

**BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S.A.**

**Título de la presentación:**

**Acciones implementadas en la empresa vinculadas al Pacto Global**

**Banco de Crédito »BCP«**

Señor

Director Ejecutivo del Pacto Mundial

Naciones Unidas

Presente

Estimado señor:

Tenemos el agrado de hacer llegar a ustedes el segundo informe de Comunicación sobre el Progreso de las acciones generadas en cumplimiento de los principios del Pacto Global. En este reporte se da cuenta que los principios tres, cuatro, cinco, seis y diez han sido profundizados en cuanto a su despliegue e integración en las labores de nuestra organización. Asimismo, informamos que los principios uno, siete, ocho y nueve han sido incluidos en acciones y estrategias de nuestros programas con el objetivo de generar un trabajo consistente e integral respecto del compromiso adquirido a través del Pacto Global.

Previamente a la firma voluntaria del Pacto Global de las Naciones Unidas, el BCP ha diseñado un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial que tiene tres ejes fundamentales: nuestros colaboradores que son nuestro principal valor; nuestros clientes, que son nuestra principal razón de ser; y la comunidad en la que nos inscribimos. Este modelo, sostenible y que hace parte de nuestra vida cotidiana, funciona como un sistema en el cual se generan prácticas y se refuerzan valores que hacen cada vez más sólida nuestra cultura de servicio, excelencia y transparencia.

Nuestro compromiso es el de continuar trabajando para lograr avance en todos los principios del Pacto Global, sabemos que es un camino de mucha responsabilidad pero tenemos la certeza que con la voluntad de nuestros accionistas, colaboradores y el público en general esta tarea nos traerá muchas satisfacciones.

Atentamente,



Diego Caverio

Gerente General

Banco de Crédito BCP

## **BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S.A.**

### **Descripción de la empresa**

Nuestra historia se remonta al año 1994, cuando el Banco de Crédito de Bolivia adquiere el Banco Popular S.A., adquiere posteriormente, en 1998, el Banco La Paz y finalmente, en 1999 adquiere la cartera del Banco Boliviano Americano. Estas adquisiciones y nuestra trayectoria de 15 años nos han permitido consolidarnos como una de las entidades financieras más sólidas y de mejor servicio del país, logrando la confianza del público que nos ha ubicado en los primeros peldaños del sistema bancario nacional. Y es gracias a este positivo desempeño que importantes publicaciones especializadas, nacionales e internacionales, nos han distinguido en reiteradas oportunidades como "el mejor banco de Bolivia".

**El Banco de Crédito de Bolivia S.A.** forma parte del grupo Credicorp, uno de los conglomerados financieros más importantes de Latinoamérica, que combina los negocios bancarios del BCP y del Atlantic Security Bank con los negocios de seguros de Pacífico Peruano Suiza, la empresa más grande del Perú en su rubro. Las acciones de Credicorp están inscritas en la Bolsa de Valores de Nueva York, lo que le permite acceder con facilidad a los mercados de capitales internacionales.

En el año 2000, comenzamos un proceso de renovación tecnológica sin precedentes con el fin de sentar las bases necesarias para otorgar a nuestros clientes el mejor servicio de la banca boliviana. Trajimos la más moderna tecnología bancaria disponible, interconectamos nuestros sistemas informáticos con los del Banco de Crédito BCP en Perú e introdujimos el Servimatic, nuestro innovador sistema de filas virtuales, que revolucionó el concepto de atención al cliente y que fue el pie para que otras instituciones implementen este tipo de servicio.

En el año 2005 cambiamos nuestra imagen para marcar el inicio de una nueva etapa en la historia del Banco de Crédito de Bolivia, una etapa de expansión en la que incorporamos a nuestra marca las siglas BCP como expresión del sólido respaldo internacional que está al servicio de nuestros clientes y del país y reafirmamos nuestro compromiso de brindar a nuestros clientes una experiencia bancaria simple y eficiente. Esta renovación de imagen tiene el propósito de reflejar nuestro nuevo compromiso con el país y con nuestros clientes.

En la actualidad, nuestros esfuerzos han hecho del Banco de Crédito BCP en Bolivia una institución moderna, innovadora, con una excelente calidad de atención y que tiene una fuerte asociación a la de una entidad que apuesta por el desarrollo del país y de su gente a través de todas las iniciativas que se generan desde nuestro modelo de gestión de Responsabilidad Social. Un modelo que ha sido adoptado como uno de los pilares más importantes de la estrategia del BCP.

#### **Misión:**

Servir al cliente.

#### **Visión:**

Ser un banco simple, transaccional, rentable y con personal altamente capacitado y motivado.

#### **Valores corporativos:**

*El cliente:* Nos debemos a nuestros clientes.

*La ética:* Somos una institución con integridad, con gente honesta y responsable.

*Nuestra gente:* Contamos con los mejores profesionales, incentivamos su desarrollo y potencial emprendedor.

*La innovación:* Innovamos continuamente para responder a los requerimientos del mercado

#### **La promesa del BCP para con sus Clientes**

Consiste en brindarles una experiencia bancaria simple y eficiente.

Esto quiere decir que, en el BCP, estamos comprometidos con la *simplicidad*.

#### **Principios que rigen nuestro trabajo en el BCP**

##### **Dedicación**

Demostrando total compromiso con el cliente y sus necesidades. Ofreciéndoles respuestas claras, simplificando sus trámites y sugiriéndoles el camino más fácil para lograr sus objetivos

##### **Accesibilidad**

Estamos al alcance de nuestros clientes en todo el país, a cada momento. Tenemos la red más grande de oficinas,

cajeros y canales de atención alterna. Nos esforzamos por crear productos más simples y accesibles para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

#### **Flexibilidad**

Brindando en todo momento soluciones sencillas y transparentes, eliminando trabas innecesarias. Siendo una ayuda constante y brindando una permanente actitud de servicio

#### **El Código de Ética y Conducta**

En el BCP buscamos que nuestros colaboradores pongan en práctica normas y conductas que nos permitan mantener la confianza de nuestros clientes y de la comunidad que nos acoge.

Las normas que sustentan y orientan la actuación de los integrantes del banco son:

#### **Respeto**

Todos los integrantes del Banco de Crédito tienen el DEBER fundamental de guardar consideración a la honorabilidad de toda persona.

#### **Lealtad**

La lealtad se manifiesta por la actitud de los integrantes del banco, consecuente con las políticas y normas que regulan las actividades y negociaciones desarrolladas por el banco.

#### **Honestidad**

Actuar con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo como respuesta a la confianza depositada por la institución en su persona.

#### **Equidad**


Encauzar todas nuestras actividades y actitudes con moderación y buen juicio, reconociendo que nuestros derechos terminan donde comienzan los derechos de los demás, garantizando de ese modo relaciones ponderadas con las personas.

#### **Confidencialidad**

Actuar de manera de proteger toda la información que cursa en nuestras manos, en relación con nuestros clientes y con el banco y de las operaciones que ambos realizan en el marco de los alcances del secreto bancario.

#### **Integridad**

Evidenciar coherencia en sus acciones laborales en concordancia con las disposiciones del Estatuto del Banco, las que regulan el sistema financiero y las Leyes de la República.

PRINCIPIO 1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.																													
Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Nuestra empresa promueve la defensa de los derechos humanos fundamentales de la niñez boliviana en salud y educación.</li></ul>																													
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El BCP trabaja desde hace 4 años conjuntamente con la Fundación Operación Sonrisa la campaña <b>"Operación Sonrisa"</b> que realiza operaciones de labio leporino y paladar hendido a niños de escasos recursos. La labor del BCP en este contexto consiste en la recaudación de fondos a través de sus 1500 voluntarios BCP y en la entrega de un aporte institucional que hace posible que la misión internacional de médicos llegue a Bolivia para realizar estas intervenciones quirúrgicas.<ul style="list-style-type: none"><li>En educación, el BCP ha desarrollado la página web educativa <a href="http://www.70enmate.com">www.70enmate.com</a> con el programa <b>Piloto BCP</b> que busca potenciar el aprendizaje de las matemáticas en niños escolares que cursan entre 6° de primaria a 1° de secundaria. Piloto BCP contiene una serie de juegos interactivos, retos y desafíos diseñados para que los niños puedan jugar y practicar con ejercicios matemáticos e incrementar su pensamiento lógico, elevando sus conocimientos y habilidades racionales. A través de Piloto BCP buscamos potenciar la formación de los niños bolivianos y así brindarles la oportunidad de mejorar su calidad de vida en el futuro.</li></ul></li></ul>																													
	<b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Continuar trabajando con la Fundación Operación Sonrisa y otras instituciones que benefician a la niñez boliviana en salud</li><li>Incrementar el nivel de aprendizaje de las matemáticas en los niños de los colegios inscritos al programa bajo convenio con el Banco. Asimismo, lograr un despliegue general y nacional de Piloto BCP para lograr la mayor cantidad de niños inscritos.</li></ul>																													
Resultados	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>																													
	<b>Resultados de nuestras campañas</b>  <b>Operación Sonrisa</b> <table><tr><th>Detalle Operación Sonrisa</th><th>2006</th><th>2007</th><th>2008</th><th>2009</th></tr><tr><td>Pacientes Potenciales</td><td>226</td><td>430</td><td>347</td><td>576</td></tr><tr><td>Pacientes Operados</td><td>115</td><td>270</td><td>155</td><td>262</td></tr><tr><td>Procedimientos Quirurgicos</td><td>145</td><td>384</td><td>230</td><td>335</td></tr><tr><td>Niños Trasladados por el Banco</td><td>27</td><td>30</td><td>45</td><td>152</td></tr><tr><td>Aporte \$US.</td><td>41,691.00</td><td>50,531.00</td><td>56,769.00</td><td>63,650.00</td></tr></table> <b>Piloto BCP</b> <p>Entre septiembre y noviembre tenemos 4 unidades escolares inscritas y mil estudiantes practicando regularmente matemáticas con el programa.</p> <div></div>	Detalle Operación Sonrisa	2006	2007	2008	2009	Pacientes Potenciales	226	430	347	576	Pacientes Operados	115	270	155	262	Procedimientos Quirurgicos	145	384	230	335	Niños Trasladados por el Banco	27	30	45	152	Aporte \$US.	41,691.00	50,531.00	56,769.00
Detalle Operación Sonrisa	2006	2007	2008	2009																										
Pacientes Potenciales	226	430	347	576																										
Pacientes Operados	115	270	155	262																										
Procedimientos Quirurgicos	145	384	230	335																										
Niños Trasladados por el Banco	27	30	45	152																										
Aporte \$US.	41,691.00	50,531.00	56,769.00	63,650.00																										

<b>PRINCIPIO 3</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>
<b>Acciones</b>	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	El Banco de Crédito BCP reconoce el derecho a asociación de conformidad a las previsiones del Art. 159 de la Constitución Política del Estado concordante con el Art. 99 de la Ley General del Trabajo y con el Art. 120 de su Decreto Reglamentario
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Contamos con asociaciones departamentales denominadas Club Bancrédito que aglutina al personal del banco que quiera adscribirse. Este tiene reglamento propio y los miembros encargados de su dirección son elegidos por terna con la participación de todos los afiliados.</li> <li>▶ El Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional es una organización constituida en partes iguales entre los trabajadores y empleadores que tienen como fin coadyuvar con el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos ocupacionales. Este comité está regulado por el Ministerio de Trabajo en la Ley de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar.</li> </ul>
	<b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b>
	En 2007 se creó el comité de Seguridad Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional conforme al reglamento establecido por el Ministerio de Trabajo donde la parte que representa a la empresa es elegida directamente por el empleador y la parte laboral es elegida por un proceso de terna y elección
<b>Resultados</b>	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>
	<p>El primer comité fue creado en <b>2007</b> Ad hoc por un proceso de implementación inicial. El año <b>2008</b> se realizó las elecciones respectivas en las que participaron 12 personas, 6 de la parte laboral y 6 de la parte patronal.</p> <p>Los avances en esta gestión dieron como resultado capacitaciones en primeros auxilios y manejo de incendios, compra de botiquines para todas las oficinas y áreas del banco, adecuación de la señalética de acuerdo a normativas bolivianas vigentes, fumigaciones de oficinas en ciudades proclives a vectores de transmisión de enfermedades, realización de simulacro de evacuación, envío trimestral de Informes al Ministerio de Trabajo</p> <p>El <b>2009</b> se profundizó la labor de este Comité con acciones oportunas y seguimiento exhaustivo a la pandemia de Gripe AH1N1 que demandó comunicación permanente, monitoreo de casos de contagio y acciones preventivas con dotación de insumos como alcohol, desinfectantes, fumigaciones y el uso de barbijos en personal crítico o de atención a público. Asimismo se realizaron los simulacros de evacuación para casos fortuitos de emergencia contando con personal voluntario que fue capacitado por personal de la Unidad de Bomberos.</p>


<b>PRINCIPIO 4</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACION DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO</b>
<b>Acciones</b>	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	Nuestra empresa apoya e implementa los estándares laborales internacionales de la Convención 29 de la OIT en su declaración de misión y política corporativa, eliminando toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El área de RRHH identifica sistemas de trabajo acordes de 8 horas diarias en turnos de día y respetado el tiempo adecuado para el descanso y reposo de empleados y trabajadores. Para ello contamos con un sistema de marcado de ingreso y salida de todos los empleados del banco.</li> <li>▶ Asimismo, las horas extras que pudieran generarse por trabajos excepcionales son pagados de acuerdo a la Ley General del Trabajo.</li> <li>▶ Consistentes con las normas de nuestro ente regulador, anualmente otorgamos a todos nuestros empleados una prima consistente en un sueldo completo, el mismo que viene a recompensar las posibles horas extras de trabajo que se hubieran suscitado durante la gestión</li> </ul>
<b>Resultados</b>	<b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b>
	Concientes de la importancia que tiene la eficiencia del trabajo y preservando la calidad de vida de nuestros empleados, se ha procedido a realizar un seguimiento a los gerentes y supervisores de diferentes áreas para que incentiven a su personal a retirarse del banco en el horario establecido. Asimismo, se ha implementado un sistema de compensación de tiempos libres (una mañana o una tarde) en caso de que los empleados hubieran especialmente realizado alguna labor que hubiera ido en horarios más allá de los establecidos.
<b>Resultados</b>	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En nuestra última medición de clima laboral, el indicador de Calidad de Vida ha tenido un resultado del 58%, cuatro puntos más que en la medición pasada.</li> <li>▶ El año 2008 se realizó un gran esfuerzo para incrementar el salario de nuestros empleados con un alcance del 86% de nuestra masa laboral.</li> <li>▶ El año 2009 el BCP, en estricto cumplimiento a disposiciones legales laborales, ha realizado un incremento de 12% a sus dependientes lo que le ha permitido mantener su posición salarial competitiva y atractiva respecto del mercado. Asimismo, se ha avanzado con cada unidad en la ejecución de sus planes de clima laboral generando compromisos entre los funcionarios de las diferentes áreas que permitan generar en la siguiente medición un mejores indicadores</li> </ul>

PRINCIPIO 5	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL
Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	Nuestra empresa apoya e implementa la declaración universal de los derechos humanos, comprometiéndonos con la no contratación de menores de edad
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Se cuenta con procedimientos de selección cuidadosos que velan por la no contratación de menores de edad en ningún tipo de labor ya sea a nivel de personal de planta o tercerizados.</li><li>▶ Estos procedimientos están claramente identificados y han sido socializados con nuestros empleados en el Reglamento Interno de Trabajo, cumpliendo el D.S. del 23/11/38 y el Art. 67 de la Ley General del Trabajo.</li></ul>
	<b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b>
	El Banco de Crédito BCP sanciona el trabajo infantil realizando inspecciones a nuestras empresas tercerizadas que prestan servicios directos a nuestra empresa. En cuanto se evidenció el ingreso de menores de edad, se procedió al retiro inmediato de sus operaciones.
Resultados	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>
	Cero menores de edad trabajando en el Banco de Crédito BCP, subsidiarias o empresas de servicio para el Banco.

PRINCIPIO 6	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN																								
Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>																								
	Nuestra empresa está comprometida con la promoción y apoyo al empleo sin discriminación de género, origen o credo.																								
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>																								
	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ El Banco de Crédito BCP cuenta con un programa de reclutamiento de personal basado en el apoyo del empleo local (estamos en 8 ciudades capitales y en 19 localidades rurales) beneficiando a las personas de cada zona.</li><li>▶ Por otro lado, estamos buscando incentivar la contratación de personas de ambos sexos y de esta forma tener una planta que favorezca a la equidad de género como se muestra en el cuadro a continuación:</li></ul>																								
	<table><tr><th>Gestión</th><th>Femenino</th><th>Masculino</th><th>Total</th></tr><tr><td>2005</td><td>417</td><td>509</td><td>926</td></tr><tr><td>2006</td><td>547</td><td>612</td><td>1159</td></tr><tr><td>2007</td><td>703</td><td>736</td><td>1439</td></tr><tr><td>2008</td><td>755</td><td>806</td><td>1561</td></tr><tr><td>Oct-09</td><td>719</td><td>792</td><td>1511</td></tr></table>	Gestión	Femenino	Masculino	Total	2005	417	509	926	2006	547	612	1159	2007	703	736	1439	2008	755	806	1561	Oct-09	719	792	1511
	Gestión	Femenino	Masculino	Total																					
	2005	417	509	926																					
	2006	547	612	1159																					
	2007	703	736	1439																					
	2008	755	806	1561																					
Oct-09	719	792	1511																						
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Otro de nuestros objetivos es lograr que cada vez más mujeres accedan a cargos gerenciales. En la gestión 2009 se incremento la brecha nuevamente entre cargos gerencias masculinos y femeninos</li></ul>																									
<table><tr><th>Planta Gerencial</th><th>2006</th><th>2007</th><th>2008</th><th>2009</th></tr><tr><td>Mujeres</td><td>31%</td><td>35%</td><td>37%</td><td>23%</td></tr><tr><td>Varones</td><td>69%</td><td>65%</td><td>63%</td><td>77%</td></tr></table>	Planta Gerencial	2006	2007	2008	2009	Mujeres	31%	35%	37%	23%	Varones	69%	65%	63%	77%										
Planta Gerencial	2006	2007	2008	2009																					
Mujeres	31%	35%	37%	23%																					
Varones	69%	65%	63%	77%																					
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ En otro orden, tenemos el compromiso de ingresar a nuestra planta laboral a personas con discapacidad o que han venido de centros de rehabilitación para jóvenes de la calle.</li></ul>																									
<b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b>																									
Se han firmado convenios de aprendizaje y laborales con el Hogar Alalay, centro que acoge y forma jóvenes de la calle o que viven en situaciones de desarraigo social; y con Aula Kantuta, que atiende a jóvenes con discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales, consiste en otorgar un espacio de trabajo a estos jóvenes permitiéndoles ingresar al mercado laboral permitiendo la reinserción social de éstos jóvenes impulsando la igualdad de oportunidades y nuestra determinada acción contra la discriminación de cualquier índole.																									
Resultados	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>																								
	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ En la gestión se han contratado a 6 jóvenes del Hogar Alalay y Aula Kantuta</li><li>▶ Se han incrementado los cargos gerenciales de mujeres en un 6% en los últimos tres años</li></ul>																								



PRINCIPIO 7	Las Empresas deberán apoyar la aplicación de criterios preventivos respecto a los problemas ambientales.
Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	A partir de 2009, el Banco de Crédito BCP trabaja en las iniciativas que prevengan el cuidado del medio ambiente dentro de nuestra empresa
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos</b>
	<p>► Se ha institucionalizado como una de las políticas del banco, el uso eficiente de recursos que tienen que ver con el agua, energía y papel.</p>
	<b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha generado una campaña al interior de la institución denominada Una Gran Idea, basada en la generación de buenas prácticas que contribuyan a la búsqueda de iniciativas para el ahorro de energía, agua y papel.</li> <li>Adicionalmente hemos trabajado durante todo el año en el plano cultural del BCP con una campaña denominada Ideas para Vivir Mejor, que no solo invoca buenas costumbres respecto al medio ambiente sino también buenas costumbre y buenos valores</li> <li></li> </ul>
Resultados	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>
	<p>Se han implementado 3 nuevos procesos para el uso de eficiente de papel y energía que permite que los procesos además de ser más ágiles y eficientes, aporten en un ahorro efectivo en cuanto al gasto de papel y energía.</p> <p><b>POSTALES IDEAS PARA VIVIR MEJOR</b></p> <p>The posters include the following phrases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Green Section:</b> ¿Usaste?, Recicla, ¿Prendiste?, Apaga, ¿No usas?, Desconecta, ¿Quebraste?, Arregla, ¿Te molesta el humo?, No quemes, ¿Compraste?, Evita el plástico, ¿Abriste?, Cierra, ¿Fabricas?, Se responsable.</li> <li><b>Yellow Section:</b> ¿Pediste prestado?, Devuelve, ¿Ensucias?, Limpia, ¿Entraste?, Saluda, ¿Recibiste?, Agradece, ¿Prometiste?, Cumple, ¿Necesitas algo?, Pide por favor, ¿Te necesitan?, Ayuda, ¿Terminaste?, Ordena.</li> <li><b>Red Section:</b> ¿Aprendiste?, Enseña, ¿Comenzaste algo?, Terminalo, ¿Fracasaste?, Persevera, ¿Encontraste?, Devuelve, ¿Confían en ti?, Se leal, ¿Alguien más ganó?, Sonríe, ¿Hablaste?, Escucha, ¿Tienes?, Comparte.</li> <li><b>Blue Section:</b> ¿Prendiste?, Apaga, ¿Abriste?, Cierra, ¿Cosemaste?, Arma, ¿Quemaste?, Arregla, ¿Ensucias?, Limpia, ¿Prometiste?, Cumple, ¿Olviste algo?, Pide permiso, ¿Pediste prestado?, Devuelve, Siempre pide Porfavor, y siempre di Gracias.</li> </ul>

PRINCIPIO 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	Nuestra empresa promueve acciones dirigidas al cuidado y preservación del medio ambiente
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>El BCP, por la naturaleza del negocio, es una empresa que no genera daño fundamental al medio ambiente, sin embargo, hemos buscado generar comunicación masiva a cerca de iniciativas que contribuyan con la preservación del medio ambiente.</li> </ul>
Resultados	<b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha realizado el lanzamiento de la campaña Planeta BCP, una iniciativa que busca contribuir de manera práctica y efectiva al cuidado del medio ambiente a través de un nuevo estilo de vida, que promueva el uso eficiente de recursos escasos como el agua, la energía y el papel. Esta campaña ha sido difundida a través de medios de comunicación masivos</li> </ul>
	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>
	<p>Campaña de difusión masiva por medios de comunicación de prensa y radio y que ha generado gran aceptación en el medio, permitiendo que la imagen del BCP trascienda hacia instituciones para el patrocinio de foros y talleres sobre medioambiente.</p>  <p>Combatiir el cambio climático, la mayor amenaza que enfrenta el planeta, y generar cambio de actitudes para conformar una nueva cultura de eficiencia en el consumo de los recursos naturales, es parte de nuestra responsabilidad y compromiso con la sociedad.</p> <p>Planeta BCP es una campaña que tiene el objetivo de responder a las necesidades de nuestra sociedad y que día a día está siendo afectada por el gasto de energía, de agua y del efecto invernadero. A través de simples mensajes y acciones queremos invitar a que seas parte de este cambio para vivir mejor.</p> <p>Banco de Crédito <b>BCP</b></p> <p>Planeta BCP es una campaña de Responsabilidad Social del Banco de Crédito BCP y responde a compromisos asumidos por el Grupo BCP al ser miembros activos en la promoción de buenas prácticas y responsabilidad medioambiental.</p> <p>Para el BCP tomar conciencia sobre la importancia que tiene el medio ambiente, es comenzar a trabajar en busca de una mejor calidad de vida actual y de generaciones futuras.</p> <p>Planeta <b>BCP</b> Para vivir mejor</p> <p><b>Papel</b></p> <p>Una tonelada de papel equivale a 15 árboles muertos, que tardan alrededor de 20 años en crecer.</p> <p><b>Agua</b></p> <p>Si dejamos un grifo goteando, se pierden 30 litros de agua al día.</p> <p><b>Energía</b></p> <p>Si ahorramos 3 horas al día de energía eléctrica, disminuimos el calentamiento global en 14 %.</p> <p>Planeta <b>BCP</b> Para vivir mejor</p> <p>Un planeta limpio es posible!</p> <p>Planeta BCP es una campaña que responde a las necesidades de nuestra sociedad que es afectada por el gasto de energía, de agua y del efecto invernadero. A través de mensajes y acciones queremos que seas parte de este cambio para vivir mejor.</p> <p>Banco de Crédito <b>BCP</b></p> <p>Seamos conscientes el uso indiscriminado de energía consume a nuestro planeta poco a poco.</p> <p>Si ahorramos 3 horas al día de energía eléctrica, disminuimos el calentamiento global en 14 %.</p> <p>Cada gota desperdiciada, es una lágrima del planeta.</p> <p>Por cada hoja de papel que desechamos, perdemos parte de nuestro planeta.</p> <p>Una tonelada de papel equivale a 15 árboles muertos, que tardan alrededor de 20 años en crecer.</p> <p>Si dejamos un grifo goteando, se pierden 30 litros de agua al día.</p> <p>Planeta <b>BCP</b></p>

PRINCIPIO 9	Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente
Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	Nuestra empresa busca constantemente innovar en tecnología que sea medio ambientalmente amigable.
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>
	<p>Dentro de nuestras políticas de gasto eficiente de papel, se ha realizado interesantes mejoras en tecnología y sistemas del banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestros cajeros automáticos dan la opción a los clientes de imprimir o no el comprobante de saldo luego de realizada una transacción, brindando directamente en pantalla la información que los clientes requieren saber y evitando de esta forma el gasto indiscriminado de papel.</li> <li>▶ Por otro lado, nuestros sistemas nos permiten realizar facturaciones en línea por nuestros servicios. Con este servicio, el cliente recibe las facturas directamente a sus correos electrónicos y sólo si la requiere para el descargo correspondiente la imprime</li> </ul>
	<b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene prevista la evaluación e impacto de estas dos iniciativas de reducción de uso de papel y energía y lanzar nuevamente campañas que permitan explorar nuevas ideas de ahorro en energía.</li> </ul>
Resultados	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>
	Reducción en el gasto de papel de un 10% con estas iniciativas de ahorro.

PRINCIPIO 10	<b>LAS EMPRESAS DEBERAN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTERCIÓN Y EL SOBORNO</b>
Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	Nuestra empresa está comprometida con la lucha contra cualquier forma de corrupción y convoca a su código de ética y conducta para su accionar.
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos</b> Nuestras acciones contra la corrupción se vienen trabajando a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El Código de Ética y Conducta</li> <li>▶ El Código de Ética y Conducta para personal con responsabilidad financiera es un complemento al Código de Ética de Credicorp, que tiene por objeto proveer lineamientos adicionales para los principales ejecutivos de Credicorp y sus subsidiarias (conjuntamente la "Corporación"); así como para todos los profesionales que se desempeñen en áreas relacionadas con finanzas, mercados de capitales, contabilidad, auditoría, impuestos, legal, relaciones con inversionistas u otro personal que, a juicio de los gerentes generales de las subsidiarias, pudiera tener influencia o participación en la elaboración de la información financiera de la Corporación. Credicorp espera que el personal referido actúe siguiendo los más altos estándares de integridad personal y profesional en todas sus actividades, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables; y que rechace y disuada a otros de realizar actos de mala fe.</li> <li>▶ El Reglamento Interno de Trabajo en su capítulo Prohibiciones de los Trabajadores.</li> <li>▶ El Sistema de Denuncias Credicorp donde los empleados pueden reportar cualquier acto de corrupción el mismo que es completamente anónimo y que llega directamente a la corporación de la que somos parte.</li> <li>▶ Declaración de Transparencia, adecuado a la Normativa de Transparencia de Información de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, con la cual pretendemos generar una relación transparente, en el marco de la buena fe, equidad y confianza recíproca con el público que acude a solicitar nuestros servicios.</li> <li>▶ El proceso de Lavado de Activos, el banco tiene, desde junio de 2001, políticas generales de prevención de lavado de activos. Así también, desde octubre de 2002, cuenta con un reglamento que es cumplido por todos los estamentos de la organización y para el cual se generó el Manual de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, el mismo que a la fecha se encuentra vigente.</li> </ul>
Acciones	<b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El Código de Ética y Conducta para personal con responsabilidad financiera a través de nuestra plataforma de intranet se desplegó para el conocimiento de todos nuestros empleados y para la firma del anexo A del código a todos los trabajadores que incluyen el manejo de dinero, regulaciones y presupuestos.</li> <li>▶ El Sistema de Denuncias Credicorp se ha detallado en la comunicación y funcionalidad en un concurso interno de conocimientos.</li> <li>▶ La declaración de transparencia está presente en todas nuestras oficinas y puesto a conocimiento de nuestros clientes. Esta gestión hemos incorporado además al Defensor del Cliente, una figura única dentro del sistema financiero nacional y busca complementar las instancias de protección al consumidor que están establecidas por la Superintendencia de Bancos y que previene cualquier tipo de actos de corrupción interno o externo.</li> <li>▶ En Lavado de Activos se contempló incrementar el alcance a los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de monitoreo e investigación.</li> <li>• Analizar transferencias, cheques plaza extranjera y cuentas de subsidiarias.</li> <li>• Reportes a la Unidad de Investigación Financiera (UIF).</li> <li>• Visitas a oficinas.</li> <li>• Capacitaciones on-line a los funcionarios del banco.</li> <li>• Adecuación al manual corporativo, de la norma vigente de lavado de activos que tiene el Banco de Crédito de Bolivia S.A.</li> </ul> </li> </ul>
Resultados	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En al gestión 2009 se aplicó capacitación a 1508 funcionarios del banco, de los mismos, 1356 realizaron el examen de evaluación sobre lavado de activos, teniendo como resultado un 93% de aprobación.</li> <li>▶ En la misma gestión se reportaron xx casos sospechosos a los cuales se aplicaron los controles adecuados verificándose el adecuado cumplimiento de las medidas antilavado</li> </ul>