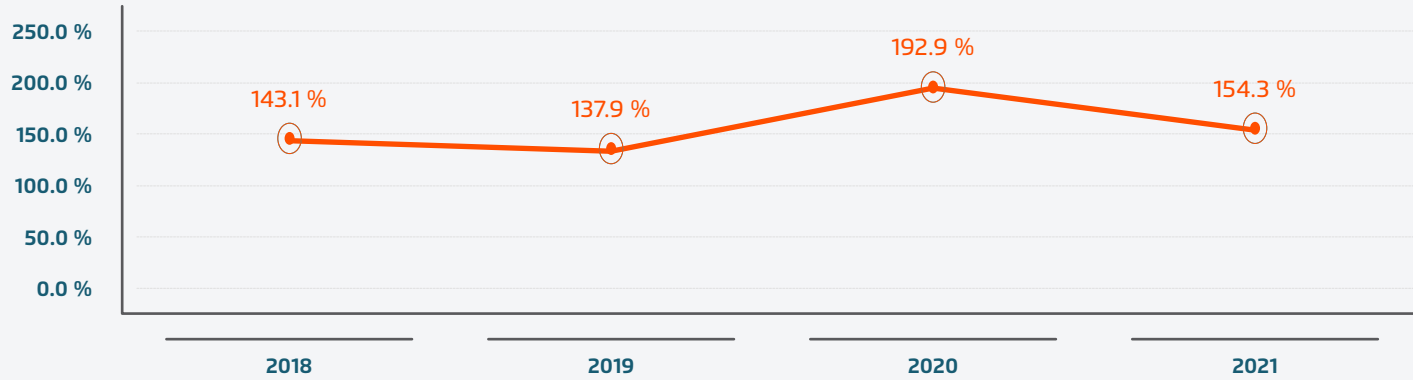
Banca Mayorista presentó un incremento de deterioro pasando de 1.01 % en el índice de cartera atrasada en el 2020 a 1.30 % en diciembre del 2021. Se explicaría por un incremento en las colocaciones vencidas pasando de US\$ 70 millones en 2020 a US\$ 117 millones en diciembre 2021. Comparando el indicador versus el sistema, mantenemos niveles por debajo del mercado que es de 2.59 %.

Por otro lado, nuestro ratio de cobertura de provisiones sobre cartera atrasada llegó a 154.3 % al cierre del 2021,

continuyendo en niveles sólidos, por debajo del pico registrado en 2020 de 192.9 %.

Provisiones sobre cartera atrasada

(%)



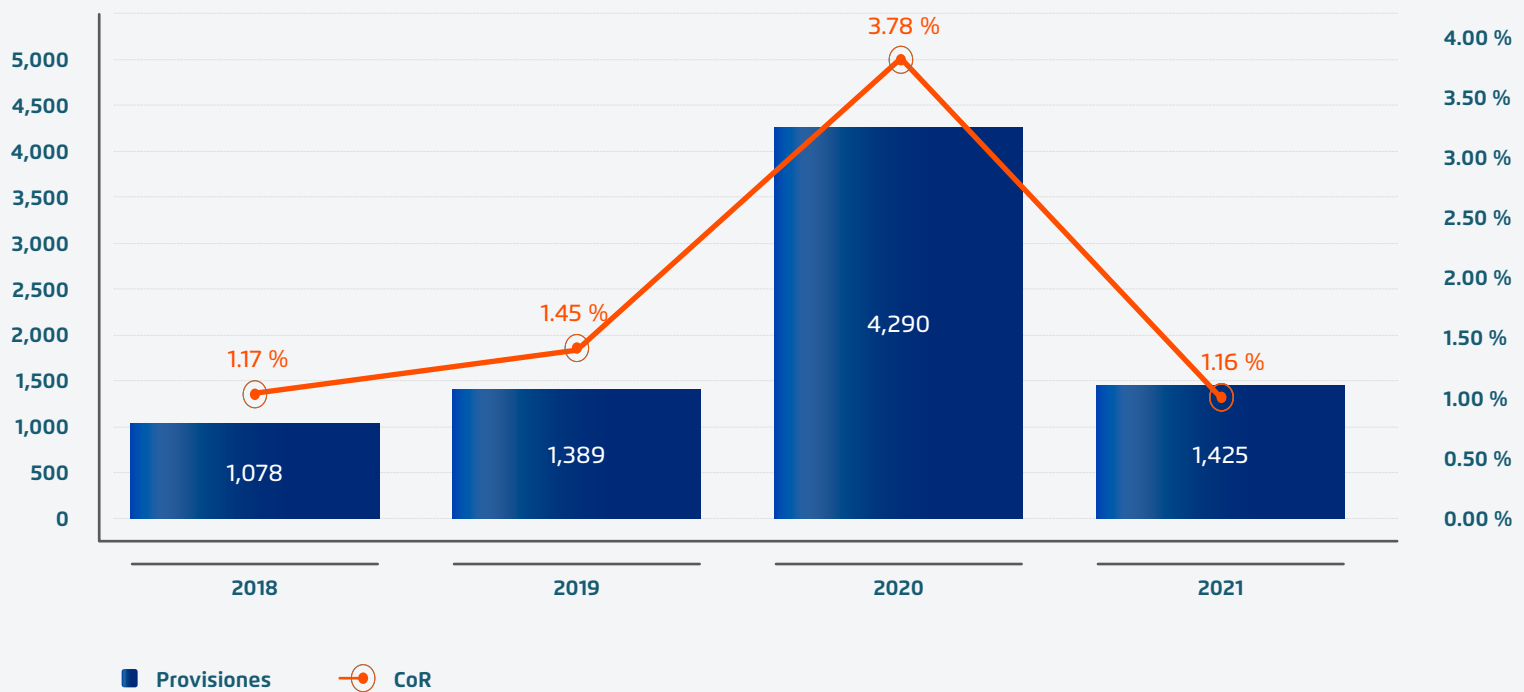
En cuanto al gasto de provisiones netas para colocaciones, a nivel de Banca Minorista hubo una reducción de 26 % respecto al 2020. Esto se debe en parte a una mayor reactivación económica registrada en el 2021, luego de la recesión ocurrida el año anterior en los peores momentos de la pandemia, y luego del deterioro esperado conforme las facilidades otorgadas en cuanto a reprogramaciones y períodos de gracia empezaran a expirar hacia finales del 2020. Adicionalmente, también contribuyeron a

esta reducción los factores mencionados anteriormente respecto a medidas estatales que brindaron mayor liquidez tanto para personas naturales como jurídicas, y la mejora en las herramientas, modelos y gestión de pre-mora y mora a nivel Minorista.

De esta manera, el costo del riesgo del 2021 fue de 1.16 %, el más bajo en los últimos 3 años luego de la calibración de nuestras provisiones voluntarias en línea con la visión actualizada del deterioro de nuestra cartera.

Evolución del gasto neto de provisiones y costo de riesgo

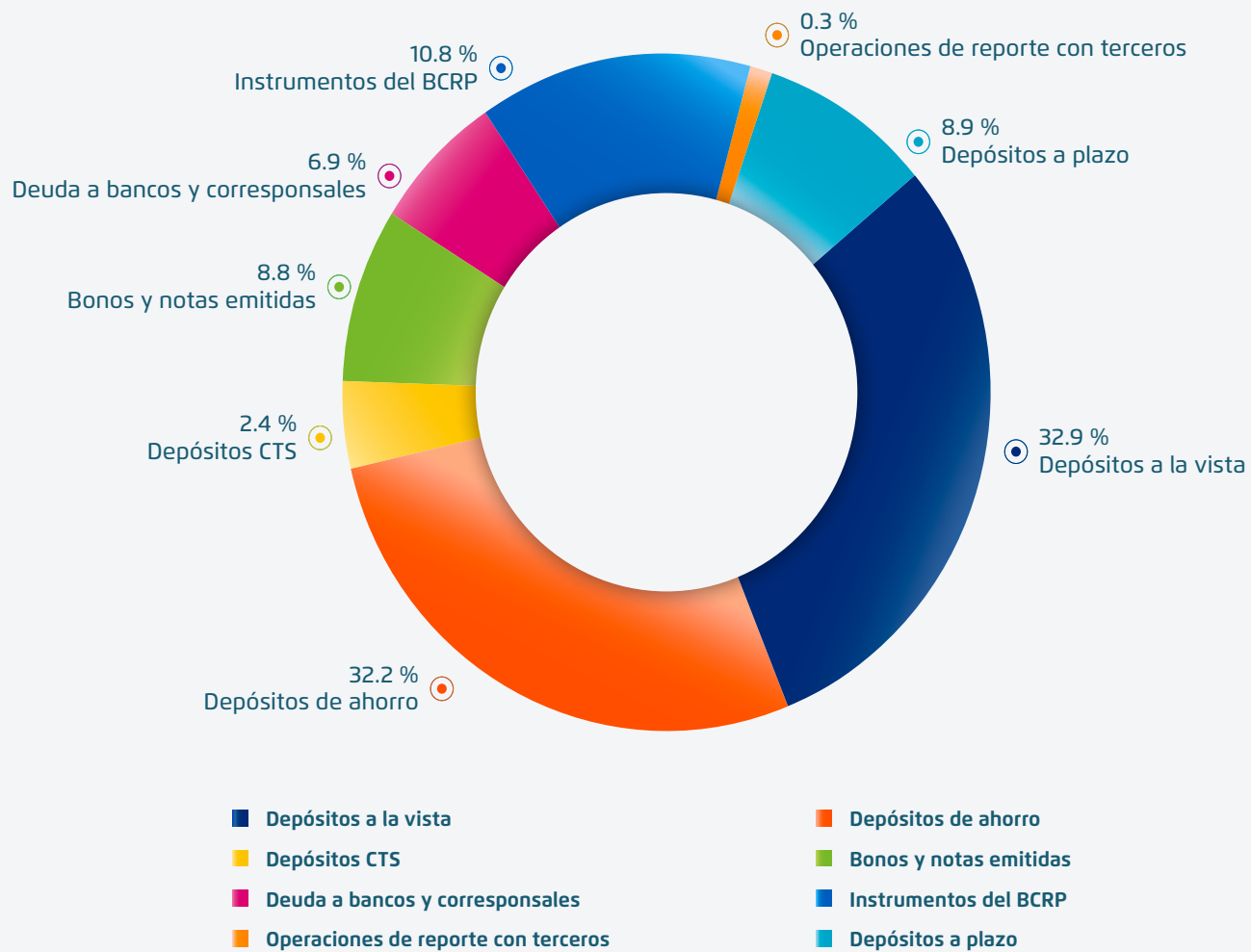
(S/ millones)



Fondeo y depósitos

Composición del Fondeo (%)

Cifras Proforma - no auditado, de acuerdo con Contabilidad Local.



El fondeo total de BCP Individual ascendió a S/ 161,970 millones al cierre del 2021, cifra ligeramente por encima en 0.8 % al obtenido en el 2020. Este incremento es bastante menor al que se observó el año pasado, influenciado por excedente de liquidez que generaron los desembolsos del programa de gobierno Reactiva Perú, y se debió principalmente al crecimiento de los depósitos con el público (+4.6 %), donde el mayor dinamismo de los depósitos de ahorro y los depósitos a la vista contrarrestó a la fuerte caída observada en los depósitos en CTS, y al menor saldo de Operaciones de Reporte con el BCRP.

Al analizar la estructura de fondeo de BCP individual, se aprecia que los depósitos continúan siendo la principal fuente de fondeo con una participación de 76.4 % del total, en comparación al 73.7 % del 2020. El mayor saldo en los depósitos vino principalmente de los depósitos a la vista y ahorro en moneda extranjera, tanto por clientes naturales y jurídicos que buscaron incrementar su exposición ante el aumento en el tipo de cambio USD/PEN; y en menor medida, de los depósitos de ahorro en moneda nacional, por clientes naturales que trasladaron sus fondos liberados de AFP y CTS a estas cuentas. Por el contrario, los depósitos de CTS disminuyeron en el

año, debido a los retiros que se hicieron luego de que el congreso aprobara un proyecto de ley que permitía el retiro de hasta el 100 % de los fondos disponibles en estas cuentas. Al cierre de noviembre 2021, el BCP sigue manteniendo el liderazgo de depósitos en el mercado, con una participación de 36.0 %, significativamente por encima del competidor más cercano (el cual se sitúa con una PdM de 19.3 %).

Dentro de las otras fuentes de fondeo, se presenta una reducción de 9.8 % respecto al año anterior, la cuál es explicada por la disminución en el saldo en las Operaciones de Reporte (REPO) con el BCRP (-24.6 %), en relación a las precancelaciones que hubieron de aquellas bajo el marco del programa de Gobierno Reactiva Perú y las REPO de valores que se dejaron vencer. Por el contrario, y en mucho menor magnitud, se observó un mayor saldo en: (i) deuda a bancos y corresponsales (+19.0 %), debido a mayores préstamos tomados con entidades financieras del exterior y en líneas promocionales con COFIDE, y (ii) bonos y notas emitidas (+4.5 %), impulsado por el mayor tipo de cambio que incremento el saldo de los bonos emitidos en moneda extranjera y compensaron el vencimiento neto de bonos que el banco ha tenido durante el 2021.

Cabe destacar la emisión de bonos subordinados que hizo el banco, calificada como patrimonio efectivo nivel 2, en el mes de marzo por un monto de US\$500 millones con vencimiento a septiembre de 2031, y con opción de llamarlo en septiembre de 2026, y que gran parte de estos fondos fueron utilizados en: (i) la oferta de recompra del sado vigente de dos bonos subordinados emitidos que tenían vencimiento al 2026 y 2027, en donde se recompraron aproximadamente el 33 % y 34 % del total en circulación de cada bono, respectivamente (se hizo una primera recompra de una porción de estos dos bonos en julio de 2020); y (ii) la redención anticipada, cláusula de *Make-whole redemption*, por el saldo restante de los dos bonos subordinados que quedaron en circulación luego de la oferta de recompra, y el cuál se hizo efectivo en abril. Lo anterior permitió mejorar el perfil de vencimientos y reducir el costo de fondeo de BCP, en un contexto donde las tasas de interés de mercado aún se encontraban en niveles bajos.

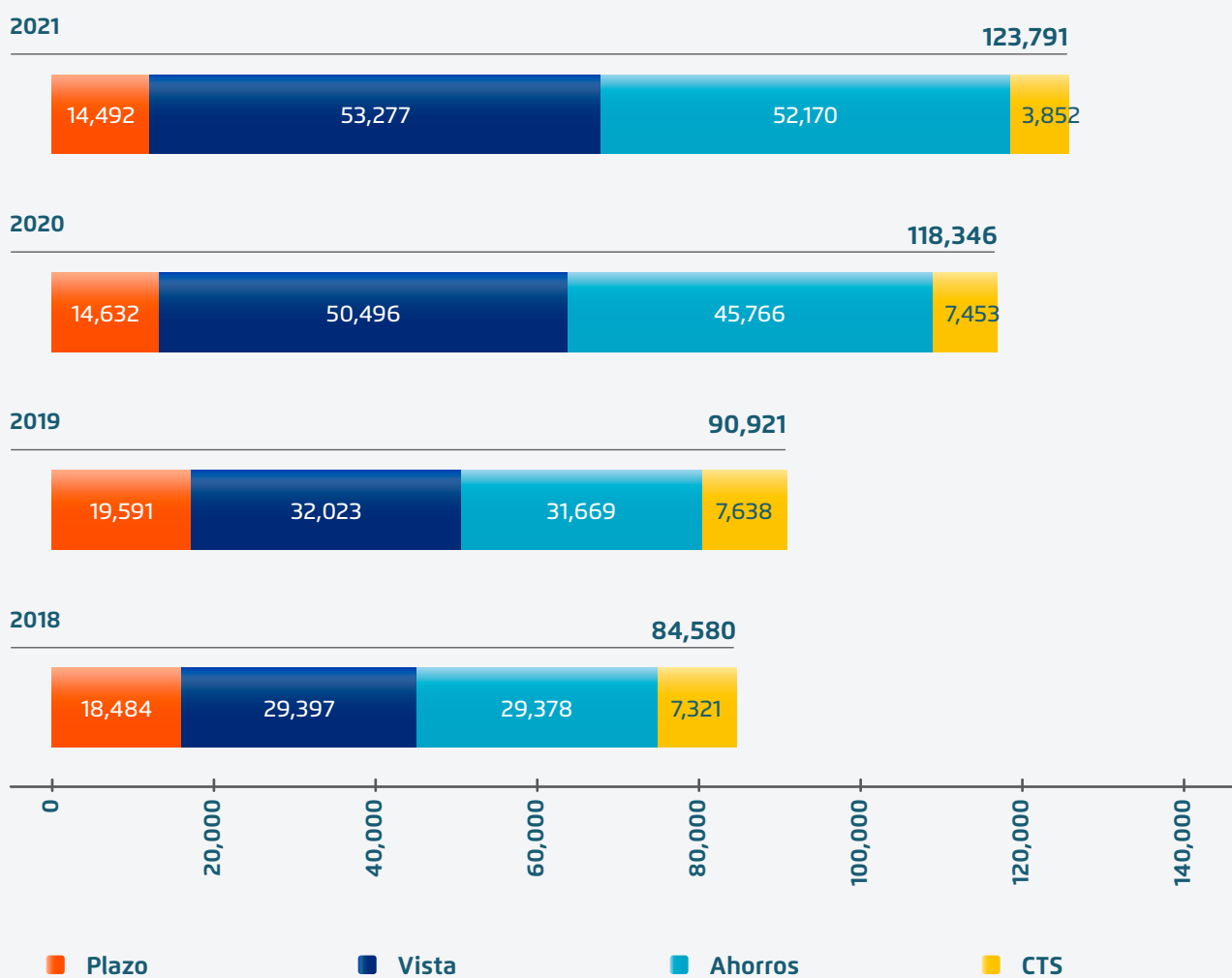
Finalmente, el costo de fondeo de BCP se situó en 1.02 % en el 2021, en comparación al 1.49 % del 2020. El menor costo es explicado, por un lado, por las menores tasas de

interés en soles y dólares de las fuentes de fondeo del banco, producto del incremento en la liquidez disponible del sistema financiero y la gestión oportuna del banco que permitió reemplazar las alternativas de fondeo a otras con costos más bajos y dejar vencer aquellas con costos más altos. Es así que los gastos por intereses decrecieron por: (i) menores intereses generados en obligaciones con el público, principalmente en depósitos a plazo; (ii) menores intereses sobre préstamos, relacionado a un saldo neto más bajo de adeudos con instituciones financieras del exterior; (iii) menores intereses sobre operaciones de reporte, por vencimientos de operaciones con el BCRP y terceros; y (iv) menores intereses por obligaciones en circulación, debido al intercambio de bonos subordinados por otros que pagan tasas más bajas y a los vencimientos que hubieron durante el año. Por el contrario, el gasto adicional que generó la prima pagada a los tenedores de los bonos subordinados que se recompraron, contrarresto parte del ahorro generado en gastos por intereses.

A diciembre de 2021, los depósitos de menor costo (ahorro y a la vista), representan el 65.1 % del total de fondeo (en comparación al 59.9 % alcanzado en el 2020).

Composición de los depósitos

(S/ Millones)



Cifras Proforma - No auditado, de acuerdo con Contabilidad Local.



7. Nuestros Productos y Servicios Financieros

7. Nuestros Productos y Servicios Financieros

7.1. Banca Mayorista

La Gerencia General adjunta de clientes empresariales 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 12,000 clientes en Lima y provincias. Incluyen créditos comerciales, créditos contingentes, productos de comercio exterior, productos de cambio y derivados financieros, y productos pasivos y transaccionales.

Banca Corporativa

Diseñada para clientes con ventas anuales iguales o mayores a los US\$ 100 millones.

Banca Empresa

Orientada a clientes cuyas ventas anuales fluctúan entre US\$ 10 millones y US\$ 100 millones.

(GRI 102-2) (GRI 102-6)

Banca Corporativa

Banca Corporativa cerró diciembre 2021 con S/ 32,387 millones en colocaciones directas y S/ 18,873 millones en créditos contingentes. En cuanto a los saldos promedios diarios anuales de colocaciones, la Banca Corporativa alcanzó S/ 29,992 millones a diciembre 2021.

Nos mantuvimos como líderes en el sistema bancario nacional, con una participación de 37.7 % en colocaciones directas en diciembre 2021. Asimismo, tuvimos una participación de 38.5 % en créditos contingentes, en diciembre del 2021. Al cierre de diciembre tuvimos un ratio de rentabilidad ajustada por riesgo (RARORAC) de 25.7 %.

En el caso de los depósitos, el promedio de saldos se incrementó en 4 % durante el 2021, pasando de un volumen promedio de S/ 18,613 millones en diciembre 2020 a S/ 19,445 millones en diciembre 2021.

Banca Empresa e Institucional

La banca obtuvo un buen desempeño durante el 2021, a pesar de un entorno cada vez más competitivo, impactado por la pandemia y la ausencia de grandes proyectos de inversión. Nuestras colocaciones directas a diciembre 2021, medidas en saldos promedios diarios, fueron de S/ 22,900 millones y nuestros créditos contingentes promedio llegaron a S/ 5,168 millones.

En el caso de los depósitos, el promedio de saldos registró un incremento de 1 % en diciembre 2021, pasando de un volumen promedio de S/ 21,277 millones en el 2020 a S/ 21,467 millones en el 2021.

Respecto a las colocaciones directas, nos mantuvimos como líderes en el sistema bancario nacional, con una participación de 37.9 % al cierre de diciembre del 2021. Cerramos diciembre 2021 con un ratio de rentabilidad ajustada por riesgo (RARORAC) de 27.7 %.

Reprogramaciones Reactiva Perú

Realizamos reprogramaciones en el 2021 de créditos Reactiva a 544 clientes de banca mayorista por un importe de S/ 1,380 millones.

Área de clientes reestructurados

El objetivo del área es gestionar y reestructurar un grupo de clientes, que requiere un seguimiento sumamente especializado a fin de ayudarlos a salir adelante debido a los resultados que tuvieron por la pandemia.

El equipo se formó en agosto del 2020 y a la fecha se han transferido 119 empresas (9 grupos) de la Banca Corporativa y Empresa. La cartera tiene un volumen total de S/ 2,972 millones entre posición directa e indirecta.

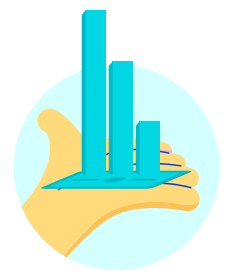
Logros alcanzados en 2021

Desplegamos y monitoreamos la iniciativa de sustitución de Reactiva BCP con préstamos de Mediano Plazo, principalmente en Banca Empresa, por aproximadamente S/ 800 millones, con la finalidad de mejorar niveles de *spread* y defender participación de mercado.



En Servicio de Recaudación hemos reducido el canal de ventanilla a un 3 % de las transacciones que se realizan en el producto Además, hemos incorporado 650 mil nuevos usuarios digitales en lo que va del año, impulsado por el Pago de Servicios.

La estabilidad operativa de nuestros aplicativos de Recaudaciones, aumentó de 98.9 % en el 2020 a 99.6 % al 2021



Hemos incorporado al Office Banking la conexión de los productos FED y Autodesembolso, con las funcionalidades de saldos y movimiento en cuentas Próximamente sumaremos Carta Fianza, Letras y Facturas y Transferencia al Exterior en euros.

En el producto Factoring Electrónico hemos alcanzado un récord de S/ 3,500 millones en diciembre, y en los productos de FED y Autodesembolso, luego de la conexión con el Office Banking, los saldos han incrementado en S/ 3,000 millones.



En el producto Leasing hemos logrado un hito en el mercado peruano al lograr el primer desembolso con contrato de firma digital Además, somos el primer banco en incorporar el producto de Letra Electrónica a nuestros clientes empresariales.

En coordinaciones con el equipo de Yape, hemos incorporado la funcionalidad de Pago de Servicios para que nuestros clientes empresariales puedan recaudar a través de este canal.



A cierre del año se tiene 95 nuevas afiliaciones de clientes al Telecrédito Host to host, a diferencia de las 52 que se realizaron durante todo el 2020.

7.2. 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.

BCP Enalta

Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/ 20 mil o un mínimo de US\$ 200 mil disponibles para invertir, en cada mes de los últimos 6 meses.

Banca Empresa

Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/ 5 mil o un mínimo de S/ 150 mil disponibles para invertir, en cada mes de los últimos 6 meses.

Banca de Consumo

Clientes que tienen sueldos mensuales menores a S/ 5 mil.

Banca Pequeña Empresa

Empresas con ventas anuales menores a S/ 5.6 millones o con deudas menores a S/ 1.2 millones.

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.

En el 2021, la Banca Minorista representó 51.9 % de las colocaciones y 62.4 % de los depósitos de BCP. De esta manera, las colocaciones promedio del año fueron

S/ 60,592 millones (+15.0 %) mientras que los depósitos promedio del año aumentaron 18.1 % con relación al 2020, llegando a S/ 76,656 millones para este año.

Logros alcanzados en 2021



Tuvimos **10.9 millones de clientes**, a los que atendimos a través de diversos canales de atención.



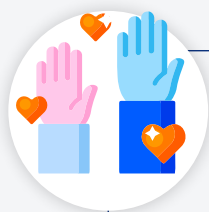
Alcanzamos más de **5.8 millones de clientes digitales** (personas naturales), representando el **56.5 %** de nuestros clientes, comparado con **53.6 %** en 2020.



Crecimos 940 puntos básicos en nuestras ventas digitales, de 27.6 % en 2020 a 37.0 % en 2021.



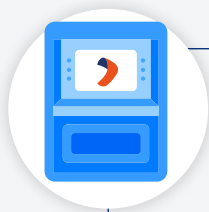
Banca Móvil fue utilizada por 4.5 millones de clientes únicos cada mes (crecimiento de 21 frente al 2020) que transaron S/ 226 mil millones en todo el año (79 % más que el mismo periodo en el 2020).



El Centro de Contacto siguió siendo uno de los canales más relevantes para la atención de nuestros clientes, logrando atender aproximadamente **3.5 millones de clientes al mes**.



En el producto Cambios **logramos recuperar el share of wallet (SOW)** en clientes que operaban en Fintechs llegando a tener el 57 % por BCP frente a un 42 % en marzo 2021.



En cajeros automáticos desplegamos la funcionalidad de descargo de giros con huella en los **409 cajeros multifunción** (que habilita la emisión de giros masivos). Además, hemos iniciado el despliegue de la funcionalidad de actualización de celular.



Banca de Consumo

Durante el año decidimos mejorar la propuesta de valor ofrecida a nuestros clientes, simplificando nuestra segmentación y haciéndola más gestionable para todos nuestros *stakeholders*, segmentando a los clientes en tres grandes grupos. Con la segmentación y los ganancias y pérdidas que se tienen ahora por segmento empezamos a accionar la recuperación de participación de mercado con foco en top Consumo y logramos crecer 58bps en el último trimestre.

Desde el frente de la venta cruzada y educación digital pusimos foco en venta cruzada de clientes nuevos y nos apalancamos en la red de agencias para promover la digitalización, logrando que el 55.45 % de nuestros clientes sean digitales.

A la fecha los clientes del segmento tienen 1.82 familias de productos por cliente, siendo el principal producto la cuenta de ahorro (79 % de los clientes), seguido por Yape (33 % de los clientes).

Por el lado de los clientes pago de haberes hemos trabajado iniciativas para elevar la redención de beneficios por parte de los clientes y hemos impulsado la propuesta de valor pago de haberes para captar clientes nuevos. Actualmente nuestros clientes pago de haberes tienen un ratio de 3.08 familias de productos por cliente, muy por encima del promedio del segmento.

Finalmente, al cierre del 2021 el segmento creció 2.3 % en colocaciones y 20 % en depósitos con respecto al promedio del año anterior; la satisfacción de nuestros clientes alcanzó un Top-2-Box (T2B) de 51 %, en comparación al 49 % obtenido el año anterior.



Banca Exclusiva

El segmento cerró el 2021 con cerca de 355,000 clientes. A inicios de mayo realizamos un cambio en el modelo de atención, donde los clientes atendidos por canales tradicionales (agencias) fueron llevados a atención 100 % digital. Adicionalmente, trabajamos continuamente en el modelo de personalización buscando ser más eficientes con el tiempo de los ejecutivos y en la mejora de experiencia, desde el *onboarding* hasta el acompañamiento para generar una mayor vinculación. De esta manera, cerramos diciembre con un crecimiento en pasivos de 12 % y de 5 % en colocaciones, en comparación con diciembre 2020. Además, continuamos teniendo mejoras en la vinculación con nuestros clientes, ya que pasaron de tener 4.46 productos vinculados al cierre del 2020 a 4.59 a diciembre del 2021.



Enalta

A diciembre, el segmento contó con aproximadamente 32,400 clientes titulares y 12,400 secundarios. Durante este año hemos buscado estar al lado de los clientes en los momentos más necesarios, ajustando los productos a sus medidas, principalmente con la gestión de inversiones, donde a pesar de la coyuntura, desde medio año se han incrementado en 3 % (dic-21 vs jul -21).

Además, abrimos los puntos de atención presencial e implementamos las videollamadas para tener mayor relación con los clientes. Por otro lado, hemos cerrado el 2021 con un crecimiento en colocaciones de 5 % respecto al cierre del 2020. Finalmente, crecimos en la vinculación con nuestros clientes, pasando de tener 6.39 a cierre del 2020 a un récord de 6.57 productos vinculados a diciembre 2021.



Banca PyMe

La banca cuenta con aproximadamente 649 mil clientes, logrando un crecimiento en colocaciones de 34 % y en 30 % en depósitos respecto al promedio del año anterior, como consecuencia también de los programas impulsados por el gobierno.

Durante el 2021, continuamos trabajando para ser aliados de nuestros clientes a través de créditos y reprogramaciones, adaptando nuestros procesos y sistemas para hacerlos más remotos y digitales y minimizar así el riesgo de contagio. Como resultado, aproximadamente 90 mil clientes cuentan con algún crédito pyme y aproximadamente 29 mil clientes fueron apoyados con reprogramaciones o refinanciamientos. Con respecto a la satisfacción de Banca Pyme, se alcanzó un T2B de 53 %.



Banca de Negocios

La banca contó con 11,105 clientes directamente gestionados por el equipo comercial. En 2021 tuvimos un crecimiento en colocaciones de 26.9 % considerando Reactiva Perú y un crecimiento en depósitos de 17 %. Nuestra participación de mercado de colocaciones directas tuvo una caída a diciembre 2021 de 105 puntos básicos vs. diciembre 2020, alcanzando un nivel de 40.8 % sin deteriorar nuestros indicadores de riesgo de crédito. Cabe mencionar que, con estos resultados, ocupamos la primera posición en el mercado y nos encontramos 933 puntos básicos por encima del segundo competidor.

Asimismo, la satisfacción ha mostrado una ligera reducción, pasando de 92 % T2B en 2020 a 90 % T2B en 2021. Este resultado mantiene aún al BCP como líder en satisfacción en el segmento.

7.3. Gestión Patrimonial

Desde octubre del 2020, nuestros servicios de Banca Privada adoptaron un nuevo nombre: Gestión Patrimonial, y pasaron a ofrecerse bajo la marca de Credicorp Capital Gestión Patrimonial. Con este cambio, hemos buscado expresar de mejor manera nuestra evolución y el crecimiento internacional de nuestro servicio de gestión patrimonial, el cual alcanza a Perú, Chile, Colombia, Panamá y Estados Unidos.

Nuestro servicio de gestión patrimonial está dirigido a clientes con más de US\$ 1 millón disponibles para invertir. Al cierre del 2021 atendimos a 2,267 clientes.

Nuestros clientes acceden a un portafolio de productos diversos, compuesto por pasivos (cuentas de ahorros y depósitos), fondos mutuos, transaccionales (operaciones de cambio) y colocaciones (créditos hipotecarios y préstamos comerciales).

Este cambio de nombre obedece también a un cambio organizacional, a través del cual nuestros servicios de gestión patrimonial pasaron a administrarse desde Credicorp Capital –banca de inversiones de Credicorp– donde contamos con un equipo de expertos en Mercados de Capitales, Asset Management, Research y Finanzas Corporativas, tanto a nivel local como internacional. Con estos cambios queremos generar importantes sinergias con dichos equipos de expertos, a fin de ponerlos a disposición de nuestros clientes y ofrecerles más y mejores soluciones de inversión que se adapten a sus objetivos y los de su familia. Nuestros clientes siguen contando con los servicios bancarios y transaccionales ofrecidos desde el BCP con la misma calidad de siempre a través de su gestor de cartera o funcionario BCP, quien trabaja de manera coordinada con su banquero en Credicorp Capital.

El 2021 llegó con desafíos, sumándose la crisis económica generada por el COVID-19 y la inestabilidad política por las elecciones presidenciales. Estos factores impactaron las decisiones de inversión de nuestros clientes, quienes requirieron que estemos más cerca de ellos, cumpliendo nuestro rol de asesores patrimoniales y compañeros financieros. Por ello procuramos:

Atención oportuna a las necesidades transaccionales

La coyuntura generó que nuestros clientes optaran por trasladar parte de sus saldos de inversiones a depósitos, mientras evaluaban qué posición adoptar frente a la inestabilidad. Por ello, pusimos a su disposición los productos y servicios necesarios para cubrir sus necesidades.

Activos con nuestras comunicaciones

Nuestros funcionarios se comunican permanente con nuestros clientes, lo que nos permite estar cerca y ser sus principales aliados. También, generamos reportes de mercado, reportes de *research*, webinars y podcasts, con el fin de mantener a nuestros clientes informados. Asimismo, contamos con expositores invitados para informar acerca de la coyuntura y temas socioeconómicos relevantes para nuestros clientes.

Captación de nuevos clientes

La situación económica nos dio la oportunidad de captar nuevos clientes, interesados en la propuesta de valor integral que ofrecemos como Gestión Patrimonial. Para ello, nuestro equipo fue intensivo en la presentación de nuestros servicios y en la atención requerida por nuestros nuevos clientes.

Adicionalmente, es importante mencionar que nuestros funcionarios lograron un resultado de satisfacción de 96 % *T2B*, lo cual reafirma que nuestros clientes se encuentran muy o totalmente satisfechos con el servicio que brindamos.

A nivel de masa administrada (depósitos y fondos mutuos), los saldos se vieron impactados por la inestabilidad política y económica, lo que generó:

- Una disminución de 51 % de los saldos frente al cierre del 2020, debido a una mayor preocupación de nuestros clientes por salvaguardar su patrimonio en plataformas internacionales, con la consiguiente salida de fondos al exterior.
- Traslado de inversiones hacia depósitos: el *mix* entre ambos pasó de 63 %/37 % en diciembre 2020 a 59 %/41 % en diciembre 2021, respectivamente. Así, ante la inestabilidad, nuestros clientes prefirieron contar con liquidez mientras evaluaban qué acciones tomar.
- Al cierre de diciembre del 2021, la masa administrada alcanzó los S/ 4,246,971,515.

Las colocaciones sumaron a diciembre 2021 los S/ 1,152,712,628, presentando una disminución de 4 %, respecto al cierre del 2020. El producto crédito fue el más impactado (-21 %), ya que algunos clientes cancelaron sus operaciones que estaban respaldadas por depósitos.

(GRI 102-2) (GRI 102-6)

7.4. Productos

Tarjeta de crédito



El 2021 fue un año de recuperación post pandemia, donde la reactivación económica y la estrategia de vacunación jugaron un rol clave en el desempeño del producto. Esto sumado a la optimización de nuestros modelos de riesgos y estrategia de precios, logramos aumentar la venta de tarjetas en 39 % vs diciembre 2020. Además, gracias a la implementación de campañas comerciales, pudimos incrementar la facturación de tarjetas de crédito en 45 % vs diciembre 2020. Estas acciones llevaron a frenar la caída de sostenida en saldos, y a tener un crecimiento a partir de octubre, alcanzando S/ 3,800 millones en diciembre.

Además, hemos trabajado en mejorar la experiencia de nuestros clientes reduciendo 10 mil reclamos e incrementando el ratio de autorizaciones en 3.5 puntos porcentuales durante el 2021. Asimismo, hemos alcanzado el 35.6 % de nuestras ventas de tarjetas de crédito por canales digitales (+23 puntos porcentuales vs diciembre 2020). Estas iniciativas nos han permitido aumentar la satisfacción de nuestros clientes con sus tarjetas de crédito en 12 puntos porcentuales vs 2020.

Créditos personales



Durante el 2021 continuó la recuperación de los créditos personales iniciada en el último trimestre de 2020. En ese sentido, esperamos superar pronto el nivel de saldos que teníamos antes del inicio de la pandemia gracias a los niveles de colocación que venimos registrando. Por otro lado, gracias a las facilidades brindadas a nuestros clientes cuya capacidad de pago se vio impactada por la pandemia, se logró contener las provisiones del producto en niveles saludables lo que nos ha permitido no solo generar utilidades muy por encima de los presupuestado sino también estar muy por debajo de los límites de apetito de riesgo del producto. Finalmente, desde finales del primer trimestre, hemos dejado de cobrar una serie de comisiones reguladas por la SBS entre ellas la comisión por pago atrasado y la comisión por endoso de póliza de seguro de desgravamen. Las ventas digitales representaron un 77 % de las unidades vendidas, 22 puntos porcentuales más que en 2020.

En Adelanto de Sueldo, se observó una recuperación en ventas pre-COVID, logrando 169 mil unidades en diciembre 2021, 17 % más que febrero 2019. La participación de las ventas digitales fue de 78 %.

Créditos vehiculares



En el segundo semestre 2021, la venta de autos ligeros se incrementó en +41 % respecto del 2020, una situación opuesta al año anterior en donde se redujo en -31 % frente al 2019. El incremento en 2021 se debió a la recuperación del mercado, sobre todo en el cuarto trimestre, con ventas de S/ 200 millones promedio mes, por encima de los niveles del 2020 y 2019. Así, se mantuvo un periodo julio – diciembre con ventas de S/ 1,120 millones, mayores en +17 % respecto del mismo periodo del 2020.

En BCP, uno de los factores que apoyó este crecimiento fue la mayor disponibilidad de clientes con un crédito aprobado (cliente con lead) con una base de 1 millón de clientes en el 4Q21 vs 600 mil en el 1S21. Además, se firmaron nuevos convenios con *dealers* multimarca y de segmentos masivos para diversificar la oferta y contrarrestar la reducción en la demanda por autos de alta gama.

Así, BCP logró incrementar su participación de mercado en más de 100 puntos básicos en el último trimestre del año, cerrando con 24.8 % y manteniendo el liderazgo en el mercado. Este desenvolvimiento estuvo acompañado por una morosidad del portafolio por debajo de la morosidad del sistema financiero y del mismo periodo del año previo.

Se terminó el 2021 con ventas al alza, S/ 62 millones promedio mes, con una estrategia enfocada en sostener la venta en autos de alta gama con el Autofest BCP (primer evento digital) mientras incursionamos en autos masivos para incrementar nuestra participación de mercado.

Créditos hipotecarios



El portafolio de créditos hipotecarios creció 7.3 % frente al 2020, lo que ayudó a mantener la recuperación y con ello el liderazgo de mercado, pese a la continuidad de la pandemia COVID-19. Se logró recuperar la participación tras la caída debido a la crisis, alcanzando un nivel de 32.06 % a diciembre del 2021, buscando alcanzar niveles pre-COVID en 2022. Esta recuperación ha sido posible gracias a la estabilización de las compras de deuda de otros bancos, las cuales se incrementaron considerablemente debido a las fluctuaciones en los costos de fondeo de largo plazo, y al incremento en la originación de nuevos créditos, alcanzando un nuevo hito, logrando ventas mensuales superiores a los S/ 500 millones sobre todo en la segunda mitad del año. Además, mantuvimos las facilidades de pago para nuestro portafolio de clientes, cuyos ingresos se vieron afectados por la pandemia, llegando a reprogramar el 45 % del saldo de nuestro portafolio hipotecario.

Crédito Mivivienda

Gracias a la asociación con el Fondo Mivivienda (FMV) podemos mejorar el acceso a hipotecas para compradores sin inmuebles propios (el gobierno garantiza la deuda del cliente hasta dos tercios permitiendo una financiación más asequible), ofrecer hipotecas a trabajadores informales de bajos ingresos o de ingresos diversos (ahorros / pagos de alquiler), y productos para financiar el desarrollo de viviendas por empresas constructoras, donde las viviendas de alta calidad eco-sostenible se incentivan con un sistema de niveles.

Pese a la inestabilidad política en el país y la pandemia mundial COVID-19, se ha logrado mantener S/ 60 millones promedio de desembolsos logrados en 2021, permitiendo que cientos de peruanos de recursos medios y bajos accedan a viviendas propias.

Ahorros e inversión



En ahorros, a diciembre mantuvimos el liderazgo con una participación de mercado del 39.3 %, cerca al doble de la participación del competidor más cercano. A dicho mes, el mercado creció un 17 % respecto al año 2020, que cerró con S/ 127 mil millones.

Al cierre del año nuestro stock de cuentas de ahorros tuvo un incremento de 15 % con respecto al 2020. Asimismo, los canales de autoservicio (Kioskos y ViaBCP) concentraron el 43 % de las nuevas aperturas.

A diciembre del 2021, en fondos mutuos presentamos una caída en saldos de -46.5 % versus el cierre a diciembre del 2020, sin embargo, nos mantuvimos en el primer lugar del sistema con una participación del 36.63 %. Con respecto al mercado, este cayó en menor medida que nuestra participación con -29.9 % que representó casi S/ 10 mil millones.

En cuanto a depósitos a plazo, nos encontramos en el cuarto lugar logrando una participación del 6.21 % en un mercado que decreció -19 % y que representó S/ 35 mil millones. Al cierre de diciembre 2021, el número de aperturas de depósitos a plazo a través de nuestro canal Banca Móvil concentró el 36 % del total de aperturas.

Tarjeta de débito



Logramos mantener el liderazgo con una participación de 53 % y estamos superando los S/ 23,000 millones al cierre del año (+48 %) en compras presenciales y en comercio electrónico. El crecimiento se sustenta en el incremento del número de personas que usan la tarjeta como medio de pago (+37 %), manteniéndonos por primera vez por encima de los 4.6 millones de tarjetas activas con uso. Por otro lado, los consumos electrónicos siguen manteniéndose y tomando mayor protagonismo representando un 49 % de la facturación total. BCP lidera las transacciones e-commerce con un 57 % de participación.

Seguros



Este año las primas de seguros optativos crecen menos de lo esperado (+8 %), principalmente por el bajo crecimiento de los seguros de “prima alta” (-47 %) afectados por situaciones coyunturales. A pesar de esto ha sido un buen año para los seguros masivos (inclusivos) que han llegado a crecer 28 % en primas.

La contracción coyuntural del negocio de “primas altas” nos obligó a replantear la estrategia del año y acelerar el despliegue de las iniciativas de seguros masivos, logrando incrementar las unidades vendidas en 48 %. Los motores de este crecimiento fueron la mejor productividad en la red de agencias (+40 %), y el crecimiento x3 de la venta digital.

Con el escalamiento de las ventas de seguros masivos, la mayor productividad en la red, y la caída del costo de adquisición digital, se da una ganancia en eficiencia general que ha pasado de 72 % a 56 %.

Este crecimiento de la venta digital ha generado una mayor cancelación temprana (15 %), muy por encima del 2 % que tenemos en la venta tradicional. Razón por la que se vienen implementando correcciones a los flujos de venta, para asegurar la mayor claridad en el momento de la compra. Seguiremos enfocados en la mortandad temprana y en la mejora de la experiencia de las ventas digitales.

La experiencia en el proceso de uso del seguro o activación de siniestros cae en 4 puntos porcentuales llegando a un 73 % T2B promedio en el año, principalmente por el deterioro de los tiempos de atención debido a la demanda excepcional producida por la segunda ola del COVID-19. Al cierre del año los tiempos de atención han sido normalizados y seguimos trabajando en aumentar la resolución en el punto de contacto.

Cambios



El 2021 ha sido un año marcado por la alta volatilidad del par de monedas USD/PEN, en mayor parte por incertidumbre en el plano político local; en donde los meses de abril a julio presentaron un pico inusual de demanda de dólares, sobre todo en el segmento de personas, en donde hemos podido ver una dolarización masiva de portafolios y retiro de flujos hacia el exterior, que hicieron que la moneda extranjera tuviera meses de hasta 3 veces la demanda usual mensual. En el pico de depreciación del sol, este perdió hasta 14 % de su valor versus el inicio del año.

En esta coyuntura, desde producto Cambios, tuvimos una estrategia de precios diferenciados tanto para canales físicos como digitales, con el objetivo de ampliar la base de clientes operando por el banco y rentabilizar este incremento de flujo de nuestros clientes. Esto nos ha permitido cerrar el año 2021 con un crecimiento de 10 % en la cantidad de clientes atendidos por cambios (1.1 millones de clientes) e incrementar la rentabilidad con respecto al año anterior en un 34 % por canales digitales y un 30 % en canales físicos.

7.5. Canales de atención

(GRI 102-4) (GRI 102-7)

Banca Móvil



Es el principal canal transaccional del banco representando el 38 % del total de sus transacciones (monetarias y no monetarias). La aplicación fue utilizada por 4.5 millones de clientes únicos (crecimiento de 21 % frente al 2020) que transaron S/. 226 mil millones en todo el año (79 % más que el mismo periodo en el 2020).

El 2021 ganamos 1.4 millones de clientes nuevos en la Banca Móvil. Cerramos diciembre 2021 con 241 millones de transacciones totales y 36 millones de transacciones monetarias. Creemos que nuestro canal ha permitido a muchos peruanos reducir sus interacciones físicas y, con ello, sentirse más tranquilos y protegidos en el contexto de la pandemia.

Además, hemos incrementado en aproximadamente 115 % las interacciones de *servicing*, ofreciendo, sobre todo, mayor sensación de control de nuestros clientes sobre sus productos de tarjetas de débito y crédito. En junio del 2021 se ha iniciado el despliegue de la nueva Banca Móvil donde los clientes podrán vivir una experiencia más segura, intuitiva y moderna.

Agencias



A diciembre 2021 y siempre bajo estrategia de migración y multicanalidad, buscando mejorar la experiencia de nuestros clientes llevándolos hacia la atención en canales más convenientes, cerramos 35 agencias adicionales durante todo el año, una reducción de 9 % del total de agencias con respecto al 2020. Al cierre del año contamos con 338 agencias.

En este mismo tiempo consolidamos la recuperación de los ingresos tanto en Banca Pyme como en Banca Personas, superando los niveles del 2019, esto a pesar de la coyuntura política, mezclada con una segunda ola a la que supimos responder gracias a los aprendizajes obtenidos el año anterior y a la resiliencia de nuestros equipos comerciales y modelo de negocio.

Con el propósito de transformar la experiencia en nuestras agencias, fuimos el primer banco en el país en habilitar la funcionalidad de agendar citas online para las atenciones en plataforma en el 100 % de nuestra red. A esta iniciativa, se le sumaron nuevos sistemas, herramientas y tecnologías dispuestas en las agencias para reducir procesos operativos con la consigna de eliminar la percepción de los tiempos de espera y superar los niveles de satisfacción a los que aspiramos.

Nos propusimos rediseñar nuestro principal rol comercial, la Asesora de Ventas y Servicios; primero, simplificando su esquema de pago, mejorando su percepción de ese proceso, a la vez de mejorar su productividad y luego, piloteando la migración de su enfoque de ventas hacia uno enfocado en la construcción de relaciones de largo plazo basadas en la asesoría, educación financiera y digital de nuestros clientes.

Cajeros Automáticos



A diciembre contamos con 2,208 cajeros automáticos, de los cuales 1,724 son de retiro y 484 depósito. Además, continuamos con el proceso de renovación y modernización de nuestro parque, alcanzando el 38 % de cajeros totalmente renovados.

Luego de una reducción de uso del canal por efecto de la pandemia, se ha observado una recuperación continua de las transacciones de un 81 % respecto al 2019.

Centro de Contacto



Por el lado de chats, este canal sigue creciendo en participación y hemos pasado de atender 13 mil chats al mes en diciembre 2020 a 97 mil chats al mes en diciembre 2021. Por otro lado, redes sociales, tuvo un papel protagónico en el manejo de la coyuntura política dando tranquilidad y cercanía a nuestros clientes ya que seguimos atendiendo en un horario 24x7, logrando responder así más de 50,000 casos entre menciones y mensajes al mes.

Por el frente comercial, se logró captar más venta superando así niveles de pre-COVID en los principales productos, contribuyendo con el 40 % de las ventas en tarjetas de crédito. Además, nuestra participación en la venta digital de los productos ha seguido incrementándose dado nuestro rol de educación a los clientes. Asimismo, la venta de créditos PYME por Telemarketing se incrementó considerablemente durante el 2021, pasando de S/ 45 millones en todo el 2020 vs S/ 400 millones en el 2021.

Por el lado tecnológico, en julio completamos la migración de nuestra plataforma a una nueva versión de Genesys, evidenciando desde la primera semana una reducción de 50 % en el corte de llamadas y mejoras en estabilidad operativa.

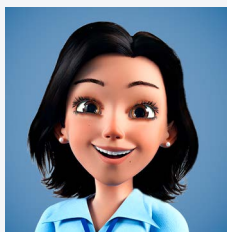
Finalmente, por el lado de satisfacción de nuestros clientes, el 82 % de nuestros clientes se declaró satisfechos con nuestra gestión, convirtiéndonos en el canal con el más alto top-two-box. Además, el 89 % de nuestros clientes indican que su consulta fue resuelta.

Banca por Internet



Al cierre de diciembre, continuamos con más de 1 millón de clientes que mensualmente utilizan el canal, quienes han realizado 242 millones de transacciones y por un valor de S/ 59,589 millones en el año.

Clara BCP Chatbot



El chatbot brinda información general de los diferentes productos y servicios que ofrece el banco y también resuelve consultas transaccionales relacionadas con: cuentas, tarjeta de crédito, seguros BCP y créditos personales. Entre enero y diciembre más de un millón de usuarios comenzaron una conversación con Clara BCP.

Plataformas Digitales (Kioskos)



Al cierre del 2021, 330 agencias del banco contaron con una o más Plataformas Digitales que atienden las 24 horas del día, operaciones como vista de saldos y movimientos, vista de tasas y tarifas, emisión de estado de cuenta, aperturas de cuentas de ahorro, recojo y reposición de tarjetas de débito, activación de token digital y generación de clave de 6 dígitos.

Al cierre del 2021 se tenían 685 Plataformas Digitales que hicieron un total de 11.9 millones de transacciones. Como impacto, se ayudó a 2 millones de peruanos a abrir sus cuentas y/o recoger sus tarjetas de débito en una plataforma auto atendida digital.

Durante el año se terminó la renovación del parque de Plataformas Digitales con lo que se espera mejorar la experiencia de los clientes en todos los segmentos atendidos.

Agentes BCP



Desde el 2005, formamos alianzas comerciales con negocios minoristas denominados Agentes BCP (bodegas, farmacias, librerías, locutorios, entre otros), que brindan atención a clientes y no clientes de los diversos sectores económicos, quienes en su mayoría aun requieren realizar transacciones en efectivo y/o no cuentan con una oferta de ecosistema digital en su localidad.

Al cierre de 2021, contamos con más de 8,000 Agentes BCP a nivel nacional, que hicieron un total de 392 millones de transacciones (11 % por encima del año anterior), superando incluso niveles pre-COVID y logrando reducir el costo transaccional unitario en 7 %. Por otro lado, el 78 % de los Agentes ya utilizan Yape como medio de pago en sus comercios. Asimismo, tuvimos un proyecto para digitalizar clientes en Agentes, donde participaron más de 1,000 socios, logrando afiliar a más de 12,000 clientes en los aplicativos Yape y Banca Móvil. Ambos frentes nos ayudaron a incluir financieramente a más peruanos.

Iniciamos la renovación tecnológica tanto en hardware como en software, con el objetivo de mejorar la estabilidad, reducir riesgos y ser más costo-eficiente. Actualmente lo tenemos desplegado en 2,610 Agentes.

Por otro lado, junto al Área de Responsabilidad Social se desarrollaron los talleres Contigo Agente BCP, dirigido a los Socios Agentes, con el objetivo de brindarles diferentes herramientas que los ayuden en la gestión de sus negocios. Durante todo el 2021, se dictaron 4 módulos con la participación de más de 1,600 Socios Agentes.

Como parte de las iniciativas de mejora en satisfacción del cliente, generamos una serie de pilotos, entre ellas el "Club de Beneficios", lo cual nos permitió mejorar la satisfacción en 6 puntos porcentuales en el atributo de amabilidad en los Socios Agentes participantes. Iniciamos la implementación de la facturación electrónica en más de 400 Socios Agentes, permitiéndonos simplificar nuestro proceso de pago y convirtiéndonos en el banco que paga más rápido las comisiones a sus agentes.

Agente BCP en el VRAEM y Ollantaytambo

- En 2021, se contaba con 11 Agentes en los alrededores del VRAEM; 5 en Pichari, 1 en Kimbiri y 5 en la provincia de La Mar.
- Estos Agentes permiten actividades financieras, comerciales y de ahorro para más de 15,000 personas de dichas comunidades.
- Se logró instalar 1 Agente en Ollantaytambo, el cual permite realizar operaciones financieras para los turistas de la zona y aquellos que se dirigen a Machu Picchu, así como para los 10,000 pobladores locales.



Agentes CEDRO



- En un trabajo en conjunto con la institución CEDRO, con el objetivo fomentar la inclusión financiera y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de comunidades alejadas como Huánuco, San Martín y Ucayali.
- Se logró instalar 8 Agentes.

7.6. Centro de InnovaCXión (No GRI IT1)

Con el Centro de InnovaCXión (CIX) queremos liderar el cambio mediante la experimentación constante para generar nuevas oportunidades centradas en aquellas personas que crean valor para el Banco y para nuestra sociedad. Esto incluye la innovación financiera y no-financiera, es decir, iniciativas *beyond banking* que complementan nuestros servicios financieros actuales.

Nuestro rol es pensar en el futuro del negocio, probar ideas rápidamente y construir aquellas iniciativas con potencial de crecer exponencialmente y de generar nuevas fuentes de valor para el Banco. Este valor se puede manifestar de múltiples formas: generando nuevas fuentes de ingreso, nuevos modelos de negocio, nuevos clientes, nuevos mercados y/o nuevos canales.

Nuestro marco de trabajo consta de 4 etapas:

1. Originación

Donde nacen nuestras ideas. En esta etapa identificamos nuevas oportunidades a partir de un proceso de exploración, ideación y experimentación.

2. Incubación

Donde construimos la solución. En esta etapa construimos nuestro MVP (producto mínimo viable, por sus siglas en inglés) de la forma más rápida y costo-eficiente posible.

3. Product Market Fit (PMF)

Donde buscamos atender al mercado que quiere usar nuestra solución. El objetivo es aprender lo más rápido posible de nuestros usuarios e iterar y mejorar constantemente nuestro producto, con el fin de maximizar nuestra entrega de valor y preparar el camino al éxito antes de crecer.

4. Growth

Donde crecemos. En esta etapa buscamos crecer de la forma más sostenible y rentable posible, buscando maximizar el ratio LTV/CAC (Lifetime Value vs Costo de Adquisición de un cliente), con el objetivo de graduar la iniciativa del CIX.

Buscamos mantener un portafolio robusto y dinámico que entregue nuevas fuentes de valor para el Banco. Es así como dos de nuestras principales métricas son: 1) el número de iniciativas que logramos graduar del CIX cada año; y 2) el número de nuevas iniciativas que

inician su proceso de incubación cada año. Durante el 2021 graduamos dos iniciativas del CIX (Cuotéalo y Grou) e iniciamos el proceso de incubación de dos nuevas iniciativas (Ando y Crece).

También medimos el éxito de cada iniciativa a través de métricas de negocio clave, según la etapa en la que se encuentre, por ejemplo: *time to market* (incubación), porcentaje de retención (PMF) y número de usuarios activos (Growth).



cuotéalo
BCP

Cuotéalo es una nueva opción de pago en cuotas y sin tarjeta de crédito, que se encuentra en el *checkout* de diversos comercios electrónicos en el Perú. En el 2021, tuvimos más de 50 comercios electrónicos afiliados y pasamos de 54 a 3,065 colocaciones por mes.

[Ver sitio web](#)

Warda

Warda es una plataforma web que ayuda, incentiva y enseña a las personas a ahorrar. En el 2021, pasamos de 800 a 14,000 usuarios activamente ahorrando con Warda.

[Ver sitio web](#)

Crece

Con el respaldo del BCP

Crece busca ser el *one stop shop* de las MiPyMes del Perú, para guiarlos y conectarlos con las mejores herramientas para iniciar, gestionar y hacer crecer sus negocios. Lanzamos el MVP en octubre del 2021 y aún estamos en proceso de aprendizaje inicial con usuarios.

[Ver sitio web](#)

comunea

Con el respaldo del BCP

Comunea busca ser el mercado en línea B2B número 1 del Perú, conectando de forma segura a proveedores y clientes de diversos rubros. En el 2021, tuvimos un crecimiento sostenido de 6 % semanal y llegando a 4,300 usuarios registrados y 500 conexiones semanales entre oferta y demanda.

[Ver sitio web](#)

→ ANDO

Esta nueva experiencia digital ayuda a nuestros clientes, a través del cumplimiento de retos, a acceder a un producto activo. En el 2021, lanzamos el MVP y más de 3,000 usuarios cumplieron todos los retos del primer mes, lo que nos llevará a que por lo menos 1,000 usuarios accedan a un producto activo al finalizar sus 3 meses en Ando.

[Ver sitio web](#)

grou

Grou busca reemplazar el cuadernito físico que usan las MyPes para gestionar su negocio, por una solución digital que va más allá de la gestión de ingresos, egresos y fiados. En el 2021, tuvimos un crecimiento sostenido de 10 % semanal, llegando a 4,800 usuarios activos mensuales y teniendo visibilidad de más de S/ 2.2 millones en transacciones diarias a partir de la actividad registrada por los emprendedores de Grou.

[Ver sitio web](#)



8. Información complementaria

8. Información complementaria

8.1. Datos Generales

8.1.1. Grupo económico

BCP forma parte del Grupo Credicorp, el cual opera principalmente a través de sus siete principales subsidiarias: Banco de Crédito del Perú, BCP Bolivia,

Mibanco, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Prima AFP, Atlantic Security Bank (ASB) y Credicorp Capital.

A continuación, detallamos la conformación de Credicorp:

Credicorp Ltd. y subsidiarias



Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

(1) Grupo Crédito participa en 33.66 %.

(2) Credicorp Capital Ltd. participa en 12.795 %.

(3) Soluciones en Procesamiento S.A. (Perú) e Inversiones 2020 participan en 2.0 % cada una.

(4) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp, Bolivia S.A participa en 51.95 %.

(5) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp, Bolivia S.A participa en 51.87 %.

(6) Grupo Crédito S.A. participa en 6.49 %.

(7) Ultralat Capital Market Inc. y Credicorp Capital Securities Inc. se fusionaron el 02 de enero de 2021. Asimismo, formalmente su nueva razón social "Credicorp Capital, LLC." fue autorizada el 02 de febrero de 2021.

(8) Atlantic Security Bank y ASB Bank Corp. se fusionaron el 02 de agosto de 2021, quedando esta última como la única empresa existente. Dicha fusión fue autorizada el 02 de agosto de 2021.

Credicorp Ltd. ("Credicorp")

Es una empresa holding, principal accionista de Grupo Crédito S.A., Atlantic Security Holding Corporation, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Credicorp Capital Ltd. y CCR Inc. Fundada en Bermuda en 1995, tiene como principal objetivo dirigir en forma coordinada el diseño y ejecución de los planes de negocios de sus subsidiarias con la finalidad general de implementar una banca y servicios financieros universales en el Perú y de diversificarse selectivamente en la región. Credicorp realiza sus negocios exclusivamente a través de sus subsidiarias.

Empresas Subsidiarias de Credicorp

Grupo Crédito S.A.

Subsidiaria 100 % de Credicorp. Empresa que tiene como objeto social dedicarse a todo tipo de actividades comerciales, inversiones en valores, compra venta de acciones y títulos valores, y negocios en general.

Actualmente posee el 97.74 % de las acciones del BCP y subsidiarias, el 99.99 % de PRIMA AFP, el 99.99 % de Credicorp Perú S.A.C. (ex - Cobranzas y Recuperos S.A.C.), el 99.90 % de Grupo Crédito Inversiones S.A., el 99.99 % de Soluciones en Procesamiento Perú S.A. – Servicorp, el 99.91 % de Inversiones 2020 S.A., el 98.15 % de Inversiones Credicorp Bolivia S.A., que a su vez tiene el 95.84 % de Banco de Crédito de Bolivia S.A., 99.93 % de Credifondo Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. Bolivia y 99.80 % de Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa – Bolivia. Asimismo, Grupo Crédito S.A. posee el 90.60 % de Compañía Incubadora de Soluciones Móviles S.A., el 85 % de Fondo de Inversión Independencia II y el 100 % de Krealo S.P.A. y subsidiarias.

CCR Inc.

Vehículo constituido en Bermuda como consecuencia de las operaciones de titulización realizadas por el BCP en el mercado internacional y que estuvieron garantizadas por el cobro futuro de las órdenes de pago por transferencias de fondos del exterior en dólares estadounidenses, recibidos de bancos del exterior asociados al Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications (Swift). Es 100 % subsidiaria de Credicorp.

Credicorp Capital Ltd.

Empresa constituida en Bermuda en 2012, 100 % subsidiaria de Credicorp. Credicorp Capital Ltd., posee directamente el 99.99 % de Credicorp Capital Holding Chile S.A., el 100 % de Credicorp Holding Colombia S.A.S., el 100 % de Credicorp Capital Securities Inc., el 100 % de Credicorp Capital UK Limited, el 99.99 % de Credicorp Capital Holding Perú S.A.A. y el 100 % de Credicorp Capital USA Inc. y subsidiarias.

Atlantic Security Holding Corporation

Es una empresa constituida en las Islas Caimán, 100 % subsidiaria de Credicorp. Atlantic Security Holding Corporation, es a su vez, titular del 100 % de las acciones del Atlantic Security Bank (ASB), ASB Bank Corp., Atlantic Security Int. Financial Services Inc., Atlantic Security Private Equity General Partner, Atlantic Private Equity Investment Advisor y del 96 % de ESIMSA.

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

El 1 de agosto de 2017 se llevó a cabo la fusión por absorción entre El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros y El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros ("PPS"), formando la nueva entidad Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. de la cual Credicorp Ltd. posee el 65.20 % y Grupo Crédito participa con el 33.66 %.

Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros ("PPS") era una empresa de seguros que surgió de la fusión de El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, y de la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza, empresas que tenían presencia en el mercado asegurador peruano por más de 45 años. El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros inició sus operaciones el 1 de enero de 1997 y se había posicionado como especialista en este tipo de seguros.

En 1999, PPS constituyó una nueva subsidiaria denominada Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico Salud "EPS"), siendo propietaria del 99.99 % de las acciones. La actividad principal de Pacífico Salud comprende la prestación de servicios de prevención y recuperación de salud como alternativa a la seguridad social. En enero de 2015, se constituyó un *Joint Venture* con Banmédica, de la cual Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. posee el 50 %.

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. posee directamente el 48 % de Crediseguro S.A. Seguros Personales y el 48.04 % de Crediseguro S.A. Seguros Generales, ambas empresas domiciliadas en Bolivia. Asimismo, posee el 100 % de Pacífico Asiste S.A.C.

Grupo Crédito S.A. y subsidiarias



Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

⁽¹⁾ BCP participa en 1.77 % y Credicorp Ltd. participa en 0.08 %.

⁽²⁾ Grupo Crédito S.A. participa en 4.99 %.

⁽³⁾ Grupo Crédito S.A. participa en 49.61 %.

⁽⁴⁾ Tenpo Technologies SpA participa en 0.10 %.

⁽⁵⁾ BCP participa en 0.07 %.

⁽⁶⁾ Credicorp Ltd. participa en 4.07 %. Inversiones 2020, Mibanco S.A y SEAH participan en 0.03 %, cada una.

⁽⁷⁾ Independencia Asesores S.G.F.I. S.A. participa con el 15.00 %.

⁽⁸⁾ BCP y Grupo Crédito S.A. son los únicos asociados de "Patronato BCP", una asociación civil sin fines de lucro.

⁽⁹⁾ Credicorp Perú S.A.C. participa en 4.53 %.

Empresas Subsidiarias de Grupo Crédito S.A.

(GRI 102-5)

Banco de Crédito del Perú – BCP

El BCP es un banco comercial establecido en el Perú desde 1889, y se rige actualmente bajo la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones. Grupo Crédito es su principal accionista, quien posee directamente el 97.74 %. El BCP es la mayor institución del sistema financiero peruano, el proveedor de servicios financieros líder en el país

Prima AFP

Empresa administradora de fondos privados de pensiones, 99.99 % propiedad de Grupo Crédito S.A., fundada en el año 2005. En el 2006 adquirió el 100 % de las acciones de AFP Unión Vida, empresa administradora de fondos de pensiones, a la que absorbió por fusión.

Credicorp Perú S.A.C. (ex - Cobranzas y Recuperos S.A.C.)

Credicorp Perú es una empresa dedicada a todo tipo de actividades comerciales, inversiones en valores, compraventa de acciones y títulos valores, así como el desarrollo de nuevos negocios. La empresa también se dedica a la cobranza extrajudicial y judicial de todo tipo de instrumentos de crédito, títulos valores y de carteras de crédito vencidas, adquiridas o recibidas de empresas afiliadas o de terceros. Asimismo, la sociedad podrá desarrollar actividades relacionadas con la captura, procesamiento y digitación de información, elaboración de bases de datos, procesamiento de valorados, evaluación de solicitudes diversas, crediticias y no crediticias, servicios de recaudación, telemarketing, asesoría en general, servicios de administración y venta de publicidad; así como todo servicio complementario a dichas actividades. Adicionalmente, la sociedad podrá dedicarse a la compra, venta y saneamiento legal y registral de inmuebles adjudicados en los procesos de cobranza. Grupo Crédito posee el 99.99 % de participación.

Inversiones 2020 S.A.

Empresa 99.91 % subsidiaria de Grupo Crédito, creada en octubre de 1999 y cuyo objeto es administrar y promover la venta de activos inmobiliarios adjudicados y/o propiedad de BCP. En julio de 2008, absorbió a las empresas Inversiones Conexas y Complementarias S.A. y BCP Sociedad de Propósito Especial.

Inversiones Credicorp Bolivia S.A.

Subsidiaria de Grupo Crédito con 98.15 % de participación, se constituyó en febrero de 2013. A la fecha posee el 99.93 % de las acciones de Credifondo SAFI Bolivia, el 99.80 % de Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa (Bolivia), el 51.95 % de Crediseguro S.A. Seguros Personales, 51.87 % de Crediseguros S.A. Seguros Generales y el 95.84 % de Banco de Crédito Bolivia S.A.

Hasta abril de 2016, Banco de Crédito del Perú poseía el 95.84 %, actualmente el BCP participa en 1.77 % y Credicorp participa en 0.08 %.

Compañía Incubadora de Soluciones Móviles S.A. - Culqi

Grupo Crédito adquirió en enero de 2019 el 91.36 % de participación. Actualmente, Grupo Crédito posee el 90.60 % de participación. Culqi se creó en diciembre de 2013 y se dedica principalmente al desarrollo y operación de una plataforma tecnológica de pagos online para negocios digitales. A través de APIs y herramientas de comercio electrónico, diseñadas para desarrolladores de software, se encarga de conectar medios y plataformas de pago (como tarjetas de crédito, débito y prepagadas) con sitios web, aplicaciones móviles, chatbots, IVRs, entre otros. Asimismo, como parte de sus actividades, tiene el desarrollo de pasarelas de pagos online, pago presencial a través de POS o cualquier otro dispositivo y forma de captura de información, incluyendo QR.

Fondo de Inversión Independencia II

Grupo Crédito adquirió en setiembre 2019 el 85 % de participación. La entidad tiene como finalidad otorgar préstamos personales vía plataforma digital.

Tenpo S.P.A (antes Krealo S.P.A.)

Grupo Crédito constituyó Tenpo S.P.A. (antes Krealo S.P.A.) en enero de 2019 en Chile con la finalidad de constituir inversiones en sociedades, bienes raíces y capitales mobiliarios. Tenpo S.P.A. (antes Krealo S.P.A.) adquirió el 100 % de Tenpo Technologies S.P.A. (antes Tenpo S.P.A.), empresa dedicada a la comercialización de servicios, productos digitales, informática y telecomunicaciones; y el 100 % de Tenpo Prepago S.A. (antes Multicaja Prepago S.A.), empresa dedicada a la emisión y operación de tarjetas de prepago

Ventive Servicios De Consultoría España, S.L.

Grupo Crédito constituyó Ventive Servicios De Consultoría España, S.L. en junio de 2021 en España con la finalidad de brindar servicios de consultoría a las empresas del Grupo Credicorp.

(GRI 102-45)



Empresas Subsidiarias del Banco de Crédito del Perú

Mibanco S.A.

Mibanco S.A. es una sociedad anónima constituida en el Perú el 2 de marzo de 1998. Al 31 de diciembre de 2020, BCP posee el 94.93 % y Grupo Crédito el 4.99 %.

Mibanco tiene por objeto social, realizar las operaciones que son propias de una empresa de banca múltiple, orientada preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Las operaciones del Banco están normadas por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N°26702; encontrándose autorizado a operar como banco por la SBS, de acuerdo con los dispositivos legales vigentes en el Perú.

Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A.

Es una empresa especializada en la concesión de créditos hipotecarios, constituida inicialmente como empresa financiera en 1979. Luego de varias modificaciones societarias, se convirtió en mayo de 2010 en una empresa especializada en créditos hipotecarios. El BCP es dueño del 100 % de su capital social.

BCP Emisiones Latam 1 S.A.

Sociedad de Propósito Especial domiciliada en Santiago de Chile. Fue constituida en enero del 2009, cuyo objeto exclusivo es la inversión en toda clase de valores mobiliarios y títulos de crédito que serán financiadas mediante emisiones de bonos en Chile. Actualmente, el BCP mantiene una participación del 50.39 % y Grupo Crédito, del 49.56 %.

8.1.2. Capital social y accionistas

(GRI 102-5)

Nuestro capital social es de S/ 11,317,386,717, el cual está representado por 11,317,386,717 acciones con un valor nominal de S/ 1.00 cada una.

| Accionista (natural o jurídico) | Participación | Número de acciones | Nacionalidad | Grupo económico al que pertenece |
|---------------------------------|---------------|--------------------|--------------|----------------------------------|
| GRUPO CREDITO S.A. (JURÍDICO) | 97.74 % | 11,061,464,869 | PERUANA | CREDICORP |

Todas las acciones del BCP son con derecho a voto.

| Tenencia de acciones con derecho a voto | Número de accionistas | Porcentaje de participación (%) |
|---|-----------------------|---------------------------------|
| Menor al 1 % | 3,319 | 2.26 |
| Entre 1 % - 5 % | 0 | 0 |
| Entre 5 % - 10 % | 0 | 0 |
| Mayor al 10 % | 1 | 97.74 |
| Total | 3,320 | 100 |

8.1.3. Relaciones económicas con otras empresas

Al mes de diciembre 2021 tuvimos una exposición con el Grupo Credicorp (créditos directos, contingentes e inversiones) y la FED (Depósitos) por un % mayor al 10 % de nuestro patrimonio efectivo.

| Grupos y/o empresas vinculadas | Monto S/ | % del patrimonio efectivo |
|--------------------------------|---------------|---------------------------|
| GRUPO CREDICORP | 4,631,582,199 | 20.26 % |
| FEDERAL RESERVE | 2,913,369,317 | 12.75 % |

8.2. Administración

8.2.1. Perfil profesional del Directorio

Luis Enrique Romero Belismelis

El señor Romero es Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2021 y ha sido director desde el 31 de marzo de 2009. Además, es Presidente Ejecutivo y Presidente del Directorio de Credicorp y Grupo Crédito S.A. (Grupo Crédito) desde 2020. Es director de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Credicorp Perú S.A.C., Pacífico EPS y Atlantic Security Holding Corporation. Ha sido Oficial de Créditos en Atlantic Security Bank (ahora ASB Bank Corp., subsidiaria de Credicorp).

Cuenta con experiencia como Gerente de Finanzas y Gerente General en distintas empresas del sector consumo y servicios del Grupo Romero. Actualmente, es Presidente del Directorio de empresas del sector almacenamiento y logística, terminales portuarios, y Vicepresidente del Directorio de empresas de los sectores consumo, inmobiliario, textil, industrial, comercio y servicios.

El señor Romero es bachiller en Ciencias Económicas por la Boston University (EE. UU.).

José Raimundo Morales Dasso

El señor Morales es Vicepresidente del Directorio y director de Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2009. También es director de Credicorp, Grupo Crédito, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A. y Atlantic Security Holding Corporation.

Ingresó al BCP en 1980 y desempeñó diferentes cargos gerenciales, entre los que destaca Gerente General del BCP desde 1990 hasta el 2008, así como Vicepresidente Ejecutivo en Banca Mayorista y en Administración de Riesgo de Créditos. Adicionalmente, fue Presidente del Directorio y Gerente General de Atlantic Security Bank (ahora ASB Bank Corp., subsidiaria de Credicorp). El señor Morales lideró la constitución de Credicorp y su listado en la NYSE en octubre de 1995. También tiene experiencia en gremios tales como la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) y Asociación de AFP, y fue Vicepresidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas del Perú (CONFIEP). Antes de unirse a la organización, trabajó 10 años en Wells Fargo Bank en sus oficinas de San Francisco, São Paulo, Caracas, Miami y Buenos Aires.

El señor Morales es graduado en Economía y Administración en la Universidad del Pacífico (Perú), y tiene el grado de MBA en Wharton Graduate School of Finance de la Universidad de Pennsylvania (EE. UU.).

María Teresa Aranzábal Harreguy

La señora Aranzábal es directora independiente del Banco de Crédito del Perú desde el 24 de junio de 2020. También es directora de Credicorp, Grupo Crédito desde el 2020.

Es una ejecutiva española con recorrido internacional y experiencia relevante en Directorios de empresas públicas y privadas, así como de entidades sin fines de lucro como Adolfo Domínguez (empresa listada). Inició su carrera en McKinsey & Company en España y Argentina, asesorando clientes de diversas industrias, incluyendo servicios financieros. Posteriormente, se unió al Grupo Cortefiel, un *retailer* de propiedad familiar, donde desarrolló una carrera exitosa liderando el mercadeo, la estrategia y la expansión internacional de la franquicia. Con foco en el negocio de la moda *retail*, colaboró con Advent International, empresa de *private equity*, como experta en *retail*, apoyando en el análisis de posibles adquisiciones en moda y *retail*, así como también en la transformación de un negocio de *retail* (KA International, 40 millones de euros en ventas). Actualmente, dirige su propia consultora en temas de *retail* y negocios inmobiliarios, Alir Consulting and Trade.

La señora Aranzábal es graduada en Administración de Empresas por ICADE (España) y tiene el grado de MBA en The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania (EE. UU.).

Antonio Abruña Puyol

El señor Abruña es director independiente del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2021. Además, es director de Credicorp y de Grupo Crédito S.A. desde junio de 2020 y octubre de 2020, respectivamente.

Es abogado y doctor en derecho, con amplia experiencia como jurista y director de instituciones académicas. Fue Rector de la Universidad de Piura de 2003 a 2012 y desde 2018 nuevamente se desempeña como Rector de dicha casa de estudios, donde ha tenido una larga carrera. Participó en la creación de la Facultad de Derecho, de la que es profesor y ha sido decano y ocupado otros cargos académicos, administrativos y participado en diversos proyectos de la Universidad. Recientemente, en representación de las Universidades privadas, formó parte de la Comisión Especial designada por el gobierno peruano para elegir a los siete miembros de la Junta Nacional de Justicia. Ha sido representante en Perú del Instituto per la Cooperazione Universitaria (ICU) de Italia, ONG dedicada a la cooperación para el desarrollo.

El señor Abruña es licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid (España) y Doctor en Derecho por la Universidad de Navarra (España).

Hélio Lima Magalhães

El señor Magalhães es director del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2021.

El señor Magalhães es un profesional con una sólida base en tecnología y desarrollo posterior en negocios de banca de consumo, con exposición a otros negocios del sector financiero, donde ocupó diversos cargos ejecutivos. Tiene conocimiento regional a nivel latinoamericano, donde dirigió negocios bancarios y de tarjetas de crédito.

Actualmente se desempeña como director de varias empresas brasileñas, como Banco do Brasil, Suzano Celulose, Cia Melhoramentos, UBS-BB Investment Banking y la Cámara de Comercio Americana para Brasil. Anteriormente, se ha desempeñado como Presidente de Citibank Brasil hasta el año 2017, Presidente para las Américas de American Express Global Network Services hasta el año 2012, entre otros.

El señor Magalhães es bachiller en Ingeniería Eléctrica de la Universidad George Washington (EE. UU.), y cuenta con un posgrado en Ciencias de la Computación por la Pontificia Universidad Católica de Rio de Janeiro (Brasil).

Roque Benavides Ganoza

El señor Benavides es director del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2009. Es Presidente del Directorio de Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. y director de la Sociedad Minera El Brocal S.A.A.

Trabajó en Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. desde 1977 y ha sido Presidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) y de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP).

El señor Benavides es ingeniero civil de la Pontificia Universidad Católica del Perú (Perú) y Máster en Administración de Negocios de Henley, Universidad de Reading (EE.UU.). Además, cursó el Programa de Desarrollo Gerencial en Harvard Business School (EE. UU.) y el Programa Avanzado de Gerencia de Templeton College, Universidad de Oxford (Reino Unido).

Patricia Lizárraga Guthertz

La señora Lizárraga es directora del Banco de Crédito del Perú desde el 22 de marzo de 2017. También es directora de Credicorp y de Grupo Crédito desde 2017 y 2020, respectivamente.

Es ejecutiva de Wall Street con más de 25 años de experiencia de trabajo en fusiones y adquisiciones internacionales, mercado de capitales, fondos de inversión y valorizaciones. Es la fundadora y Gerente General de Hypatia Capital Group, desde el 2007 y fundadora y accionista mayoritaria del grupo familiar Del Ande Alimentos. Su experiencia incluye tanto presidencias de directorios, así como de comités de auditorías de organizaciones sin fines de lucro y de empresas privadas. Fue presidente del Comité de Privatización de Vías con Peaje en el Perú.

La señora Lizárraga es *Bachelor of Arts* de Yale University (EE.UU.) y cuenta con un *Master of Business Administration* de Harvard Business School (EE.UU.).

Marco Aurelio Peschiera Fernández

El señor Peschiera es director del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2021.

El señor Peschiera se desempeña como CEO de Inversiones Piuranas y Grupo Piurano Holding, empresas del Grupo Romero, conglomerado peruano líder con 11 compañías líderes diversificadas a través de las industrias de consumo, infraestructura, combustible y petróleo, logística, agroindustria, pesca y financiera. Adicionalmente, es director de Corporación de Servicios GR, Corporación Primax S.A., Industrias del Espino, Refinería del Espino, Pesquera Centinela, Primax Colombia, Samtronics Tacna, Trabajos Marítimos Tramarsa, OCENSA, Ransa Comercial e Inverlog Inmobiliaria S.A.C. Anteriormente ha desempeñado cargos gerenciales en The Carlyle Group – Private Equity, Citigroup Global Markets (New York, EE. UU.) y Salomon Smith Barney (New York, EE. UU.).

El señor Peschiera es administrador de empresas de la Universidad de Lima (Perú), y tiene el grado de MBA en The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania (EE.UU.).

Leslie Pierce Diez Canseco

El señor Pierce es director del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2021. También es director de Credicorp y de Grupo Crédito S.A. desde octubre de 2020, y de Atlantic Security Holding Corporation.

Se ha desempeñado en puestos de liderazgo ejecutivo, principalmente de empresas peruanas, durante cerca de 40 años. Se desempeñó como CEO de Alicorp (BVL: ALICORC1), la empresa de bienes de consumo más grande de Perú con operaciones en toda América Latina, de 1991 a 2011. Previamente, de 1983 a 1984, se desempeñó como Viceministro de Comercio en el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú.

Actualmente se desempeña como director en una serie de negocios privados, entre ellos Compañía Latinoamericana de Radiodifusión, Cerámicas Lima, Transber, Inka Crops., Empresa Siderúrgica del Perú S.A.A., H&V Contratistas S.A., Redondos, Maquinarias S.A., Corporación Primax S.A., Nirsa de Ecuador y Canvia. También participa en organizaciones filantrópicas como Vida Perú, Banco de Alimentos del Perú y Cre+.

El señor Pierce es bachiller en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Perú (Perú) y tiene estudios de Postgrado en Economía en la Pontificia Universidad Católica de Chile (Chile).

Irzio Pinasco Menchelli

El señor Pinasco es director del Banco de Crédito del Perú desde el 28 de marzo de 2018. También es director de Credicorp, de Grupo Crédito S.A. y director/promotor de SIGMA Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.

El señor Pinasco es un ejecutivo peruano con más de 30 años de experiencia liderando compañías de diversos sectores de la economía. Entre los años 2006 y 2019, se desempeñó como CEO y actualmente es Director Ejecutivo de Acurio Restaurantes, empresa líder en la internalización de la gastronomía peruana. Adicionalmente a su extensa experiencia profesional en diversos sectores, el señor Pinasco ha presidido el Comité de Organización de la Copa América, torneo de fútbol llevado a cabo en el 2004 en Perú. Fue fundador, promotor y director de Decajon.com (2000-2003) y Director de Negocios del Grupo Romero (1997 y 2000) liderando la concesión del Puerto de Matarani entre otras funciones.

El señor Pinasco es economista graduado Brown University (Rhode Island, EE. UU.). Cuenta con un MBA en Columbia Business School (Nueva York, EE. UU.). También ha realizado una especialización en Marketing para Ejecutivos en ESAN (Perú).

Pedro Rubio Feijóo

El señor Rubio es director del Banco de Crédito del Perú desde el 28 de marzo de 2018. Es miembro del Directorio de Prima AFP, Credicorp Capital Ltd., Credicorp Capital Holding Perú S.A., ASB Bank Corp., Banco de Crédito de Bolivia e Inversiones Credicorp Bolivia S.A.

Inició su carrera en el BCP en 1983 como ejecutivo de la Banca Empresarial, luego ocupó diversas posiciones como: Gerente del Área de Negocios Internacionales, Gerente General del Banco Tequendama, en Bogotá, Colombia y Gerente de la División Banca Corporativa y Empresarial. Hasta marzo del 2018 ocupó la Gerencia Central de Banca Mayorista.

El señor Rubio es ingeniero industrial de North Carolina State University (EE. UU.).

Alexandre Vartuli Gouvêa

El señor Gouvêa es director del Banco de Crédito del Perú desde el 24 de junio de 2020. También es director de Credicorp y Grupo Crédito desde el 2020.

El señor Gouvêa es un experto en banca *retail* y seguros (incluyendo su transición tecnológica y transformación digital). Ha prestado servicios financieros en América Latina y construyó la Práctica de Organizaciones y la Unidad de Recuperación y Transformación. Cuenta con experiencia internacional de treinta años en McKinsey&Co y se especializa en el asesoramiento a clientes de servicios financieros. Actualmente participa en el Directorio de Lojas Renner (el mayor *retailer* de Brasil). Previamente fue director de McKinsey&Co.

El señor Gouvêa se graduó en Ingeniería Mecánica en la Universidade Federal do Rio de Janeiro (Brasil) y obtuvo el grado de MBA de Anderson School of Management, UCLA (EE. UU.).

Perfil profesional de la Gerencia BCP

La Gerencia de BCP al 31 de diciembre de 2021 estaba compuesta por las siguientes personas:

Gianfranco Ferrari de las Casas – Gerente General

El señor Ferrari se desempeñó como Gerente General de BCP desde abril de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2021. Asimismo, desde el 1 de enero de 2022 fue designado como Gerente General de Credicorp.

El señor Ferrari ha trabajado en el grupo Credicorp desde 1995. Cuenta con una amplia y diversa experiencia que incluye desempeñar funciones estratégicas, como Gerente de Banca Corporativa y Finanzas Corporativas, Gerente Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios en BCP y Gerente General de Banco de Crédito de Bolivia de 2005 a 2008. Dirigió la adquisición de Edyficar en 2009 y Mibanco en 2014. En 2015 comenzó a liderar la Estrategia de Transformación Digital. También es presidente del Directorio de Banco de Crédito de Bolivia, vicepresidente del Directorio de Mibanco y miembro del Directorio de Credicorp Perú S.A.C. e Inversiones Credicorp Bolivia S.A.

El señor Ferrari es licenciado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico (Perú) y tiene un MBA de Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University (EE.UU.).

Francesca Raffo Paine - Gerente General Adjunta de Personas y Pequeños Negocios

La señora Raffo es Gerente General Adjunta de Personas y Pequeños Negocios desde el 1 de julio de 2020. Previamente se desempeñó como Gerente Central de Transformación desde abril de 2017. Asumió la Gerencia de División de Clientes Contentos a mediados del año 2016. En febrero de 2015 tomó el reto de crear el primer Centro de InnovaCXión para el BCP, con el objetivo de crear experiencias distintivas vía digital y durante el 2014 lideró el Área de Servicios de Marketing, que incluía comunicaciones, investigación, experiencia del cliente, CRM y análisis.

Desde el año 2000 hasta el 2013 se hizo cargo de la gestión de diversos Proyectos Estratégicos para la Banca Minorista. En el último trimestre del año 1996 se convirtió en Gerente del Segmento de Banca Exclusiva de Riesgos; Gerente de Cobranzas de Banca Minorista; y Gerente de Estrategia Corporativa, que incluye un equipo pionero de Reingeniería de Procesos.

La señora Raffo es administradora y MBA en Management Information Systems de American University, Washington D.C. (EE. UU.).

Diego Cavero Belaúnde - Gerente General Adjunto de Empresas

El señor Cavero es Gerente General del BCP desde el 1 de enero del 2022 y *Head* de Banca Universal de Credicorp desde la misma fecha. Previamente, se desempeñó como Gerente General Adjunto de Empresas desde el 1 de julio de 2020 y Gerente Central de Banca Mayorista en BCP desde abril del 2018. Su posición previa fue la de Gerente Eficiencia Administración y Procesos comprendía las Áreas de Eficiencia, Administración, Servicios para los clientes/Operaciones, Mejora de Procesos, Créditos Banca Minorista, Cobranza Banca Minorista (hoy Soluciones de Pago) y Seguridad Integral para los Negocios. El señor Cavero lideró la creación de la División de Eficiencia y la implementación del programa de Eficiencia en el BCP.

Ha desempeñado varios cargos ejecutivos, como Gerente de División de Banca Corporativa, Gerente General de Banco de Crédito de Bolivia, Gerente de Banca Empresas, entre otros. Actualmente es miembro de Directorio de BCB, Inversiones 2020, entre otros. El señor Cavero comenzó a trabajar en el grupo Credicorp en 1994.

El señor Cavero es graduado en Ciencias Administrativas de la Universidad de Lima (Perú), y cuenta con una Maestría en Administración de Empresas de la Universidad de Texas en Austin (EE. UU.).

José Esposito Li-Carrillo - Gerente de División Auditoría

El señor Esposito es Gerente de la División de Auditoría de BCP y Gerente de Auditoría de Credicorp. Es miembro del Comité de Orientación de Servicios Financieros de Institute of Internal Auditors Global.

El señor Esposito se desempeñó como presidente del Comité de Auditores Internos de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y presidente del Comité de Auditores Internos de la Asociación Peruana de Bancos (ASBANC). Es profesor del programa de Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico.

Desde 1996 comenzó a trabajar en el grupo Credicorp y su último cargo antes de dirigir la División de Auditoría en BCP fue en Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., donde fue Gerente Financiero y Oficial de Contraloría.

Además, fue vicepresidente del Directorio de Pacífico Salud EPS, Vicepresidente y miembro del Directorio de la Bolsa de Valores de Lima, Director de Cavali ICLV S.A. y Presidente del Directorio y Gerente General de Credibolsa SAB S.A.

El señor Esposito es licenciado en Economía por la Universidad del Pacífico (Perú); Master en Economía con especialización en Econometría de la Universidad de Wisconsin – Milwaukee (EE. UU.); Auditor Interno Certificado (CIA) y Certificado en Aseguramiento de la Gestión de Riesgos (CRMA) por el Institute of Internal Auditors Global (IIA); Certificado en Control de Sistemas de Riesgo e Información (CRISC) por ISACA; Asociado certificado contra el lavado de dinero (AML/CA) de la Asociación Internacional de Banqueros de Florida y la Universidad Internacional de Florida (EE.UU.).

Barbara Falero - Gerente de División de Cumplimiento

La señora Falero ha sido *Chief Compliance Officer* de Credicorp y BCP desde febrero de 2008.

En el 2006 asumió el cargo de Vicepresidente en BCP Miami Agency, y entre marzo 2000 y junio 2006 se desempeñó como reguladora en el Banco de la Reserva Federal de EE. UU., supervisando Bancos Internacionales. Antes de ser reguladora, ocupó varios cargos en BAC Florida Bank, Miami, Florida, EE. UU. En la actualidad reporta al Directorio de Credicorp. También ha sido presidente del Comité de Oficiales de Cumplimiento de ASBANC (Asociación de Bancos del Perú) y, por tres años, Miembro del Comité de Asesoría de Florida International Bankers Association (FIBA).

La señora Falero es Bachiller en Finanzas de Florida International University, con Maestría en Administración de Negocios en St. Thomas University, Miami, Florida, EE. UU.

César Ríos Briceño - Gerente Central de Planeamiento y Finanzas

El señor Ríos se desempeña como CFO de Credicorp y BCP desde abril de 2018.

Ha trabajado en el grupo Credicorp desde 1993 cuando se unió al equipo de Finanzas Corporativas. En 1997, fue nombrado CFO y COO de Banco Capital en Salvador, luego de que Credicorp adquiriera esta institución. En el 2003 el señor Ríos se reincorporó al BCP, donde trabajó en roles estratégicos como Gerente de Crédito y Riesgo Operativo en la Unidad de Gestión de Riesgos; Gerente de Cobranzas de Banca Minorista; y Gerente de Estrategia Corporativa, que incluye estrategia corporativa, consultoría interna, fusiones y adquisiciones. En 2013, se convirtió en Gerente de la División de Planeamiento y Control Financiero en BCP.

Adicionalmente, el señor Ríos es miembro del Directorio de varias subsidiarias de Credicorp como Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A., entre otras.

El señor Ríos es bachiller en Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú (Perú); tiene un Máster de ESAN Escuela de Administración de Negocios para Graduados (Perú); y un MBA del Instituto de Tecnología de Massachusetts Sloan Fellows Program (EE. UU.).

Reynaldo Llosa Benavides – Gerente Central de Riesgos

El señor Llosa es Gerente Central de Riesgos del BCP y el *Chief Risk Officer* de Credicorp desde enero de 2012. Anteriormente, el señor Llosa ocupó diferentes cargos en el BCP como Gerente de División de Riesgos, Gerente de División Banca Empresarial y Gerente de Área Banca Corporativa.

Recibió una licenciatura en Administración de Empresas de St. Mary's University, San Antonio, Texas (EE. UU.); y cuenta con el grado de MBA con especialización en Finanzas de Northwestern University (JL Kellogg Graduate School of Management), Chicago, Illinois (EE. UU.).

Percy Urteaga - Gerente Central de Aceleración de Transformación

El señor Urteaga ha sido Gerente Central de Aceleración de Transformación desde el 2021.

El señor Urteaga ha trabajado en el grupo Credicorp desde 1998, ocupando diversos cargos como Gerente de Planificación Estratégica y Desarrollo de Negocios de Banca Mayorista en BCP, Gerente Financiero de BCP Bolivia, y Gerente de planificación estratégica de banca minorista en BCP. En 2012, fue nombrado como Vicepresidente del Directorio de Edyficar, y de 2014 a 2017 fue Gerente General de Mibanco. Previamente, desde octubre de 2017, se desempeñó como Gerente Central de Banca Minorista en BCP.

El señor Urteaga es licenciado en Ingeniería Civil por la Universidad Nacional de Ingeniería (Perú) y tiene un MBA por la IESE Business School, Universidad de Navarra (España).

Guillermo Morales Valentín - Gerente de División Legal

El señor Morales ha sido Gerente de la División Legal y Secretaría General de BCP desde enero de 2010 hasta el 1 de enero de 2022 y Gerente Legal en Credicorp desde abril de 2018.

Es director de subsidiarias del grupo Credicorp, tales como Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A. y Soluciones en Procesamiento S.A. Anteriormente, el señor Morales fue Gerente del Área de Asesoría Legal en BCP desde septiembre de 2007 hasta diciembre de 2009, Gerente legal de Grupo Santander Perú S.A. desde enero de 2003 a julio de 2007 y Gerente Legal de Banco Santander Central Hispano Perú desde abril del 2000 hasta diciembre de 2002. Ha sido director de Edelnor S.A.A., Red Eléctrica del Sur (Redesur) y Universia Perú S.A.

El señor Morales es abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú (Perú) y cuenta con una Maestría en Derecho (LL.M) de la Universidad de Texas en Austin (EE. UU.).

José Luis Muñoz Rivera - Gerente de División Contabilidad

El señor Muñoz es Gerente de la División de Contabilidad del Banco de Crédito del Perú, Credicorp y demás subsidiarias desde marzo de 1997. Anteriormente, desde 1988 hasta 1997, se desempeñó como Gerente en la División de Auditoría y Asesoría Empresarial en Arthur Andersen, y como docente de la Universidad del Pacífico y de la Universidad de Lima.

También es director de Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A. (SEAH) desde el 1 de setiembre de 2015 y de Soluciones en Procesamiento S.A. (Servicorp).

El señor Muñoz es contador de la Universidad de Lima (Perú) y Máster en Dirección de Empresas por la Universidad de Piura (Perú).

Bernardo Samba Graña - Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano

El señor Samba es Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano de BCP desde agosto de 2010 y Gerente de Recursos Humanos de Credicorp desde abril de 2018. Se incorporó a BCP en abril de 1999 como Gerente de Soluciones de Administración de Efectivo Electrónico en la División de Banca Mayorista.

Antes de unirse a Credicorp, el señor Samba trabajó durante 9 años en Royal Dutch Shell Group. Su última posición en esa organización fue la de Gerente de Implementación de Marco de Negocios.

Además de sus responsabilidades, el señor Samba ha sido presidente del Comité de Recursos Humanos de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), director de la Asociación de Recursos Humanos del Perú (APERHU) y director de Patronato BCP.

El señor Samba posee un título en Administración de Empresas de la Universidad de Lima (Perú), una Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico (Perú) y una especialización en Recursos Humanos de la Escuela de Negocios Ross de la Universidad de Michigan (EE. UU.), así como de la Escuela de Negocios de la Universidad Stanford, London Business School (Reino Unido) y Harvard Business School (EE.UU.).

Jorge Ernesto Arrunátegui Gadea - Gerente de Área Reconecta

El señor Arrunátegui es Gerente del Área Reconecta, programa de sostenibilidad del BCP, desde el 2020.

Es especialista en políticas públicas con más de 20 años de experiencia en el Estado. Fue Viceministro en los sectores Cultura, Educación y Desarrollo e Inclusión Social; Secretario General, Jefe del Gabinete de Asesores y Jefe de la Oficina de Cumplimiento de Gobierno de la Presidencia del Consejo de Ministros. Se desempeñó como Presidente de la Autoridad Nacional del Servicio Civil. Asimismo, fue asesor de alta dirección en los Ministerios de Economía y Finanzas y de Trabajo y Promoción del Empleo.

Asimismo, ocupó las posiciones de Representante Permanente en Perú de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, y Oficial técnico de la Organización Mundial de la Salud. Actualmente es también profesor de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la PUCP e integra el Comité de Desarrollo Nacional de IPAE.

El señor Arrunátegui es bachiller en Economía por la Pontificia Universidad Católica del Perú (Perú). Cuenta con maestrías en Administración Pública y Relaciones Internacionales por la Universidad de Syracuse (EE.UU.), y en Salud y Población por la London School of Economics and Political Science (Reino Unido). Fue becario Fulbright, De Sardon-Glass, Encyclopedia Britannica y de la escuela de postgrado de la Universidad de Syracuse.

Juan José Lozano Ballón – Oficial de Conducta de Mercado

El señor Lozano es Oficial de Conducta de Mercado desde el 2018. Previamente se ha desempeñado como Gerente de Gestión de Consumo, Gerente de Canales Alternativos, entre otros.

El señor Lozano cuenta con una Maestría en Dirección de Empresas por la Escuela Europea de Negocios de España.

8.3. Sanciones impuestas por los reguladores

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

La Resolución SBS N° 2755-2018, de fecha 16 de julio del 2018, exige que el Directorio ponga en conocimiento de la Junta General de Accionistas las sanciones impuestas por la SBS al Banco de Crédito del Perú, a sus directores, a sus gerentes y a sus principales funcionarios, por la comisión de infracciones graves y muy graves.

En este sentido, debemos informar que en el mes de enero del año 2021 la SBS impuso una sanción de 90 UIT (S/ 396,000.00) al Banco por la comisión de la siguiente infracción grave: "presentar un incidente de seguridad de la información que afecte la operatividad de la empresa o la información de sus clientes debido a la ausencia o al mal funcionamiento de controles de seguridad de la información" tipificada en el numeral 52, rubro II del Anexo N.º1 del Reglamento de Sanciones (Expediente N°2020-26434). Cabe destacar que cumplimos con informar de esta sanción a la Junta Obligatoria Anual de Accionistas, llevada a cabo el 31 de marzo del 2021, y ya hemos tomado las medidas correctivas necesarias relacionadas con la infracción anteriormente mencionada.

Asimismo, en el mes de abril del 2021, la SBS impuso una sanción de 400 UIT (S/ 1,760,000.00) al Banco por la comisión de las siguientes infracciones graves: (i) inadecuado registro contable de cuentas, (ii) inexistente o inadecuada anotación de operaciones en el Registro de Operaciones; (iii) falta de conservación de la copia de seguridad del Registro de Operaciones; (iv) no contar con sustento del análisis y evaluación documental realizado a las alertas de trabajadores. Pagamos íntegramente la multa impuesta y hemos tomado las medidas correctivas necesarias relacionadas con las infracciones mencionadas.

Finalmente, en octubre de 2021, la SBS impuso una multa de 31 UIT (S/ 136,400.00) al banco por la comisión de una infracción muy grave por haber suministrado, en junio de 2017, información sobre operaciones pasivas de un cliente, sin que medie autorización escrita de este, a pesar de tratarse de información protegida por el secreto bancario, tipificada en el numeral 1, rubro III del Anexo N.º2 del Reglamento de Sanciones (Expediente N° 2021-19539). Ya hemos tomado las medidas correctivas necesarias relacionadas con la infracción anteriormente mencionada.

Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD)

En el mes de enero del 2021 la ANPD impuso una sanción de 40 UIT (S/176,000.00) al Banco de Crédito del Perú, por la comisión de una infracción grave tipificada en el literal g), numeral 2) del artículo 132° del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales: "incumplir la obligación de confidencialidad en el tratamiento de datos personales" (Resolución Directoral N°49-2020-JUS/DGTAIPD).

8.4. Procesos legales

El Banco de Crédito del Perú tiene procesos judiciales, así como procedimientos administrativos sancionadores, siendo uno de los más relevantes el iniciado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), a fines del año 2019, por no haber revelado al mercado, en su oportunidad, los aportes realizados a campañas políticas en el año 2016. El Banco de Crédito del Perú fue notificado con la resolución de primera instancia a través de la cual se le imponía sanciones monetarias. Esta resolución ha sido apelada por el Banco de Crédito del Perú.

Asimismo, el Banco de Crédito del Perú efectuó un Hecho de Importancia a la SMV con fecha 11 de noviembre del 2021 por el cual informó al mercado que su Gerente General, a esa fecha, el señor Gianfranco Ferrari de las Casas, había sido notificado con una Disposición Fiscal mediante la cual se le comunicaba que estaba siendo comprendido en la investigación preparatoria, en su caso particular, por supuesta complicidad primaria en el supuesto delito contra la administración pública, colusión agravada, negociación incompatible, o aprovechamiento indebido de cargo y organización criminal en agravio del Estado Peruano en relación con el Proyecto Olmos.

Hemos revisado cuidadosamente la actuación de nuestros funcionarios con relación a la asesoría financiera que prestaron en relación con el Proyecto Olmos, llegando a la conclusión de que los hechos objeto de investigación no determinan responsabilidad alguna de nuestra empresa ni de sus funcionarios.

En opinión de la Gerencia, ninguno de los procesos mencionados afectaría el normal desenvolvimiento de nuestras actividades y negocios.

(GRI 206-1) (GRI 419-1) (SASB FN-CB-510a.1)

8.5. Clasificación de Riesgo

BCP cuenta con grado de inversión otorgado por las 3 principales agencias calificadoras de riesgo internacionales.

| | Fitch | S&P | Moody's |
|--|---------|----------|----------------------|
| Banco | | | |
| Fecha de última revisión ²⁴ | oct-21 | jul-20 | sep-21 ²⁵ |
| Outlook | Estable | Negativo | Estable |
| Rating | BBB | BBB+ | Baa1 |
| Moneda Extranjera | | | |
| Largo Plazo | BBB | BBB+ | Baa1 |
| Corto Plazo | F2 | A-2 | P-2 |
| Moneda Local | | | |
| Largo Plazo | BBB | BBB+ | Baa1 |
| Corto Plazo | F2 | A-2 | P-2 |
| Emisiones Vigentes (144A/RegS) | | | |
| Subordinado BCP 2030 | -- | BBB | Baa3 |
| Subordinado BCP 2031 | - | BBB | Baa3 |
| Corporativo BCP 2023 (US\$ 716MM) | BBB | BBB+ | Baa1 |
| Corporativo BCP 2025 (US\$ 700MM) | BBB | BBB+ | -- |
| Corporativo BCP 2024 (S/ 2500MM) | BBB | BBB+ | -- |

Además, el BCP, como emisor recurrente en los mercados de capital locales, cuenta con las siguientes calificaciones por agencias locales.

| | AAI | Moody's Local PE |
|---------------------------------------|--------|------------------|
| Banco | | |
| Fecha de última revisión | sep-21 | sep-21 |
| Entidad | A+ | A+ |
| Deuda de Largo Plazo | | |
| Bonos Corporativos | AAA | AAA |
| Bonos Hipotecarios | AAA | -- |
| Bonos de Arrendamiento Financiero | AAA | AAA |
| Depósitos de Mediano y Largo Plazo | AAA | AAA |
| Deuda de Corto Plazo | | |
| Depósitos de Corto Plazo | CP-1+ | EQL 1+ |
| Certificados de Depósitos Negociables | CP-1+ | EQL 1+ |
| Deuda Subordinada | | |
| Subordinada Tier II | AA+ | AA+ |

²⁴ La fecha se actualiza con un cambio en el Outlook o el Rating.

²⁵ Con fecha del 02 de septiembre del 2021, Moody's Investor Service rebajó la calificación de riesgo de contraparte de largo plazo del banco a Baa1 de A3. Esta decisión se dio luego haber rebajado la calificación de riesgo soberano del Perú a Baa1. Por otro lado, mantuvo igual las otras clasificaciones y perspectivas del banco.

8.6. Información relacionada al Mercado de Valores

Banco de Crédito del Perú

Renta Variable

| | | COTIZACIONES 2021 | | | | | |
|--------------|----------|-------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| Código ISIN | Nemónico | Año - Mes | Apertura S/ | Cierre S/ | Máxima S/ | Mínima S/ | Precio Promedio S/ |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-01 | 3.78 | 3.90 | 4.05 | 3.75 | 3.91 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-02 | 3.87 | 3.83 | 4.00 | 3.80 | 3.91 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-03 | 3.84 | 3.89 | 3.95 | 3.54 | 3.81 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-04 | 3.89 | 2.61 | 3.92 | 2.50 | 2.95 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-05 | 2.60 | 2.65 | 2.95 | 2.45 | 2.61 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-06 | 2.67 | 2.20 | 2.69 | 2.16 | 2.33 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-07 | 2.20 | 2.37 | 2.71 | 2.13 | 2.36 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-08 | 2.37 | 2.23 | 2.37 | 1.96 | 2.02 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-09 | 2.31 | 2.49 | 2.50 | 2.31 | 2.41 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-10 | 2.49 | 2.85 | 3.00 | 2.30 | 2.69 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-11 | 2.80 | 2.80 | 2.90 | 2.70 | 2.79 |
| PEP120001008 | CREDITC1 | 2021-12 | 2.70 | 2.90 | 2.95 | 2.70 | 2.82 |

Renta Fija

| | | COTIZACIONES 2021 | | | | | |
|--------------|------------|-------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| Código ISIN | Nemónico | Año - Mes | Apertura S/ | Cierre S/ | Máxima S/ | Mínima S/ | Precio Promedio S/ |
| PEP12000M279 | CRED4BC10A | 2021-02 | 105.1878 | 105.1878 | 105.1878 | 105.1878 | 105.1878 |
| PEP12000M279 | CRED4BC10A | 2021-04 | 104.1894 | 103.9583 | 104.1894 | 103.9583 | 104.0976 |
| PEP12000M279 | CRED4BC10A | 2021-05 | 103.5305 | 103.5305 | 103.5305 | 103.5305 | 103.5305 |
| PEP12000M279 | CRED4BC10A | 2021-08 | 100.3670 | 100.3603 | 100.3670 | 100.3603 | 100.3615 |
| PEP12000M279 | CRED4BC10A | 2021-09 | 101.5423 | 101.5423 | 101.5423 | 101.5423 | 101.5423 |
| PEP12000M287 | CRED4BC10B | 2021-01 | 107.1286 | 106.6830 | 107.1286 | 106.6830 | 107.1190 |
| PEP12000M287 | CRED4BC10B | 2021-04 | 107.0514 | 107.0514 | 107.0514 | 107.0514 | 107.0514 |
| PEP12000M287 | CRED4BC10B | 2021-10 | 102.1961 | 102.1961 | 102.1961 | 102.1961 | 102.1961 |
| PEP12000M295 | CRED4BC10C | 2021-05 | 99.0000 | 99.0000 | 99.0000 | 99.0000 | 99.0000 |
| PEP12000M295 | CRED4BC10C | 2021-06 | 102.0110 | 104.9846 | 104.9846 | 102.0110 | 104.9622 |
| PEP12000M295 | CRED4BC10C | 2021-07 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 | 100.3708 |
| PEP12000M295 | CRED4BC10C | 2021-08 | 103.9539 | 103.9539 | 103.9539 | 103.9539 | 103.9539 |
| PEP12000M295 | CRED4BC10C | 2021-10 | 102.2267 | 102.2267 | 102.2267 | 102.2216 | 102.2250 |
| PEP12000M295 | CRED4BC10C | 2021-12 | 101.3164 | 101.3164 | 101.3164 | 101.3164 | 101.3164 |
| PEP12000M352 | CREDI5BC38 | 2021-04 | 101.9170 | 101.9170 | 101.9170 | 101.9170 | 101.9170 |
| PEP12000M360 | CREDI5BC3C | 2021-02 | 104.4244 | 104.4244 | 104.4244 | 104.4244 | 104.4244 |
| PEP12000M360 | CREDI5BC3C | 2021-04 | 104.1343 | 104.1343 | 104.1343 | 104.1343 | 104.1343 |
| PEP12000M360 | CREDI5BC3C | 2021-06 | 102.8711 | 102.8711 | 102.8711 | 102.8711 | 102.8711 |
| PEP12000M360 | CREDI5BC3C | 2021-08 | 102.7782 | 102.3238 | 102.7782 | 102.3238 | 102.3870 |
| PEP12000M360 | CREDI5BC3C | 2021-09 | 101.4649 | 101.3170 | 101.4649 | 101.3170 | 101.3910 |
| PEP12000M360 | CREDI5BC3C | 2021-10 | 101.2263 | 101.2263 | 101.2263 | 101.2263 | 101.2263 |
| PEP12000M378 | CREDIBC3D | 2021-02 | 104.1106 | 104.1106 | 104.1106 | 104.1106 | 104.1106 |
| PEP12000M378 | CREDIBC3D | 2021-11 | 100.5304 | 100.5304 | 100.5304 | 100.5304 | 100.5304 |

8.7. Situación tributaria

El Banco está sujeto al régimen tributario peruano. La tasa del impuesto a la renta al 31 de diciembre del 2021 y 31 de diciembre del 2020 fue de 29.5 %.

Las personas naturales y jurídicas no domiciliadas en el Perú y las personas naturales domiciliadas están sujetas a la retención de un impuesto adicional sobre los dividendos recibidos del 5 %.

La Ley N°30341, con vigencia a partir del 1 de enero del 2016, dispuso la exoneración del impuesto a la renta hasta el 31 de diciembre del 2018 a las rentas provenientes de la enajenación de acciones y demás valores representativos de acciones, realizadas a través de un mecanismo centralizado de negociación supervisado por la Superintendencia del Mercado de Valores.

Posteriormente, el Decreto Legislativo N°1262, con vigencia a partir del 01 de enero de 2017, amplió este beneficio hasta el 31 de diciembre de 2019; e incorporó nuevos supuestos de exoneración, tales como: American Depositary Receipts (ADR) y Global Depositary Receipts (GDR), Exchange Trade Fund (ETF) que tengan como subyacente acciones y/o valores representativos de deuda, valores representativos de deuda, certificados de participación en Fondos Mutuos de Inversión en Valores, certificados de participación en Fondos de Inversión en renta de bienes inmuebles (FIRBI) y Certificados de Participación en fideicomisos de titulación para inversión en rentas de bienes raíces (FIBRA), así como facturas negociables.

Mediante el Decreto de Urgencia 005-2019, con vigencia a partir del 1 de enero del 2020, se prorrogó el beneficio descrito en el párrafo anterior hasta el 31 de diciembre del 2022. Asimismo, se modificaron las condiciones para determinar si los valores tienen presencia bursátil.

Esta exoneración será aplicable siempre que se cumplan las condiciones establecidas expresamente en el referido Decreto.

Para propósito de la determinación del Impuesto a la Renta, los precios de transferencia de las transacciones con empresas vinculadas y a las que se realicen desde, hacia o a través de países o territorios no cooperantes o de baja o nula imposición; o aquellas que se realicen con sujetos cuyas rentas, ingresos o ganancias provenientes de dichas transacciones están sujetos a un régimen fiscal preferencial, deben estar sustentados con documentación e información sobre los métodos de valoración utilizados

y los criterios considerados para su determinación. Sobre la base del análisis de las operaciones del Banco, la Gerencia y sus asesores legales internos opinan que, como consecuencia de la aplicación de estas normas, no surgirán contingencias de importancia para el Banco al 31 de diciembre del 2021 y 31 de diciembre del 2020.

Con la dación del Decreto Legislativo N°1312, con vigencia a partir del 1 de enero del 2017, se modifican las obligaciones formales para las entidades comprendidas dentro del ámbito de aplicación de los precios de transferencia, incorporando tres nuevas declaraciones juradas informativas; la primera de Reporte Local, la segunda de Reporte Maestro y la tercera de Reporte País por País. La primera vigente a partir del 2017 por las operaciones ocurridas durante el año 2016 y la dos últimas a partir del 2018 por las operaciones ocurridas a partir del ejercicio 2017.

Mediante el Decreto Supremo N°337-2018-EF se reglamentó y precisó el contenido referido al test de beneficio por los servicios intragrupo, definiéndose, entre otros: el concepto de test de beneficio, información sobre costos y gastos incurridos por el prestador del servicio, margen de ganancia, documentación de soporte que debiese contener el referido test, el cual es de aplicación a partir del 1 de enero del 2019.

Mediante Decreto Legislativo N°1425, vigente desde el 1 de enero del 2019, se definió el concepto de devengo para fines tributarios, estableciéndose reglas generales y específicas para el reconocimiento de ingresos y gastos para fines fiscales.

Asimismo, la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto señala que las modificaciones a la Ley previstas en el Decreto Legislativo no modifican el tratamiento del devengo del ingreso o gasto establecido en normas especiales o sectoriales.

Al respecto, la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N°339-2018-EF estableció que las normas especiales o sectoriales a que se refiere el D.L. N°1425, son aquellas disposiciones de naturaleza tributaria que establecen un tratamiento especial al devengo de ingresos o gastos para efectos del Impuesto a la Renta.

En cuanto al Impuesto General a las Ventas, no se encuentran gravados los ingresos por servicios de crédito percibidos, entre otros, por las empresas bancarias y financieras, domiciliadas o no en el país, por concepto de ganancias de capital, derivadas de las operaciones de compraventa de letras de cambio, pagarés, facturas comerciales y demás papeles comerciales, así como por concepto de comisiones e intereses derivados de las operaciones propias de estas empresas.

La Resolución Ministerial del Ministerio de Economía y Finanzas N° 387-2020-EF/15 decretó que las provisiones por Créditos Reprogramados por COVID-19, a que se refiere la Octava Disposición Final y Transitoria del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 11356-2008 y modificado por la Resolución SBS N° 3155-2020; cumplen conjuntamente los requisitos de deducibilidad de los gastos para la determinación de la renta neta de la tercera categoría, exigidos en la Ley y el Reglamento del Impuesto a la Renta.

La Autoridad Tributaria Peruana tiene la facultad de revisar y, de ser aplicable, hacer una nueva determinación por el Impuesto a la Renta calculado por el Banco en los cuatro años posteriores al año de la presentación de la declaración de impuestos.

Las declaraciones juradas anuales y mensuales pendientes de revisión por la Autoridad Tributaria corresponden a los ejercicios entre los años 2016 y 2020.

La Autoridad Tributaria ha notificado las cartas de presentación y los requerimientos iniciales de las fiscalizaciones del Impuesto a la Renta de tercera categoría de los períodos 2016 y 2017, respectivamente.

Debido a las posibles interpretaciones que la autoridad tributaria puede dar a las normas legales vigentes, no es posible determinar a la fecha si de las revisiones que se realicen resultarán o no pasivos para el Banco, por lo que cualquier mayor impuesto, intereses moratorios y sanciones que pudieran resultar de tales revisiones fiscales serían aplicados a los resultados del ejercicio en que éstos se determinen. Sin embargo, en opinión de la Gerencia y de sus asesores legales internos, cualquier eventual liquidación adicional de impuestos no sería significativa para los estados financieros separados del Banco.



9. Sobre esta Memoria Integrada

9. Sobre esta Memoria Integrada

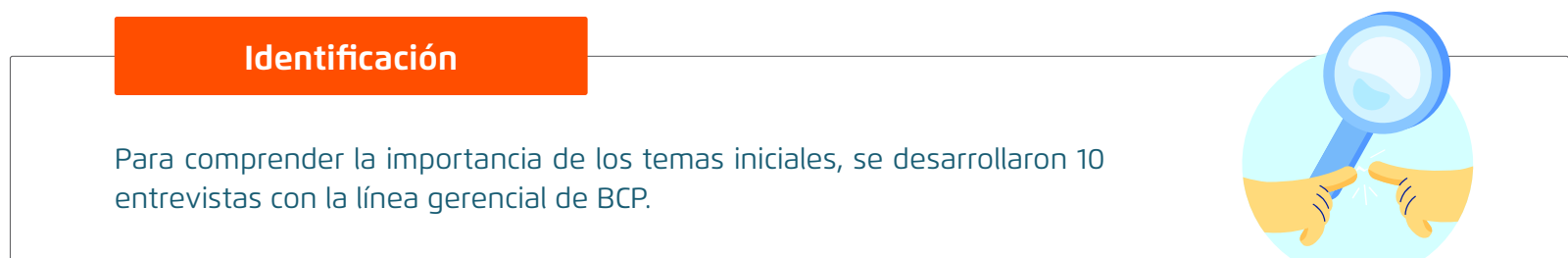
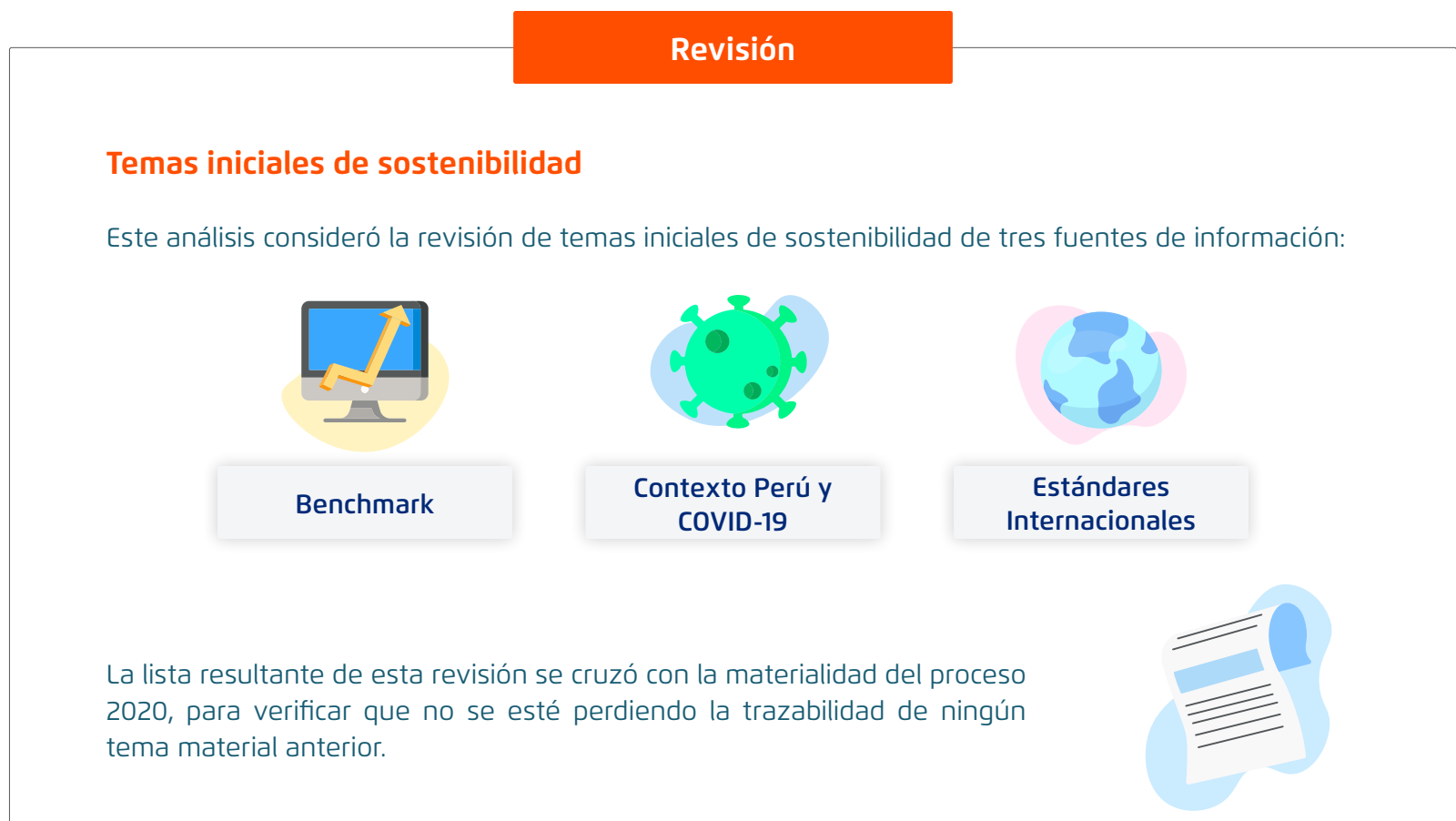
Nuestra Memoria Integrada 2021 ha sido elaborada de acuerdo con las disposiciones señaladas por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), aparecidas en el Reglamento para la Preparación y Presentación de Memorias Anuales y Reportes Trimestrales, aprobado mediante Resolución CONASEV N° 141-98- EF/94.10 y sus normas modificatorias, así como en el Manual para la Preparación de Memorias Anuales, Reportes Trimestrales y Otros Documentos Informativos y Normas Comunes para la Determinación del Contenido de los Documentos Informativos, aprobados mediante Resolución de Gerencia General de CONASEV N° 211-98- EF/94.11 y sus normas modificatorias.

Asimismo, este documento ha sido preparado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), así como el estándar para Banca Comercial del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), con el fin de dar a conocer los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental desarrollada durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2021. La periodicidad de publicación de nuestra Memoria Integrada es anual.

**(GRI 102-50) (GRI 102-54) (GRI 102-49)
(GRI 102-51) (GRI 102-52)**

Proceso de materialidad **(GRI 102-46)**

Para la definición de la materialidad se consideraron las etapas que sugiere la metodología del GRI:



Priorización

Aplicando los principios de participación de grupo de interés²⁶ y contexto de sostenibilidad, se procedió a priorizar los temas iniciales de sostenibilidad en base a 3 criterios: el alineamiento a la estrategia empresarial, las mejores prácticas del sector, y la relevancia de los temas para los miembros del Comité de Sostenibilidad de la empresa (encuesta).



Adicionalmente, se alinearon los temas materiales a los Estándares GRI y al Estándar para Banca Comercial de SASB.

Validación

Esta etapa se desarrolló en conjunto con el área de sostenibilidad de Credicorp y el equipo de Reconecta BCP, encargados de supervisar la estrategia de sostenibilidad del Banco. El resultado comprendió una lista de temas materiales a ser incluidos en esta Memoria Integrada, los cuales detallamos a continuación:

Lista de temas materiales

(GRI 102-47)

| Temas materiales | Definición | Contenido GRI relacionado | Código SASB |
|------------------------------------|--|--|--|
| Gobierno corporativo | Estructura de gobierno de la empresa, sus políticas, procedimientos y mecanismos de implementación y monitoreo de la estrategia de negocio y la estrategia de sostenibilidad, así como la rendición de cuentas y el relacionamiento con todos los grupos de interés. | GRI 102-18 | |
| Gestión integral de riesgos | Implementación de un marco de gestión para los distintos riesgos a los que está expuesto el banco, en línea con las mejores prácticas de la industria y dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Directorio. Incluye garantizar que los proyectos financiados y asesorados se desarrollen de manera social y ambientalmente responsable a través de una debida diligencia que incluya dichos aspectos. | Indicadores propios GRI 412 Evaluación de derechos humanos | FN-CB-550a.1 FN-CB-550a.2 FN-CB-410a.1 FN-CB-410a.2 |

²⁶ Este diálogo se realizó para la Estrategia de ESG 2020 de Credicorp.

| Temas materiales | Definición | Contenido GRI relacionado | Código SASB |
|--------------------------------|---|---|------------------------------|
| Inclusión financiera | Desarrollo, extensión y distribución de productos, servicios y canales digitales para reducir las barreras de ingreso al sistema financiero, con especial énfasis en el uso de Yape como herramienta de acceso a servicios financieros. | GRI 203 Impactos económicos indirectos | FN-CB-240a.3 |
| Impulso a las Pymes | Mejora e incremento en la oferta de servicios financieros para PyMes, para apoyar su crecimiento, madurez y resiliencia financiera. Ofrecer herramientas y conocimientos digitales a clientes PyMe para ayudarles a fortalecer aún más su capacidad de gestión y competitividad futura. | GRI 203 Impactos económicos indirectos | FN-CB-240a.1 FN-CB-240a.2 |
| Experiencia del cliente | Poner foco en conocer a los clientes (journeys) para mejorar su experiencia, proponiendo soluciones y recomendaciones personalizadas que le permitan transformar sus planes en realidad y tomar mejores decisiones financieras. Incluye aplicar los principios de simplicidad y transparencia en productos, contratos y comunicaciones con el objetivo de alcanzar la mejor satisfacción del cliente. | GRI 417 Marketing y etiquetado GRI 416 Salud y seguridad de los clientes Indicadores propios | |
| Finanzas sostenibles | Soluciones de financiación innovadoras para clientes de Banca Mayorista con el objetivo de apoyar su transición hacia modelos y actividades de negocio ambientalmente más sostenibles. | Indicadores propios | |
| Educación financiera | Emplear formas de comunicación, tanto masivas como enfocadas, para educar a los clientes, negocios y ciudadanos en general sobre servicios financieros, gestión financiera y habilidades digitales necesarias para estar financieramente incluidos en el futuro. | Indicadores propios | FN-CB-240a.4 |

| Temas materiales | Definición | Contenido GRI relacionado | Código SASB |
|---|---|--|---|
| <p>Diversidad y equidad de género</p> | <p>Promover la diversidad, inclusión y equidad de género, sirviendo de ejemplo a la sociedad y, a su vez, incrementando la creatividad y agilidad para una mejor toma de decisiones.</p> | <p>GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades</p> | |
| <p>Gestión ambiental y de cambio climático</p> | <p>Gestión ecoeficiente de las operaciones, con el objetivo de reducir la huella ambiental del banco.</p> | <p>GRI 302 Energía</p> <p>GRI 303 Agua y efluentes</p> <p>GRI 305 Emisiones</p> <p>GRI 306 Residuos</p> | |
| <p>Ciberseguridad y protección de datos</p> | <p>Contar con mecanismos de ciberseguridad innovadores y robustos para proteger los datos de los clientes y fomentar su confianza, al garantizar su privacidad y la seguridad de sus datos financieros personales. La tecnología sofisticada y la capacitación continua del personal son esenciales en un mundo de crecientes amenazas de ciberseguridad.</p> | <p>GRI 418 Privacidad del cliente</p> | <p>FN-CB-230a.1</p> <p>FN-CB-230a.2</p> |
| <p>Ética y cumplimiento</p> | <p>Sistema Corporativo de Cumplimiento, el cual permite desarrollar procedimientos que aseguren el cumplimiento de las exigencias regulatorias y mantener negocios responsables.</p> | <p>GRI 205 Anticorrupción</p> <p>GRI 206 Competencia desleal</p> <p>GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo</p> <p>GRI 415 Política pública</p> <p>GRI 419 Cumplimiento socioeconómico</p> | <p>FN-CB-510a.1</p> <p>FN-CB-510a.2</p> |

| Temas materiales | Definición | Contenido GRI relacionado | Código SASB |
|--|--|---|--------------------|
| <p>Gestión y desarrollo humano</p> | <p>Contribuir a modelar la fuerza laboral del futuro, adaptando las capacidades y la <i>mentalidad</i> de los colaboradores para que continúen siendo exitosos ante los continuos cambios en la realidad del negocio, mediante la diversificación del talento y el fortalecimiento de capacidades.</p> | <p>GRI 401 Empleo</p> <p>GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo</p> <p>GRI 404 Formación y enseñanza</p> <p>GRI 406 No discriminación</p> <p>GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva</p> <p>GRI 408 Trabajo infantil</p> <p>GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio</p> <p>GRI 412 Evaluación de derechos humanos</p> | |
| <p>Crecimiento responsable</p> | <p>Salud financiera del banco, a la generación de valor económico y las estrategias implementadas para reducir el impacto del COVID-19 en el desarrollo de los negocios.</p> | <p>GRI 201 Desempeño económico</p> | <p>FN-CB-000.A</p> |
| <p>Responsabilidad social</p> | <p>Ejecución de programas que cuentan con una dirección y enfoque claro, de manera que se pueda medir su efectividad desde una perspectiva de costo / beneficio.</p> | <p>GRI 413 Comunidades locales</p> | |
| <p>Innovación y transformación</p> | <p>Implementación de formas de trabajo ágil en toda la empresa para entregar valor y resultados al cliente de manera rápida. BCP ha implementado la metodología SCRUM, transformando sus áreas en Tribus y Squads, y además cuenta con el Centro de InnovaCXión desde donde ha lanzado diversas soluciones tecnológicas.</p> | <p>Indicadores propios</p> | |
| <p>Cultura para la sostenibilidad</p> | <p>Trabajo realizado por el frente de Vivir Nuestro Propósito para asegurar que todos los empleados y áreas comprendan e integren en su trabajo y toma de decisiones el propósito de Transformar Planes en Realidad del banco.</p> | <p>Indicadores propios</p> | |



10. Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

10. Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

(GRI 102-55)

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión | Pacto Mundial | ODS |
|---|---|---------------|-------------|---------------|-------|
| Fundamentos | | | | | |
| GRI 101: Fundamentos 2016 | | | | | |
| Contenidos generales | | | | | |
| GRI 102: Contenidos generales 2016 | 102-1: Nombre de la empresa | 13 | -- | -- | -- |
| | 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios | 107 -113 | -- | -- | -- |
| | 102-3: Ubicación de la sede | 182 | -- | -- | -- |
| | 102-4: Ubicación de las operaciones | 117 -119 | -- | -- | -- |
| | 102-5: Propiedad y forma jurídica | 13 | -- | -- | -- |
| | 102-6: Mercados servidos | 107 - 113 | -- | -- | -- |
| | 102-7: Tamaño de la organización | 10, 117 - 119 | -- | -- | -- |
| | 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores | 168 | -- | Principio 6 | 8, 10 |
| | 102-9: Cadena de suministro | 47 | -- | -- | -- |
| | 102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 47 | -- | -- | -- |
| | 102-11: Principio o enfoque de precaución | 42 - 43 | -- | -- | -- |
| | 102-12: Iniciativas externas | 14 - 15 | -- | -- | -- |
| | 102-13: Afiliación a asociaciones | 161 - 164 | -- | -- | -- |
| | 102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 8 | -- | -- | -- |
| | 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta | 14, 67 | -- | Principio 10 | 16 |
| | 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 67 | -- | Principio 10 | 16 |
| | 102-18: Estructura de gobernanza | 65 | -- | -- | -- |
| 102-40: Lista de grupos de interés | 24 - 27 | -- | -- | -- | |
| 102-41: Acuerdos de negociación colectiva | 58 | -- | Principio 3 | 8 | |
| 102-42: Identificación y selección de grupos de interés | 24 - 27 | -- | -- | -- | |
| 102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés | 24 - 27 | -- | -- | -- | |
| 102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados | 24 - 27 | -- | -- | -- | |
| 102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | 127 | -- | -- | -- | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión | Pacto Mundial | ODS |
|---|---|---|--|---------------|-------|
| | 102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 140 - 141 | -- | -- | -- |
| | 102-47: Lista de temas materiales | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 102-48: Reexpresión de la información | No ha sido necesario la reexpresión de información. | -- | -- | -- |
| | 102-49: Cambios en la elaboración de informes | 140 | -- | -- | -- |
| | 102-50: Periodo objeto del informe | 140 | -- | -- | -- |
| | 102-51: Fecha del último informe | 140 | -- | -- | -- |
| | 102-52: Ciclo de elaboración de informes | 140 | -- | -- | -- |
| | 102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe | 182 | -- | -- | -- |
| | 102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI | 140 | -- | -- | -- |
| | 102-55: Índice de contenidos GRI | 146 | -- | -- | -- |
| | 102-56: Verificación externa | Esta memoria integrada no ha tenido una verificación externa. | -- | -- | -- |
| Temas materiales | | | | | |
| Gobierno corporativo | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 64 - 67 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 64 - 67 | -- | -- | -- |
| Ética y cumplimiento | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 67 - 73, 77 - 82 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 74 - 76 | -- | -- | -- |
| GRI 205: Anticorrupción 2016 | 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 69 | -- | -- | 16 |
| | 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | 69 | -- | -- | 16 |
| GRI 206: Competencia desleal 2016 | 206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | 73 | -- | -- | 16 |
| GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 | 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | -- | | -- | 16 |
| | | | Durante el 2021, al BCP, desde el ámbito municipal, no se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra infracción que se considere significativa y que involucre la violación de normas ambientales. Asimismo, no mantiene abierto procedimiento administrativo relacionado. | | |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 72 | -- | -- | 8 |
| | 403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | 72 | -- | -- | 8 |
| | 403-3: Servicios de salud en el trabajo | 72 | -- | -- | 8 |
| | 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | 72 | -- | -- | 8, 16 |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión | Pacto Mundial | ODS |
|--|---|-----------|--|---------------|-----------|
| | 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | 72 | -- | -- | 8 |
| | 403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales | 47 | -- | -- | 8 |
| | 403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 172 | -- | -- | 8 |
| | 403-9: Lesiones por accidente laboral | 172 | -- | -- | 3, 8 y 16 |
| GRI 415: Política Pública 2016 | 415-1: Contribuciones a partidos y/o representantes políticos | -- | De acuerdo a nuestra Política Anticorrupción, aprobado por Directorio, se prohíbe totalmente toda contribución política. | -- | 16 |
| GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016 | 419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | 70 | -- | -- | 16 |
| Crecimiento responsable | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 91 - 94 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 91 - 94 | -- | -- | -- |
| GRI 201: Desempeño económico 2016 | 201-1: Valor económico directo generado y distribuido | 27 | -- | -- | 8, 9 |
| Gestión integral de riesgos | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 76 - 82 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 76 - 82 | -- | -- | -- |
| GRI 412: Evaluación de Derechos humanos 2016 | 412-1: Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos | 43 | -- | -- | -- |
| Innovación y transformación | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 31, 120 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 31, 120 | -- | -- | -- |
| Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado | IT1: Centro de innovación | 120 - 121 | -- | -- | -- |
| | IT2: Formas de trabajo ágiles | 31 | -- | -- | -- |
| Cultura para la sostenibilidad | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 32 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 32 | -- | -- | -- |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión | Pacto Mundial | ODS |
|--|---|-----------|---------|---------------|----------|
| Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado | CS1: Resultados de los ejes de acción del frente Vivir nuestro propósito e iniciativas de la plataforma Simplicidad y Transparencia | 32 | -- | -- | -- |
| Ciberseguridad y protección de datos | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 77, 81 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 77, 81 | -- | -- | -- |
| GRI 418: Privacidad del Cliente 2016 | 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 71 | -- | -- | 16 |
| Impulso a las Pymes | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 36 - 37 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 36 - 37 | -- | -- | -- |
| GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 | 203-2: Impactos económicos indirectos significativos | 36 | -- | -- | 1, 3 y 8 |
| Inclusión financiera | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 33 - 34 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 33 - 34 | -- | -- | -- |
| GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 | 203-2: Impactos económicos indirectos significativos | 33 | -- | -- | 1, 3 y 8 |
| Educación financiera | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 34 - 35 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 34 - 35 | -- | -- | -- |
| Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado | EF1: Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos | 35 | -- | -- | -- |
| Experiencia del cliente | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 30 - 31 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 30 - 31 | -- | -- | -- |
| GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 | 417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | 31 | -- | -- | 12 |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión | Pacto Mundial | ODS |
|--|--|-----------|---------|---------------|--------------|
| 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 | 29 | -- | -- | -- |
| Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado | EC1: Resultados de satisfacción (NPS) alcanzados en los journeys priorizados de experiencia del cliente | 30 | -- | -- | -- |
| Gestión y desarrollo humano | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 54 - 58 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 54 - 58 | -- | -- | -- |
| GRI 401: Empleo 2016 | 401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 56, 170 | -- | -- | 5, 8 y 10 |
| | 401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 173 | -- | -- | 3, 5 y 8 |
| GRI 403: Salud y seguridad en el Trabajo 2018 | 403-6: Fomento de la salud de los trabajadores | 54, 173 | -- | -- | 3 |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016 | 404-1: Media de horas de formación al año por empleado | 58, 171 | -- | -- | 4, 5, 8 y 10 |
| | 404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 58 | -- | -- | 8 |
| | 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 58, 172 | -- | -- | 5, 8 y 10 |
| GRI 406: No discriminación 2016 | 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 58 | -- | -- | 5, 8 |
| GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 | 407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | 47, 58 | -- | -- | 8 |
| GRI 408: Trabajo infantil 2016 | 408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | 47 | -- | -- | 5, 8 y 16 |
| GRI 409: Trabajo forzoso u Obligatorio 2016 | 409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio | 47 | -- | -- | 5, 8 |
| GRI 412: Evaluación de derechos Humanos 2016 | 412-1: Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos | 58 | -- | -- | -- |
| Diversidad y equidad de género | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 59 - 62 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 59 - 62 | -- | -- | -- |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de Oportunidades 2016 | 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 60, 168 | -- | -- | 5, 8 |
| | 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 61 | -- | -- | 5, 8 y 10 |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión | Pacto Mundial | ODS |
|--|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Responsabilidad social | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 43 - 47 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 43 - 47 | -- | -- | -- |
| GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 | 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | 47 | -- | -- | 5, 9 y 11 |
| GRI 413: Comunidades locales 2016 | 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 43 - 46 | -- | -- | -- |
| Finanzas Sostenibles | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 38 - 39 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 38 - 39 | -- | -- | -- |
| Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado | FS1: Hitos alcanzados en la implementación del proyecto de finanzas sostenibles | 38 | -- | -- | -- |
| Gestión ambiental y de cambio climático | | | | | |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016 | 103-1: Explicación del tema material y su cobertura | 141 - 144 | -- | -- | -- |
| | 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes | 48 - 52 | -- | -- | -- |
| | 103-3: Evaluación del enfoque de gestión | 48 - 52 | -- | -- | -- |
| GRI 302: Energía 2016 | 302-1: Consumo energético dentro de la organización | 50 | -- | -- | 7, 8, 12 y 13 |
| GRI 303: Agua y efluentes 2018 | 303-1: Interacción con el agua como recurso compartido | 52 | -- | -- | 6, 12 |
| | 303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua | 52 | -- | -- | 6 |
| | 303-5: Consumo de agua | 52, 178 | -- | -- | 6 |
| GRI 305: Emisiones 2016 | 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1) | 49 | -- | -- | 12, 13, 14 y 15 |
| | 305-2: Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) | 49 | -- | -- | 3, 12, 13, 14 y 15 |
| | 305-3: Otras emisiones de GEI (alcance 3) | 49 | -- | -- | 3, 12, 13, 14 y 15 |
| | 305-4: Intensidad de las emisiones de GEI | 177 | -- | -- | 13, 14 y 15 |
| | 305-5: Reducción de las emisiones de GEI | 50 | -- | -- | 13, 14 y 15 |
| GRI 306: Residuos 2020 | 306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos | 51 | -- | -- | 3, 6, 11 y 12 |
| | 306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | 51 | -- | -- | 3, 6, 8, 11 y 12 |
| | 306-3: Residuos generados | 51, 179 | -- | -- | 3, 6, 11, 12 y 15 |



**11. Índice Sustainability
Accounting Standards Board
(SASB)**

11. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El Sustainability Accounting Standards Board (SASB) es una organización independiente sin fines de lucro que establece estándares para guiar la divulgación de información de sostenibilidad de importancia financiera

por parte de las empresas a sus inversores. Los estándares SASB identifican el subconjunto de problemas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes para el desempeño financiero en cada una de las 77 industrias.

| Tema | Código | Parámetro de contabilidad | Página |
|--|--------------|---|---|
| Seguridad de los datos | FN-CB-230a.1 | (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados | 71 |
| | FN-CB-230a.2 | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos | 71 |
| Generación de inclusión y capacidad financieras | FN-CB-240a.1 | (1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad | 167 |
| | FN-CB-240a.2 | (1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad | 168 |
| | FN-CB-240a.3 | Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados | La cuenta digital BCP no tiene monto mínimo de apertura, ni costo de mantenimiento y ofrece operaciones digitales sin costo. Al cierre del 2021 tuvimos 10,260,414 cuentas digitales activas. |
| | FN-CB-240a.4 | Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos | 35 |
| Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio | FN-CB-410a.1 | Exposición crediticia comercial e industrial, por sector | 165 |
| | FN-CB-410a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito | 43 |
| Ética empresarial | FN-CB-510a.1 | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera | 134 |
| | FN-CB-510a.2 | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades | 67 |
| Gestión del riesgo sistémico | FN-CB-550a.1 | Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría | No aplica, no somos un G-SIB. |
| | FN-CB-550a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de stress obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia de largo plazo corporativa y otras actividades de negocio | 80 |
| Parámetros de actividad | FN-CB-000.A | (1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas | 165 |
| | FN-CB-000.B | (1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativos | 165 |



12. Anexos

12. Anexos

Estados Financieros

BCP Individual

BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A. Y SUBSIDIARIAS

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Montos expresados en miles de soles)

| | 2021 | 2020 |
|---|--------------------|--------------------|
| | S/000 | S/000 |
| Activo | | |
| Fondos disponibles | | |
| Caja y Canje | 3,986,820 | 4,184,487 |
| Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú | 24,859,958 | 24,704,805 |
| Depósitos en bancos del país y del exterior | 5,470,832 | 2,338,840 |
| Fondos sujetos a restricción | 758,573 | 1,331,399 |
| Rendimientos devengados del disponible | 949 | 1,336 |
| | 35,077,132 | 32,560,867 |
| Fondos interbancarios | -- | 28,968 |
| Inversiones | | |
| A valor razonable con cambios en resultados | 1,261,896 | 2,168,500 |
| Disponibles para la venta | 18,037,369 | 28,452,180 |
| A vencimiento | 7,385,629 | 4,637,459 |
| | 26,684,894 | 35,258,139 |
| Cartera de créditos, neto | 115,778,270 | 106,566,857 |
| Inversiones en subsidiarias y asociadas | 2,168,906 | 2,288,707 |
| Inmuebles, mobiliario y equipo, neto | 986,018 | 1,046,139 |
| Otros activos, neto | 5,179,740 | 4,775,325 |
| Total Activo | 185,874,960 | 182,525,002 |
| Riesgos y compromisos contingentes | 95,172,123 | 90,720,705 |

| | 2021 | 2020 |
|---|--------------------|--------------------|
| | S/000 | S/000 |
| Pasivo y Patrimonio | | |
| Depósitos y obligaciones | 123,791,090 | 118,346,032 |
| Fondos interbancarios | -- | 28,968 |
| Cuentas por pagar por pactos de recompra | 18,042,526 | 23,736,010 |
| Deudas a bancos, corresponsales y otras entidades | 5,842,071 | 4,881,293 |
| Valores, títulos y obligaciones en circulación | 14,294,675 | 13,678,986 |
| Otros pasivos | 3,616,283 | 3,095,631 |
| Total Pasivo | 165,586,645 | 163,766,920 |
| Patrimonio | | |
| Capital Social | 11,317,387 | 11,067,387 |
| Reserva legal | 3,970,772 | 3,887,156 |
| Reserva facultativa | 2,464,769 | 2,279,514 |
| Resultados no realizados | (500,581) | 689,271 |
| Resultados por traslación | 3,277 | 1,823 |
| Resultados acumulados | 3,032,691 | 832,931 |
| Total patrimonio | 20,288,315 | 18,758,082 |
| Total pasivo y patrimonio | 185,874,960 | 182,525,002 |
| Riesgos y compromisos contingentes | 95,172,123 | 90,720,705 |

BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Montos expresados en miles de soles)

| | 2021 | 2020 |
|---|--------------------|--------------------|
| | S/000 | S/000 |
| Ingresos y gastos financieros | | |
| Ingresos financieros | 7,796,510 | 8,289,160 |
| Gastos financieros | (1,649,576) | (2,084,767) |
| Margen financiero bruto | 6,146,934 | 6,204,393 |
| Provisión para créditos de cobranza dudosa | (1,668,269) | (4,410,273) |
| Recuperos de cartera castigada | 245,038 | 120,245 |
| Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos | (1,423,231) | (4,290,028) |
| Margen financiero neto | 4,723,703 | 1,914,365 |
| Ingresos no financieros | | |
| Comisiones por servicios bancarios, neto | 2,641,304 | 2,162,357 |
| Resultado de productos financieros derivados de negociación | 73,592 | 49,034 |
| Participación en los resultados de las inversiones en subsidiarias y asociadas | 181,582 | (33,134) |
| Ganancia (Pérdida) neta en valores | (141,206) | 138,754 |
| Ganancia neta en operaciones de cambio | 880,261 | 647,856 |
| Otros ingresos no financieros | 150,556 | 159,144 |
| | 3,786,089 | 3,124,011 |
| Gastos operativos | | |
| Remuneraciones y beneficios sociales | (1,825,035) | (1,602,607) |
| Generales y administrativos | (1,979,020) | (1,586,707) |
| Depreciación y amortización | (357,807) | (338,639) |
| Provisión para bienes recibidos en pago y adjudicados | (14,616) | (19,718) |
| Impuestos y contribuciones | (173,235) | (167,834) |
| Otros gastos operativos | (172,527) | (369,288) |
| | (4,522,240) | (4,084,793) |
| Ganancia neta por diferencia en cambio | 97,410 | 34,143 |
| Utilidad antes del impuesto a la renta | 4,084,962 | 987,726 |
| Impuesto a la renta | (1,053,559) | (154,837) |
| Utilidad neta | 3,031,403 | 832,889 |
| Utilidad por acción básica y diluida (en soles) | 0.268 | 0.074 |
| Promedio ponderado del número de acciones en circulación, ajustado por división de acciones (en miles) | 11,317,387 | 11,317,387 |

BCP Consolidado**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. Y SUBSIDIARIAS****ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(Montos expresados en miles de soles)

| | 2021 | 2020 |
|---|--------------------|--------------------|
| | S/000 | S/000 |
| Activo | | |
| Fondos disponibles | | |
| Caja y Canje | 4,441,447 | 4,619,875 |
| Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú | 25,359,565 | 26,003,477 |
| Depósitos en bancos del país y del exterior | 5,555,382 | 2,403,346 |
| Fondos sujetos a restricción | 765,154 | 1,336,958 |
| Rendimientos devengados del disponible | 966 | 1,351 |
| | 36,122,514 | 34,656,007 |
| Fondos interbancarios | -- | 28,968 |
| Inversiones | | |
| A valor razonable con cambios en resultados | 1,261,896 | 2,168,500 |
| Disponibles para la venta | 19,335,277 | 29,591,086 |
| A vencimiento | 7,679,342 | 4,934,031 |
| | 28,276,515 | 36,693,617 |
| Cartera de créditos, neto | 126,466,940 | 117,381,370 |
| Inversiones en asociadas | 28,443 | 13,771 |
| Inmuebles, mobiliario y equipo, neto | 1,130,254 | 1,211,698 |
| Crédito mercantil | 276,321 | 276,321 |
| Otros activos, neto | 5,531,653 | 5,221,886 |
| Total Activo | 197,832,640 | 195,192,638 |
| Riesgos y compromisos contingentes | 97,081,185 | 90,336,447 |

PASIVO Y PATRIMONIO NETO

| | 2021 | 2020 |
|--|--------------------|--------------------|
| | S/000 | S/000 |
| Pasivo y patrimonio neto | | |
| Depósitos y obligaciones | 132,150,615 | 126,971,955 |
| Cuentas por pagar por pactos de recompra | 20,250,739 | 26,267,587 |
| Deudas a bancos, corresponsales y otras entidades | 6,684,191 | 5,843,676 |
| Valores, títulos y obligaciones en circulación | 14,482,984 | 13,811,673 |
| Otros pasivos | 3,792,590 | 3,354,378 |
| Total Pasivo | 177,361,119 | 176,249,269 |
| Patrimonio neto | | |
| Patrimonio atribuible a los accionistas del Banco de Crédito del Perú: | | |
| Capital Social | 11,317,387 | 11,067,387 |
| Reserva legal | 3,970,773 | 3,887,157 |
| Reserva facultativa | 2,464,769 | 2,279,513 |
| Resultados no realizados | (497,305) | 691,094 |
| Resultados acumulados | 3,097,740 | 893,270 |
| | 20,353,364 | 18,818,421 |
| Interés no controlador | 118,157 | 124,948 |
| Total patrimonio neto | 20,471,521 | 18,943,369 |
| Total pasivo y patrimonio neto | 197,832,640 | 195,192,638 |
| Riesgos y compromisos contingentes | 97,081,185 | 90,336,447 |

BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A. Y SUBSIDIARIAS

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS

POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021, DE 2020 Y DE 2019

(Montos expresados en miles de soles)

| | 2021 | 2020 | 2019 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| | S/000 | S/000 | S/000 |
| Ingresos y gastos financieros | | | |
| Ingresos financieros | 9,777,661 | 10,271,433 | 10,967,124 |
| Gastos financieros | (1,871,900) | (2,422,347) | (2,828,004) |
| Margen financiero bruto | 7,905,761 | 7,849,086 | 8,139,120 |
| Provisión para pérdidas crediticias en cartera de préstamos | (2,193,858) | (5,171,691) | (2,052,545) |
| Recuperación de préstamos castigados | 323,538 | 147,854 | 254,039 |
| Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos | (1,870,320) | (5,023,837) | (1,798,506) |
| Margen financiero neto | 6,035,441 | 2,825,249 | 6,340,614 |
| Ingresos no financieros | | | |
| Comisiones por servicios bancarios, neto | 2,718,530 | 2,248,910 | 2,609,684 |
| Resultado de productos financieros derivados de negociación | 72,095 | 52,426 | 24,537 |
| Ganancia neta en valores | (132,712) | 132,910 | 138,316 |
| Ganancia neta en operaciones de cambio | 891,739 | 656,282 | 736,844 |
| Otros ingresos no financieros | 155,000 | 180,012 | 251,782 |
| | 3,704,652 | 3,270,540 | 3,761,163 |
| Gastos operativos | | | |
| Remuneraciones y beneficios sociales | (2,585,269) | (2,341,141) | (2,582,777) |
| Generales y administrativos | (2,249,233) | (1,804,551) | (1,819,559) |
| Depreciación y amortización | (409,429) | (400,138) | (380,530) |
| Provisión para bienes recibidos en pago y adjudicados | (14,807) | (19,858) | (3,579) |
| Impuestos y contribuciones | (182,760) | (176,230) | (202,697) |
| Otros gastos operativos | (210,105) | (419,245) | (142,558) |
| | (5,651,603) | (5,161,163) | (5,131,700) |
| Ganancia neta por diferencia en cambio | 107,858 | 37,299 | 11,788 |
| Utilidad antes del impuesto a la renta | 4,196,348 | 971,925 | 4,981,865 |
| Impuesto a la renta | (1,151,815) | (155,139) | (1,334,880) |
| Utilidad neta | 3,044,533 | 816,786 | 3,646,985 |
| Atribuible a: | | | |
| Accionistas del Banco de Crédito del Perú | 3,036,113 | 819,927 | 3,627,575 |
| Interés no controlador | 8,420 | (3,141) | 19,410 |
| | 3,044,533 | 816,786 | 3,646,985 |
| Utilidad neta básica y dilutiva por acción atribuible a los accionistas del Banco de Crédito del Perú | 0.2683 | 0.0724 | 0.3205 |
| Utilidad por acción básica y diluida (en soles) | 0.2690 | 0.0722 | 0.3222 |
| Promedio ponderado del número de acciones en circulación, ajustado por división de acciones (en miles) | 11,317,387 | 11,317,387 | 11,317,387 |

Reconocimientos



Fuimos reconocidos en el **top 5 del Ranking General de Merco Talento 2021** y en el **2° puesto del Ranking del Sector Bancario**.



Fuimos **reconocidos** por la revista Global Finance como **Mejor Proveedor de Tipo de Cambio en Perú**.



El BCP fue escogido por los **Euromoney Awards for Excellence 2021** como el mejor banco en el Perú. El premio reconoce a los bancos con los **niveles más altos de servicio, innovación y expertise a nivel mundial**.



Por décimo año consecutivo, el BCP fue distinguido como una de las **Empresas Más Admiradas del Perú**. El reconocimiento es otorgado por **PwC y la revista G de Gestión** a partir de una evaluación efectuada entre más de 4,500 ejecutivos del país.



Fuimos reconocidos por los **Effie Awards Perú 2021**, el premio más importante de la efectividad publicitaria en el Perú, en las categorías Servicios Financieros (Yape, para todos), Positive Change (#YoMeSumo): Bien Social-Marca y Extensiones en Línea (Yape, para todos).



El BCP fue elegido como una de las principales **Empresas de Gobierno Corporativo Responsable del Perú**. Reconocimiento que se pudo ver en el **Time Square** gracias a Nasdaq (bolsa de valores electrónica y automatizada más grande de Estados Unidos).

Reconocimientos



Fuimos reconocidos como una de las **21 Empresas que Transforman el Perú** por nuestra iniciativa de valor compartido Yape con DNI.

Este reconocimiento es impulsado por IPAE y la Asociación Frieda y Manuel Delgado Parker, con el apoyo de USAID, RPP y consultoría de FSG.



El BCP fue reconocido como la **Mejor Banca Comercial en el Perú** gracias a Perú Golden Awards 2020/2021 organizado por la Revista G de Gestión y El Dorado Investments.



Premio 25 años de Creatividad Empresarial como la empresa peruana más creativa e innovadora de los últimos 25 años. El reconocimiento fue otorgado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.



El BCP fue reconocido por los **Banks of the Year Awards de Latin Finance** en la categoría Banco del Año: Perú. Premio que celebra a las instituciones financieras en Latinoamérica y el caribe que demuestran excelencia en sus servicios año tras año.



Fuimos reconocidos en el **top 5 del Ranking General de Merco, el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa**. Ocupamos el 2° puesto como una de las empresas con mejor reputación del Perú, según su Ranking Merco Empresas y Líderes.



Primer banco del Perú en obtener **3 estrellas en la plataforma Huella de Carbono Perú del MINAM**, en reconocimiento a la disminución de nuestra huella de carbono.

Alianzas con organizaciones nacionales

(GRI 102-13)

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) es una institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas del Perú y cuyo principal objetivo es promover el fortalecimiento del sistema financiero privado, proporcionando a sus asociados servicios de información. Como miembros de ASBANC, formamos parte de los espacios de discusión y gestión relacionados al *core* de nuestro negocio.

Durante el año 2021, en el BCP hemos formado parte de los siguientes comités estratégicos de ASBANC:

- Comité de Comunicaciones
- Comité de Ética y Gestión de Relaciones con las Personas
- Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Comité de Gestión Integral de Riesgos de Seguridad
- Comité de Gestión Regulatoria



La Cámara de Comercio Americana (AMCHAM) es una organización independiente y sin fines de lucro, fundada en 1960, que cuenta con más de 5 mil representantes de 580 empresas asociadas entre peruanas, estadounidenses y extranjeras no americanas. Promueve los principios que alientan la economía, el mercado, la inversión y el intercambio comercial, todo ello en un marco de responsabilidad social, valores y ética empresarial. Como miembro de AMCHAM, el BCP fortalece sus relaciones y genera nuevos vínculos con *stakeholders* del sector público y privado. Así, identificamos espacios de trabajo conjunto para promover objetivos comunes relacionados a mejoras reputacionales y/o regulatorias.

Durante el año 2021, en el BCP hemos formado parte de los siguientes comités de AMCHAM:

- Comité de Asuntos Corporativos
- Comité de Asuntos Financieros
- Comité de InnovAmcham
- Comité de Asuntos Jurídicos
- Comité de Compliance
- Comité de Educación

Alianzas con organizaciones nacionales

La Cámara de Comercio de Lima (CCL) es una institución que promueve el desarrollo de la libre empresa haciendo respetar sus legítimos derechos, facilitando oportunidades de negocio, brindándole asistencia y servicios e impulsando su competitividad. Como miembro desde 1942, el BCP fortalece sus relaciones y genera nuevos vínculos, principalmente, con *stakeholders* del sector privado, e identifica espacios de trabajo conjunto para promover objetivos comunes.

Durante el año 2021, en el BCP hemos formado parte de las siguientes comisiones de la CCL:

- Comisión de Eliminación de Trabas Burocráticas
- Comisión de Asuntos Laborales



CCL | CÁMARA
DE COMERCIO
LIMA
La Fuerza de los Empresarios

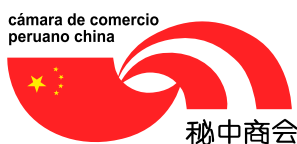


La relación entre la Cámara de Comercio Peruano Alemana – AHK y el BCP comenzó en 1969, año en el que esta organización fue fundada. La Cámara es parte de la red mundial de Cámaras de Comercio Alemanas en el Extranjero, con 140 ubicaciones en 92 países. Como miembro de esta institución, fortalecemos nuestras relaciones y generamos nuevos vínculos, principalmente, con *stakeholders* del sector privado.

La Cámara de Comercio e Industria Japonesa (CCIPJ) es una asociación sin fines de lucro, fundada en 1969, que agrupa a empresas japonesas asentadas en el Perú, empresas locales, entidades públicas y personas naturales que tienen relación con el Japón o que buscan tenerla. Como socio fundador de la CCIPJ, el BCP busca fortalecer sus relaciones y generar nuevos vínculos, principalmente, con *stakeholders* del sector privado.



CCIPJ
CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA
PERUANO JAPONESA
日秘商工会議所



La Cámara de Comercio Peruano China (CAPECHI) es una asociación civil de derecho privado sin fines de lucro fundada en el 2001. Tiene como principal propósito incentivar el intercambio comercial entre Perú y China. Desde el BCP, como miembros del Consejo Directivo de CAPECHI, impulsamos y promovemos el comercio y las relaciones bilaterales.

La misión de la Cámara de Comercio Italiana del Perú es fortalecer el intercambio comercial entre Italia y Perú. Como miembro de esta institución, el Banco busca fortalecer sus relaciones y generar nuevos vínculos, principalmente, con *stakeholders* del sector privado.



CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA
DEL PERÚ
CAMERE DI COMMERCIO ITALIANE ALL'ESTERO

Alianzas con organizaciones nacionales

La Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú) es un gremio empresarial que busca contribuir con propuestas de política pública, en base a la defensa de principios y no intereses particulares, con el fin de impulsar la generación de empleo, creación de oportunidades y mejor calidad de vida del ciudadano. Como parte de ComexPerú, el BCP fortalece sus relaciones y genera nuevos vínculos con stakeholders del sector público y privado, e identifica espacios de trabajo conjunto para promover objetivos comunes relacionados a mejoras reputacionales y/o regulatorias.

Durante el año 2021, en el BCP hemos formado parte de las siguientes iniciativas de ComexPerú:

- Cumbre PYME APEC 2021
- Evento Economía Digital



La Sociedad Nacional de Industrias (SNI) es una institución sin fines de lucro que promueve el desarrollo de la industria manufacturera, impulsa la economía de mercado y contribuye al desarrollo del país a través de propuestas técnicas sectoriales de carácter económico, laboral, tributario, entre otros. Como miembro de la SNI, el BCP fortalece sus relaciones y genera nuevos vínculos, principalmente, con grupos de interés del sector privado, e identifica espacios de trabajo conjunto para promover objetivos comunes.

La Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) promueve el desarrollo de las actividades minera, de hidrocarburos y eléctrica, y sus actividades auxiliares y de servicios, a través del aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, aportando a la conservación del ambiente y el desarrollo social. Además, se encarga de fomentar la inversión en estos sectores productivos, así como de promover y defender la economía de mercado y la competitividad en los sectores que representa. Como miembros de la SNMPE buscamos fortalecer nuestras relaciones y generar nuevos vínculos, principalmente, con grupos de interés del sector privado.



El Instituto Peruano de Economía (IPE) es una institución privada sin fines de lucro, cuyo propósito es la promoción del desarrollo equilibrado y sostenido del Perú mediante el perfeccionamiento de la economía de mercado. Como miembro de esta institución, el BCP es parte de espacios de discusión que ayudan a promover las medidas de política económica y objetivos comunes relacionados a mejoras reputacionales y/o regulatorias.

Alianzas con organizaciones nacionales

Desde el año 2006, 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).

Como parte de esta organización, nos comprometemos con el cumplimiento de prácticas responsables en la gestión de recursos humanos e impulsamos los mismos en las empresas que forman parte de nuestra cadena de abastecimiento.



The logo for Perú Sostenible consists of the words 'PERÚ' and 'SOSTENIBLE' stacked vertically in a bold, red, sans-serif font. The 'E' in 'PERÚ' has a unique design with horizontal lines through it.

Como Credicorp, somos miembros de Perú Sostenible, red de empresas en el Perú que promueve el desarrollo sostenible. Al unirse a ella, Credicorp se compromete a ser un líder financiero sostenible compartiendo espacios de intercambio con otras empresas, visibilizando nuestra contribución con el desarrollo y catalizando nuestras iniciativas y estrategias para tener un mayor impacto.

Además, desde Credicorp hemos participado en el evento del mismo nombre –Perú Sostenible– que reunió a los líderes empresariales más importantes del país para compartir experiencias y abrir el diálogo frente a los temas sociales y ambientales más apremiantes. Allí, Credicorp invitó de manera especial a un experto global para dialogar sobre el valor tangible de la sostenibilidad en los negocios.

EsHoy es una asociación civil sin fines de lucro conformada por líderes empresariales de pequeñas, medianas y grandes empresas de todo el país, comprometidos a trabajar en equipo para lograr el crecimiento económico y el desarrollo social que el Perú necesita. Los miembros se comprometen a adoptar buenas prácticas empresariales y a dedicar tiempo y esfuerzo personal, y de sus empresas, para las iniciativas definidas en los grupos de trabajo que hoy se centran en: promoción de empleo digno, desarrollo de Pymes, educación y emergencias.

En el 2021 participamos del grupo de trabajo para el desarrollo de Pymes y también fuimos parte del equipo multi empresarial que trabajó en el modelo de optimización de distribución de vacunas.

The logo for esHoy features the word 'esHoy' in a black, lowercase, sans-serif font. The 'e' is written in a cursive, script style, while 'sHoy' is in a clean, modern sans-serif font.

Tablas de Indicadores SASB

Parámetros de actividad

(SASB FN-CB-000.B)

| Préstamos ²⁷ | Número de productos | Valor (en S/ millones) |
|------------------------------------|---------------------|------------------------|
| Préstamos banca corporativa | 6,320 | 29,757 |
| Préstamos banca empresa | 33,648 | 23,256 |
| Préstamos personales ²⁸ | 647,570 | 8,966 |
| Préstamos banca pyme | 291,595 | 16,929 |

(SASB FN-CB-000.A)

| Cuentas corrientes y de ahorro | Número de productos | Saldo promedio año (en S/ millones) |
|--------------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| Personales ²⁹ | 14,362,246 | 44,254.63 |
| Cuentas corrientes | 1,616,468 | 3,474.61 |
| Cuentas de ahorro | 12,745,778 | 40,780.02 |
| Pequeña empresa | 868,255 | 14,780.69 |
| Cuentas corrientes | 313,359 | 11,257.89 |
| Cuentas de ahorro | 554,896 | 3,522.81 |

Exposición crediticia comercial e industrial

(SASB FN-CB-410a.1)

| Distribución de la cartera de Banca Pequeña Empresa por sector económico | % Clientes | % Deuda |
|--|------------|---------|
| Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler | 12.3 | 12.8 |
| Comercio | 16.4 | 39.0 |
| Construcción | 1.8 | 2.8 |
| Hoteles y restaurantes | 1.8 | 4.4 |
| Industria manufacturera | 5.6 | 12.6 |
| Otras actividades de servicios comunitarios | 31.6 | 14.0 |
| Otros | 27.7 | 8.4 |
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones | 2.8 | 6.1 |

²⁷ Sin incluir préstamos hipotecarios y préstamos de crédito revolving.

²⁸ Segmentos BEX, Consumo, Enalta y G94.

²⁹ Segmentos BEX, Consumo, Enalta y G94.

| Distribución de la cartera de Banca de Negocios por sector económico | % Clientes | % Deuda |
|--|------------|---------|
| Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler | 6.3 | 6.3 |
| Agricultura, ganadería, caza y silvicultura | 4.3 | 6.5 |
| Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos | 8.6 | 10.3 |
| Construcción | 9.6 | 8.9 |
| Enseñanza | 3.3 | 2.1 |
| Explotación de minas y canteras | 0.9 | 1.3 |
| Hoteles y restaurantes | 3.5 | 3.8 |
| Industrias manufactureras | 29.7 | 41.2 |
| Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales | 0.0 | 0.0 |
| Pesca | 0.7 | 1.5 |
| Servicios sociales y de salud | 7.7 | 7.4 |
| Suministro de electricidad, gas y agua | 4.5 | 4.1 |
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones | 7.5 | 6.6 |
| Otros | 13.4 | 0.0 |

| Distribución de la cartera de Banca Corporativa por sector económico | % Clientes ³⁰ | % Deuda |
|--|--------------------------|---------|
| Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler | 17.8 | 14.9 |
| Agricultura, ganadería, caza y silvicultura | 2.1 | 1.2 |
| Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos | 13.4 | 8.7 |
| Construcción | 4.7 | 1.5 |
| Enseñanza | 0.9 | 1.0 |
| Explotación de minas y canteras | 8.5 | 13.4 |
| Hoteles y restaurantes | 0.8 | 1.0 |
| Industrias manufactureras | 14.4 | 29.6 |
| Intermediación financiera | 8.5 | 2.9 |
| Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales | 14.4 | 3.3 |
| Pesca | 0.3 | 0.5 |
| Servicios sociales y de salud | 2.1 | 0.2 |
| Suministro de electricidad, gas y agua | 5.5 | 10.6 |
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones | 6.8 | 11.1 |

³⁰ Solo se consideran clientes con línea de crédito vigente.

| Distribución de la cartera de Banca Empresa por sector económico | % Clientes | % Deuda |
|--|------------|---------|
| Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler | 19.3 | 14.0 |
| Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria | 0.1 | 0.5 |
| Agricultura, ganadería, caza y silvicultura | 5.9 | 9.0 |
| Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos | 25.6 | 22.6 |
| Construcción | 5.2 | 5.0 |
| Enseñanza | 1.8 | 5.5 |
| Explotación de minas y canteras | 1.6 | 1.2 |
| Hoteles y restaurantes | 2.1 | 3.2 |
| Industrias manufactureras | 16.9 | 25.2 |
| Intermediación financiera | 3.1 | 1.0 |
| Organizaciones y órganos extraterritoriales | 0.03 | 0.00004 |
| Otras actividades | 0.03 | 0.04 |
| Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales | 7.8 | 2.7 |
| Pesca | 1.1 | 1.1 |
| Servicios sociales y de salud | 1.3 | 1.0 |
| Suministro de electricidad, gas y agua | 0.8 | 3.1 |
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones | 7.2 | 4.9 |

(SASB FN-CB-240a.1)

| Préstamos REACTIVA otorgados por banca | 2020 | 2021 |
|--|------------------|------------------|
| BANCA PYME | | |
| Número total | 80,929 | 76,204 |
| Importe total S/ | 9,022,236,662 | 7,079,467,108.97 |
| BANCA NEGOCIOS | | |
| Número total | 6,575 | 6,035 |
| Importe total S/ | 6,165,032,878.98 | 4,528,653,133.76 |
| BANCA EMPRESA | | |
| Número total | 1,997 | 1,228 |
| Importe total S/ | 6,201,354,676.00 | 3,407,422,250 |
| BANCA CORPORATIVA | | |
| Número total | 161 | 86 |
| Importe total S/ | 919,499,040.32 | 428,430,158 |

SASB FN-CB-240a.2

| Préstamos REACTIVA vencidos por banca | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------|------|----------------|
| BANCA PYME | | |
| Número total | 0 | 76,204 |
| Importe total S/ | -- | 758,854,601.57 |
| BANCA NEGOCIOS | | |
| Número total | 0 | 88 |
| Importe total S/ | -- | 87,952,150.09 |
| BANCA EMPRESA | | |
| Número total | 0 | 0 |
| Importe total S/ | -- | -- |
| BANCA CORPORATIVA | | |
| Número total | 0 | 0 |
| Importe total S/ | -- | -- |

Tablas de Indicadores Sociales

Número de colaboradores

(GRI 102-8)

| Tipo de contrato y jornada laboral | Mujeres | Hombres | Lima y Callao | Otros departamentos |
|------------------------------------|---------|---------|---------------|---------------------|
| Plazo permanente | 9,743 | 7,140 | 12,973 | 3,910 |
| Jornada completa | 7,453 | 6,255 | 10,994 | 2,714 |
| Jornada reducida | 2,290 | 885 | 1,979 | 1,196 |
| Plazo temporal | 294 | 208 | 443 | 59 |
| Jornada completa | 244 | 177 | 368 | 53 |
| Jornada reducida | 50 | 31 | 75 | 6 |
| Total colaboradores | 10,037 | 7,348 | 13,416 | 3,969 |

Número de colaboradores por categoría laboral

(GRI 405-1)

| Categorías laborales | Sexo | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Total |
|------------------------------|---------|--------------------|--------------------|--------------------|--------|
| Líderes senior | Hombres | 0 | 50 | 25 | 75 |
| | Mujeres | 0 | 30 | 10 | 40 |
| Mandos medios | Hombres | 8 | 243 | 31 | 282 |
| | Mujeres | 1 | 194 | 20 | 215 |
| Colaboradores no gerenciales | Hombres | 3,186 | 3,589 | 216 | 6,991 |
| | Mujeres | 5,081 | 4,546 | 155 | 9,782 |
| | Total | 8,276 | 8,652 | 457 | 17,385 |

Distribución de colaboradores por departamentos del Perú

| Departamentos | Mujeres | Hombres | Contrato permanente | Contrato temporal |
|-----------------|---------|---------|---------------------|-------------------|
| Amazonas | 27 | 13 | 40 | 0 |
| Ancash | 114 | 71 | 183 | 2 |
| Apurímac | 25 | 13 | 38 | 0 |
| Arequipa | 335 | 166 | 497 | 4 |
| Ayacucho | 32 | 18 | 50 | 0 |
| Cajamarca | 100 | 68 | 167 | 1 |
| Cuzco | 165 | 53 | 217 | 1 |
| Huancavelica | 9 | 5 | 14 | 0 |
| Huánuco | 41 | 41 | 82 | 0 |
| Ica | 170 | 80 | 247 | 3 |
| Junín | 177 | 88 | 263 | 2 |
| La Libertad | 607 | 343 | 920 | 30 |
| Lambayeque | 169 | 91 | 259 | 1 |
| Lima | 7,334 | 5,932 | 12,823 | 443 |
| Loreto | 45 | 37 | 82 | 0 |
| Madre de Dios | 18 | 4 | 22 | 0 |
| Moquegua | 41 | 22 | 63 | 0 |
| Pasco | 28 | 8 | 34 | 2 |
| Piura | 224 | 83 | 302 | 5 |
| Prov. C. Callao | 99 | 51 | 150 | 0 |
| Puno | 66 | 34 | 98 | 2 |
| San Martín | 82 | 42 | 122 | 2 |
| Tacna | 62 | 39 | 99 | 2 |
| Tumbes | 28 | 13 | 41 | 0 |
| Ucayali | 39 | 33 | 70 | 2 |

Número de nuevas contrataciones por categoría laboral (GRI 401-1)

LÍDERES SENIOR

| Lugar/Sexo | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Total por región y sexo | Tasa % |
|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------|
| Lima y Callao | 0 | 4 | 0 | 4 | 100.00 |
| Mujeres | 0 | 1 | 0 | 1 | 25.00 |
| Hombres | 0 | 3 | 0 | 3 | 75.00 |
| Provincias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| Mujeres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| Hombres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| Total por grupo de edad | 0 | 4 | 0 | 4 | |
| Tasa % | 0.00 | 100.00 | 0.00 | | |

MANDOS MEDIOS

| Lugar/Sexo | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Total por región y sexo | Tasa % |
|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------|
| Lima y Callao | 5 | 50 | 0 | 55 | 100.00 |
| Mujeres | 0 | 14 | 0 | 14 | 25.45 |
| Hombres | 5 | 36 | 0 | 41 | 74.55 |
| Provincias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| Mujeres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| Hombres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| Total por grupo de edad | 5 | 50 | 0 | 55 | |
| Tasa % | 9.09 | 90.91 | 0.00 | | |

COLABORADORES NO GERENCIALES

| Lugar/Sexo | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Total por región y sexo | Tasa % |
|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------|
| Lima y Callao | 2,639 | 590 | 1 | 3,230 | 77.96 |
| Mujeres | 1,457 | 202 | 0 | 1,659 | 40.04 |
| Hombres | 1,182 | 388 | 10 | 1,571 | 37.92 |
| Provincias | 883 | 3 | 0 | 913 | 22.04 |
| Mujeres | 589 | 15 | 0 | 604 | 14.58 |
| Hombres | 294 | 15 | 0 | 309 | 7.46 |
| Total por grupo de edad | 3,522 | 620 | 1 | 4,143 | |
| Tasa % | 85.01 | 14.97 | 0.02 | | |

Número de ceses

| Lugar/Sexo | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Total por región y sexo | Tasa de rotación % |
|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| Lima y Callao | 1,707 | 817 | 54 | 2,578 | 74.00 |
| Mujeres | 970 | 458 | 26 | 1,454 | 41.73 |
| Hombres | 737 | 359 | 28 | 1,124 | 32.26 |
| Provincias | 653 | 248 | 5 | 906 | 26.00% |
| Mujeres | 408 | 147 | 0 | 555 | 15.93 |
| Hombres | 245 | 101 | 5 | 351 | 10.07 |
| Total por grupo de edad | 2,360 | 1,065 | 59 | 3,484 | |
| Tasa % | 67.74 | 30.57 | 1.69 | | |

Horas de formación

(GRI 404-1)

| Categoría laboral | | Número total de horas de formación | Promedio de horas por colaborador |
|------------------------------|---------|------------------------------------|-----------------------------------|
| Líderes senior | Hombres | 902 | 11.00 |
| | Mujeres | 616 | 14.00 |
| Mandos medios | Hombres | 6,020 | 20.00 |
| | Mujeres | 4,122 | 18.00 |
| Colaboradores no gerenciales | Hombres | 211,000 | 25.00 |
| | Mujeres | 329,644 | 28.00 |
| | Total | 552,304 | 26.47 |

Colaboradores evaluados

(GRI 404-3)

| Empleados BCP | | Número de empleados evaluados | Porcentaje de evaluados % |
|------------------------------|---------|-------------------------------|---------------------------|
| Líderes senior | Hombres | 75 | 100 |
| | Mujeres | 40 | 100 |
| Mandos medios | Hombres | 282 | 100 |
| | Mujeres | 215 | 100 |
| Colaboradores no gerenciales | Hombres | 6,991 | 100 |
| | Mujeres | 9,782 | 100 |
| Total | | 17,385 | 100 |

Cobertura del sistema de SST

Nuestro sistema de SST es auditado tanto interna como externamente. Las auditorías internas se realizan anualmente la auditoría externa o periódica cada 3 años; esta última es realizada por un auditor registrado ante el Ministerio de Trabajo (MTPE) según indica la normativa legal de SST. Adicionalmente en el 2021 se realizaron 10 auditorías a los proveedores que brindan servicios al BCP.

(GRI 403-8)

| Trabajadores cubiertos por el sistema de SST sujeto a auditoría interna y externa | | |
|---|--------|--------------------------|
| | Número | Porcentaje del total (%) |
| Empleados | 17,385 | 100 |
| Trabajadores tercerizados | 1,895 | 100 |

Lesiones por accidente laboral

(GRI 403-9)

| Fallecimientos resultantes de lesiones por accidente laboral | | |
|--|--------|--------|
| | Número | Tasa % |
| Empleados | 0 | 0 |
| Trabajadores tercerizados | 0 | 0 |
| Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias | | |
| | Número | Tasa % |
| Empleados | 0 | 0 |
| Trabajadores tercerizados | 0 | 0 |
| Lesiones por accidente laboral registrables | | |
| | Número | Tasa % |
| Empleados | 17 | 0.55 |
| Trabajadores tercerizados | 6 | 1.66 |

Dolencias o enfermedades laborales

(GRI 403-10)

| Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral | |
|---|--------|
| | Número |
| Empleados | 0 |
| Trabajadores tercerizados | 0 |
| Casos de dolencias y enfermedades laborales registrables | |
| | Número |
| Empleados | 0 |
| Trabajadores tercerizados | 0 |

Si bien no contamos con casos definidos como enfermedad profesional o laboral, de acuerdo con la normativa nacional, tenemos colaboradores en seguimiento médico por patologías complicadas que requieren un proceso de reincorporación laboral. En el 2021 se tuvo 100 casos para seguimiento y reincorporación, siendo las patologías más frecuentes (en orden): traumatológica, psiquiátrica, neurológica y oncológica.

(GRI 403-10)

Beneficios laborales

(GRI 401-2) (GRI 403-6)

| Beneficios | Descripción del beneficio | Condiciones para acceder al beneficio | % de colaboradores que pueden acceder al beneficio |
|---|---|---|---|
| Seguro de vida | Este seguro contempla una protección económica en caso de muerte natural, accidental o invalidez permanente. | Brindamos este seguro desde el primer día en el BCP. | 100 % colaboradores en planilla |
| Permiso parental | Otorgamos licencia de paternidad remunerada. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Parto natural o cesárea: de 10 días calendarios consecutivos. ➤ Partos prematuros o partos múltiples: 20 días calendario consecutivos. ➤ Nacimiento con enfermedades congénitas terminales o con discapacidad severa: 30 días calendario consecutivos. ➤ Complicaciones graves en la salud de la madre: 30 días calendario consecutivos. | 42.2 % |
| Plan de Salud para Colaboradores | Contamos con un plan médico con excelentes condiciones a través de nuestro socio estratégico Pacífico Seguros, con una amplia red de clínicas, para una excelente atención. | Te brindamos este seguro desde tu primer día en el BCP. | Todos aquellos que se encuentren afiliados. |
| Plan de Salud para Padres | | Los colaboradores que hayan afiliado a sus padres. | Todos aquellos padres que se encuentren afiliados. |
| Plan de Salud para Suegros | | Los colaboradores que hayan afiliado a sus suegros. | Todos aquellos suegros que se encuentren afiliados. |
| Departamento Médico | Consultorios Médicos ubicados en las instalaciones del banco que brindan el servicio de atención médica de baja complejidad dirigido a los colaboradores del BCP. | Ser colaborador del Banco. | 100 % |
| Lactario | 33 lactarios para colaboradoras. | Encontrarse laborando en forma presencial, en las instalaciones del BCP que cuente con lactario. | Del total de colaboradoras en edad fértil pueden acceder 59.33 %. |

| Beneficios | Descripción del beneficio | Condiciones para acceder al beneficio | % de colaboradores que pueden acceder al beneficio |
|--|--|---|--|
| Chequeo preventivo | Brindamos exámenes médicos anuales con cobertura al 100 % sin copago, para nuestros colaboradores y familiares afiliados a la EPS. | Los colaboradores que se hayan afiliado a la EPS. | Todos aquellos que se encuentren afiliados. |
| Crédito Efectivo | Crédito de libre disponibilidad con TEA 8.90 %. | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |
| Crédito Efectivo con garantía Hipotecaria | Pautas y tasas especiales para colaboradores. | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |
| Crédito Hipotecario | Tasas especiales, exoneración de costo de endoso de póliza y 50 % gastos notariales y registrales. | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |
| Tarjeta de Crédito nueva | Upgrade y tasas especiales. | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |
| Préstamo Administrativo para emergencias | Préstamo de hasta S/4,000 para emergencias con TEA 0 % a 12 cuotas (dobles en jul/dic). | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |
| Crédito Estudiantil | TEA de 7.90 % (soles) y 7.50 % (dólares). | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |
| Crédito Vehicular | TEA de 7.5 %. | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |
| SOAT | Seguro Obligatorio establecido por ley para asegurar atención ante accidentes de tránsito. | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |

| Beneficios | Descripción del beneficio | Condiciones para acceder al beneficio | % de colaboradores que pueden acceder al beneficio |
|------------------------------------|--|--|--|
| Línea ViveBCP | Línea de atención de beneficios financieros. | No hay requisitos. | 100 % |
| CTS | TEA de 4.2 %. | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |
| Tipo de Cambio Preferencial | Ventanilla, Cocos&Lucas, Banca Móvil y Banca Internet | Tener la cuenta de haberes y la CTS en el BCP. | 99.7 % |
| Beneficios internos | | | |
| Ticket Dorado | Se brinda hasta 2 medios días libres al año. | Tiene que ser con aprobación de jefatura y solicitarlo por la app Vive BCP. | 100 % |
| Flex time | Puedes escoger tu horario de ingreso y de salida (Desde las 7:30 am hasta las 4:30 pm), contando 8 horas laborales, previa coordinación con tu jefatura. | Tiene que ser coordinado con la jefatura. | 100 % |
| Horario para madres | Para las madres que se encuentren trabajando de manera presencial, podrán realizar el 50 % de la jornada desde casa, si el rol lo permite. | Madres bajo la modalidad presencial con hijos menores a 1 año y previa coordinación con la jefatura. | Todas las madres bajo la modalidad presencial con hijos menores a 1 año. |
| Home office | Posibilidad de realizar el trabajo de manera remota. | Que el rol lo permita y previa coordinación con la jefatura. | Depende del cumplimiento de requisitos. |
| Horario de verano | Se cuenta con el horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. los viernes. | Aplica desde el primer viernes de la quincena de diciembre hasta que culmina Semana Santa. Debes cumplir sólo con una jornada de trabajo de 6 horas (sin incluir la hora de almuerzo). | 100 % |

| Beneficios | Descripción del beneficio | Condiciones para acceder al beneficio | % de colaboradores que pueden acceder al beneficio |
|-----------------------------------|---|---|--|
| Aguinaldo | A los colaboradores y practicantes se les otorga un presente, productos y vale de pavo por Navidad. | El colaborador y practicante tiene que estar activo al 30.11. | 100 % |
| Regalo de navidad del niño | Se otorga a los hijos de los colaboradores de 0 a 12 años un presente por Navidad de acuerdo con su edad. | El colaborador debe haber registrado a su hijo en SIGA y deben tener entre 0 a 12 años. | Colaboradores con hijos de 0 a 12 años. |
| Línea de Asistencia | Contamos con un equipo de psicólogas para brindarte a ti y a tu familia, atención personalizada. | No hay requisito previo. | Beneficio para el 100 % de colaboradores que lo necesiten. |
| Comedores y cafeterías | Se cuenta con comedores en las sedes de San Isidro, La Molina, Santa Raquel y Trujillo. | No hay requisito previo. | 100 % |
| Servicio de transporte | Se cuenta con 56 rutas a disposición de nuestros colaboradores. | | |
| Descuentos Credicorp | Se cuenta con diversos beneficios corporativos que puedes encontrar en la app Vive BCP. | Los colaboradores deben tener descargada la app Vive BCP en sus celulares para poder acceder al beneficio y ver en cada uno de ellos los términos y condiciones que se aplican en determinada marca. | 100 % |
| Descuentos Educativos | Contamos con diversos convenios educativos que se encuentran detallados en la app Vive BCP | Los colaboradores deben tener descargada la app Vive BCP en sus celulares para poder acceder al beneficio y ver en cada institución los términos y condiciones que se aplican para hacer uso del beneficio educativo. | 100 % |

Tablas de Indicadores Ambientales

Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

(GRI 305-4)

| Categorías | Emisiones CO2 (t) | Emisiones CH4 (t CO2 eq) | Emisiones N2O (t CO2 eq) | Emisiones HFC(t CO2 eq) | t CO2 eq | % del Total |
|--|-------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------|-------------|
| Categoría 1: Emisiones y remociones directas de GEI | 302.09 | 0.29 | 1.26 | 1,229.43 | 1,533.06 | 8.96 |
| Aire acondicionado | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 1,229.43 | 1,229.43 | 7.19 |
| Generadores eléctricos | 197.55 | 0.25 | 0.45 | 0.00 | 198.24 | 1.16 |
| Transporte de vehículos propios | 90.92 | 0.03 | 0.27 | 0.00 | 91.23 | 0.53 |
| Cocina | 7.56 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 7.57 | 0.04 |
| Extintores | 6.05 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 6.05 | 0.04 |
| Fertilizantes | 0.00 | 0.00 | 0.54 | 0.00 | 0.54 | 0.00 |
| Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada | 8,074.44 | 3.95 | 3.54 | 0.00 | 8,081.92 | 47.24 |
| Consumo de electricidad | 8,074.44 | 3.95 | 3.54 | 0.00 | 8,081.92 | 47.24 |
| Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte | 5,536.10 | 11.40 | 30.87 | 0.00 | 5,578.37 | 32.61 |
| Desplazamiento del personal al trabajo | 4,002.13 | 8.38 | 22.04 | 0.00 | 4,032.55 | 23.57 |
| Desplazamiento del personal en buses o vans contratados por la empresa | 444.49 | 1.50 | 4.68 | 0.00 | 450.68 | 2.63 |
| Viajes en avión | 398.19 | 0.10 | 1.36 | 0.00 | 399.64 | 2.34 |
| Transporte de dinero | 175.84 | 0.29 | 0.00 | 0.00 | 176.13 | 1.03 |
| Mensajería | 161.11 | 1.03 | 0.97 | 0.00 | 163.11 | 0.95 |
| Importaciones de tarjetas | 143.74 | 0.01 | 0.03 | 0.00 | 143.78 | 0.84 |
| Viajes terrestres nacionales | 105.48 | 0.03 | 0.75 | 0.00 | 106.26 | 0.62 |
| Desplazamiento en taxis (Lima y provincias) | 67.47 | 0.04 | 0.52 | 0.00 | 68.03 | 0.40 |
| Transporte de residuos | 37.50 | 0.01 | 0.53 | 0.00 | 38.04 | 0.22 |
| Transporte tercerizado (despacho de tarjetas) | 0.16 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.16 | 0.00 |
| Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización | 1,221.28 | 602.60 | 0.14 | 0.00 | 1,824.02 | 10.66 |
| Consumo de papel y cartón | 793.06 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 793.06 | 4.64 |
| Generación de residuos | 0.00 | 602.45 | 0.00 | 0.00 | 602.45 | 3.52 |
| Consumo Electricidad - Trabajo desde casa | 208.43 | 0.10 | 0.09 | 0.00 | 208.62 | 1.22 |
| Consumo de electricidad de agentes | 112.41 | 0.05 | 0.05 | 0.00 | 112.51 | 0.66 |
| Consumo de agua | 107.38 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 107.38 | 0.63 |
| Categoría 6: Emisiones indirectas de GEI provenientes de otras fuentes | 89.20 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 89.20 | 0.52 |
| Hospedaje | 89.20 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 89.20 | 0.52 |
| Total Huella de Carbono | 15,223.10 | 618.24 | 35.81 | 1,229.43 | 17,106.57 | 100.00 |
| Huella de Carbono per cápita | | | | | 0.98 | |
| Huella de Carbono por m² | | | | | 0.04 | |

Consumo de materiales

(GRI 301-1)

| Consumo de materiales | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|----------|----------|----------|
| Consumo de papel de oficina (en toneladas) | 894.99 | 677.74 | 685.66 |
| Compra de papel y cartón (en toneladas) | 1,139.00 | 636.00 | 890.00 |
| Compra de tóner (unidades) | 818.00 | 1,817.00 | 1,895.00 |
| Compra de tinta CLP (unidades) | 383.00 | 54.00 | 0.00 |

Consumo de energía

(GRI 301-1)

La información de energía está compuesta por el consumo de combustible en vehículos propios, en los generadores

eléctricos, las cocinas y el consumo eléctrico en las sedes, agencias y cajeros neutros del BCP.

| Consumo de energía (en megavatios-hora) | 2021 |
|--|-----------|
| Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables | 1,131.01 |
| Diésel | 845.61 |
| GLP | 33.30 |
| Gasolina | 252.09 |
| Consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables | 65.83 |
| Contenido de biocombustible en Diésel y Gasohol | 65.83 |
| Consumo total de electricidad comprada | 52,143.32 |
| Consumo total de energía | 53,340.16 |

Consumo de agua

(GRI 303-5)

| Consumo de agua (en metros cúbicos) | 2021 |
|--|------------|
| Extracción total de agua | 312,151.84 |
| Agua obtenida de proveedores de agua municipales, servicios públicos o privados y otras organizaciones implicadas en el suministro de agua | 312,151.84 |
| Vertido total de agua | -- |
| Vertido de agua destinado a plantas de tratamiento de aguas residuales municipales, servicios públicos o privados y otras organizaciones implicadas en el tratamiento o eliminación de efluentes | ND |
| Consumo total de agua | 312,151.84 |

Residuos

(GRI 306-3)

| Composición de los residuos | Residuos generados (en toneladas) |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| Categoría 1: Papel y cartón | 437.86 |
| Categoría 2: Plástico | 3.56 |
| Categoría 3: Orgánico | 194.87 |
| Categoría 4: Vidrio | 0.12 |
| Categoría 5: Inorgánicos | 145.28 |
| Categoría 6: Otros residuos | 315.94 |
| Residuos totales | 1,097.64 |

Glosario

Activo total: Agrupa las cuentas representativas de fondos disponibles, los créditos concedidos a clientes y a empresas y derechos que se espera sean o puedan ser convertidos en efectivo, las inversiones en valores y títulos, los bienes y derechos destinados a permanecer en la empresa y los gastos pagados por adelantado.

Bootcamp: Programa de capacitación especializado y diseñado para que el estudiante logre desarrollar un determinado conjunto de habilidades para llevarlas a la práctica de una manera muy rápida adquiriendo conocimientos por medio de una experiencia dirigida en un ambiente inmersivo.

Analytics: Es entendido como el uso intensivo de datos, estadística y análisis cuantitativo, modelos predictivos y explicativos y gestión basada en hechos para dar soporte al proceso de toma de decisiones, la creación de ventajas competitivas y la generación de valor en las organizaciones.

Cajeros automáticos: Dispositivos electrónicos que permiten a los usuarios realizar diversas operaciones y servicios mediante la utilización de tarjetas de crédito y/o débito.

B2B: Abreviatura de Business-to-Business (negocio a negocio), hace referencia a las transacciones comerciales entre empresas.

Calificación Strong: Calificación obtenida al presentar un alineamiento sólido con las recomendaciones de las guías internacionales: Social Bond Principles (ICMA, 2021), Green Bond Principles (ICMA, 2021), Green Loan Principles (LMA/LSTA/APLMA, 2021), y Sustainability Bond Guidelines (ICMA, 2021).

Benchmark: Es una técnica utilizada para medir el rendimiento en comparación con pares.

Capital social: Comprende el capital pagado, el capital suscrito, el componente patrimonial de los instrumentos financieros compuestos, y las suscripciones pendientes de pago menos las acciones de tesorería. El capital pagado constituye la acumulación de los aportes de los accionistas, incluyendo las reinversiones de utilidades, capitalización de reservas y otras, representado por acciones nominativas debidamente suscritas.

Beyond-banking: Enfoque empresarial basado en plataforma en el que se proporcionan múltiples servicios a los clientes en un conjunto integrado y coherente a través de un ecosistema de diferentes proveedores de servicios.

Carding: Forma de fraude realizada de manera online mediante el acceso ilegal a tarjetas de débito o crédito que son utilizadas en plataformas digitales.

Cartera atrasada: Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial.

Checkout: Engloba todas las etapas que componen el proceso de compra online.

Colocaciones: Son los créditos o préstamos de dinero que un banco otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa el acreedor por el período que no tuvo ese dinero.

Créditos Castigados: Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral.

Créditos Directos: Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. Corresponde a la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

Créditos Indirectos o Créditos Contingentes: Representan los avales, las cartas fianza, las cartas de crédito, las aceptaciones bancarias, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas otorgados por las empresas del sistema financiero.

Créditos Reestructurados: Créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.

Customer journey: Permite conocer la interacción, canales y elementos por los que éste atraviesa en los diferentes puntos de contacto en su proceso de compra.

Dark web: O internet oscura es el contenido de la World Wide Web que existe en darknets, redes que se superponen a la internet pública y requieren de software específico y configuraciones o autorización para acceder.

Deep Learning: Es un tipo de aprendizaje automático e inteligencia artificial que imita la forma en que los humanos obtienen ciertos tipos de conocimiento.

Deep web: Internet profunda, internet invisible o internet oculta es el contenido de internet que no está indexado por los motores de búsqueda convencionales, debido a diversos factores.

Design thinking: Método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios.

Driver: Factores que dirigen un proceso en un trayecto.

Employee journey: La trayectoria o camino que un empleado recorre dentro de nuestra organización desde que realiza el primer punto de contacto durante su postulación a un rol, hasta que se va (independientemente de las causas por las que esto suceda).

Empresa de private equity: Empresa de capital privado. Las empresas de private equity son empresas no cotizadas financiadas por grandes inversores como fundaciones, inversores institucionales o simplemente gente con mucho dinero, cuyo objetivo es generar una alta rentabilidad para sus dueños mediante la inversión de su capital.

Equal pay gap: Igualdad de brecha salarial.

Factoring: Modalidad mediante la cual la entidad financiera adquiere, a título oneroso de una persona, facturas comerciales, facturas negociables, facturas conformadas y títulos valore representativos de deuda. La entidad financiera asume el riesgo crediticio de los deudores de los instrumentos adquiridos.

Fintech: Negocio que utiliza la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros.

Front office: Área que trata directamente con los clientes.

Holding: Sociedad financiera que posee o controla la mayoría de las acciones de un grupo de empresas.

Machine Learning: Una disciplina del campo de la Inteligencia Artificial que, a través de algoritmos, dota a los ordenadores de la capacidad de identificar patrones en datos masivos y elaborar predicciones (análisis predictivo).

Métricas de output: Métricas del progreso que ayudan a identificar cuánto hemos avanzado y cuánto nos falta para conseguir la solución esperada.

Networking: Red de contactos profesionales, en las que se pretende generar oportunidades laborales o de negocio.

Onboarding de clientes: Proceso de incorporación de nuevos clientes.

Onboarding de empleados: Proceso de integración de nuevos colaboradores a la empresa.

One stop shop: Página web desde la que se pueden comprar o acceder a distintos productos y servicios.

Phishing: Técnica que consiste en el envío de un correo electrónico por parte de un ciberdelincuente a un usuario simulando ser una entidad legítima el objetivo de robarle información privada, realizarle un cargo económico o infectar el dispositivo.

Provisiones de la cartera de créditos: Corresponde a las provisiones constituidas sobre los créditos directos. Es la cuenta que ajusta el valor de la cartera de créditos en función de la clasificación de riesgo del deudor, el tipo de crédito y las garantías que lo respaldan.

Quick win: Pequeñas acciones para optimizar los procesos internos de una empresa para mejorar sus resultados con poco esfuerzo.

Repo: Un repo es una operación de recompra en la que una entidad financiera vende a un inversor un activo con el compromiso de comprarlo en una fecha determinada a un precio determinado. Esta operación también se conoce como reporto, repurchase agreement o sale and repurchase agreement.

Reskilling: Proceso de aprender nuevas habilidades necesarias para hacer un trabajo diferente.

Soft landing: Técnica para que los trabajadores puedan volver al trabajo tras un periodo de inactividad de una forma más paulatina y controlada, con el fin de combatir la reducción de la productividad.

Sprints: Desarrollo de un proyecto de corto plazo concentrados en resolver o crear algo.

Tarjetas de Crédito: Modalidad que comprende los créditos concedidos a los usuarios de las tarjetas de crédito, para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados, hacer uso de disposición en efectivo u otros servicios asociados, bajo condiciones establecidas contractualmente.

Time-to-market: El tiempo de comercialización, es el tiempo que transcurre desde que se concibe un producto hasta que está disponible para la venta.

Top two box (TTB o T2B): La calificación TTB, T2B o top two box es una forma de analizar y comparar los resultados positivos de preguntas de encuestas de satisfacción tipo escala, a través de un indicador. De esta manera, el T2B o TTB es un indicador de resumen que suma los resultados de las dos categorías positivas más altas de la escala.

Trade offs: Compensaciones que se obtienen al adoptar una decisión en lugar de otra.

Upskilling: Capacitación para mejorar las competencias de un trabajador con el objetivo de optimizar su desempeño.

Workplace: Herramienta de comunicación que conecta a todos los miembros de una empresa. Usa funciones conocidas, como grupos, chat, salas y la transmisión de videos en vivo, para que las personas se comuniquen y trabajen en conjunto.

Contacto

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

Sede central

Calle Centenario N° 156, La Molina, Lima, Perú.

Teléfono (511) 313-2000

Toda comunicación referente a la Memoria Integrada 2021 debe ser dirigida al correo electrónico de la Oficina de Sostenibilidad del Banco de Crédito del Perú:

sostenibilidad@bcp.com.pe



(GRI 102-3) (GRI 102-53)

Elaborado, diseñado y diagramado
con la asesoría de Avanza Sostenible.
www.avanzasostenible.com

