

# Comunicación del progreso





Gerencia

La Paz, 12 de noviembre de 2008  
Cite: BCP/IGG - N° 056/08

Señor  
**Director Ejecutivo del Pacto Mundial**  
**Naciones Unidas**  
Presente.-

Estimado señor:

Tenemos el agrado de hacer llegar a ustedes el primer informe de Comunicación sobre el Progreso de las acciones generadas en cumplimiento de cinco principios 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.

Pasar del dicho al hecho es uno de los desafíos más importantes de las instituciones hoy en día, pues necesariamente implica una decidida determinación hacia la acción, la voluntad de llevar adelante un cambio y, por supuesto, ejecutarlo. Hacer lo que decimos es, en consecuencia, un ejercicio de consistencia, que nos enorgullece enormemente porque es parte de nuestra más arraigada cultura corporativa y que se refleja en este informe.

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 Caveró Belaunde**  
Gerente General  
BANCO DE CREDITO BCP

c.c.:File Cor  
MSH/Katia

CGD FORM 9571

## 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 casi 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 3	<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 las 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 Bancredito 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 Seguridad son organizaciones constituidas en partes iguales entre los trabajadores y empleadores que tienen como fin coadyuvar con el cumplimiento de las</li></ul>

	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.
	<b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b>
	<p>En esta gestión se creó el Comité de Seguridad Mixto 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.</p> <p>Los avances en esta gestión dieron como resultado capacitaciones en primeros auxilios y manejo de incendios, compra de botiquines para todos 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</p>
<b>Resultados</b>	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>
	El primer comité fue creado Ad hoc por un proceso de implementación inicial. Este año ya se han realizado las elecciones respectivas en las que participan 12 personas, 6 de la parte laboral y 6 del empleador.

<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>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>▶ Este año se realizó un gran esfuerzo para incrementar el salario de nuestros empleados con un alcance del 86% de nuestra masa laboral.</li> </ul>

<b>PRINCIPIO 5</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL</b>
<b>Acciones</b>	<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>
<b>Resultados</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.
	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b>
	Cero menores de edad trabajando en el Banco de Crédito BCP o empresas tercerizadas por el banco.

Acciones	<b>PRINCIPIO 6</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN</b>												
		<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>▶ Otro de nuestros objetivos es lograr que cada vez más mujeres accedan a cargos gerenciales, si bien en los últimos años se ha venido acortando la brecha, aún tenemos como labor incrementar el número:</li></ul>												
		<table><tr><td>Planta Gerencial (gerentes y subgerentes)</td><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>31%</td><td>35%</td><td>37%</td></tr><tr><td>Varones</td><td>69%</td><td>65%</td><td>63%</td></tr></table>	Planta Gerencial (gerentes y subgerentes)	2006	2007	2008	Mujeres	31%	35%	37%	Varones	69%	65%	63%
	Planta Gerencial (gerentes y subgerentes)	2006	2007	2008										
	Mujeres	31%	35%	37%										
	Varones	69%	65%	63%										
		<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 para ingresar al mercado laboral permitiendo la reinserción social e igualdad de oportunidades y nuestra determinada acción													



	contra la discriminación de cualquier índole.
<b>Resultados</b>	<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>

<b>PRINCIPIO 10</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBERAN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTERCIÓN Y EL SOBORNO</b>
<b>Acciones</b>	<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>
	<p>Nuestras acciones contra la corrupción se vienen trabajando a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>El Código de Ética y Conducta</b></li> </ul> <p>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.</p> <p>Las normas que sustentan y orientan la actuación de los integrantes del banco son:</p> <p>Respeto: todos los integrantes del Banco de Crédito tienen el DEBER fundamental de guardar consideración a la honorabilidad de toda persona.</p> <p>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.</p> <p>Honestidad: actuar con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo como respuesta a la confianza depositada por la institución en su persona.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>El Código de Ética y Conducta para personal con responsabilidad financiera</b></li> </ul> <p>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.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>El Reglamento Interno de Trabajo</b> en su capítulo Prohibiciones de los Trabajadores.</li> <li>▶ <b>El Sistema de Denuncias Credicorp</b> 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>▶ <b>Declaración de Transparencia</b>, 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</li> </ul>

	<p>confianza recíproca con el público que acude a solicitar nuestros servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>El proceso de Lavado de Activos</b>, 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>
	<p><b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>El Código de Ética y Conducta</b> 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>▶ <b>El Sistema de Denuncias Credicorp</b> se ha detallado en la comunicación y funcionalidad en un concurso interno de conocimientos.</li> <li>▶ La <b>declaración de transparencia</b> 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>▶ <b>En Lavado de Activos</b> 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>
<b>Resultados</b>	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Lavado de activos, se atendieron hasta el mes de abril de 2007, 150 alertas del aplicativo monitor, para dar paso desde el mes de mayo, a la vigencia del esquema de clasificación por riesgo, que básicamente selecciona las variables de tipo de banca, actividad y movimiento de los clientes, para asignarle un riesgo que permita estratificar las muestras de los análisis que realiza el servicio de cumplimiento. Con esta metodología se analizaron 909 casos entre clientes de banco y de las subsidiarias Credifondo y Credibolsa. Se reportaron a la unidad de investigación financiera 76 casos sospechosos, que involucraron 78 clientes. Se realizaron controles a diferentes oficinas del banco, verificándose de esta manera el adecuado cumplimiento y aplicación de las medidas de antilavado. Finalmente, como parte de este plan de trabajo, se realizó la capacitación de 1,015 trabajadores de todas las áreas del banco.</li> <li>▶ El Código de Ética y Conducta para Personal con Responsabilidad Financiera tuvo un alcance en el cumplimiento de la difusión y compromiso de 86 gerencias y 285 personas.</li> <li>▶ El código de Ética y Conducta se difunde a través de material impreso anualmente a todos los años a trabajadores. Asimismo es parte de los entregables a cada funcionario nuevo que ingresa al banco.</li> </ul>

<b>Objetivos para el 2009</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Desarrollar acciones para los postulados 1, 2, 7, 8 y 9 del Pacto Global</li> <li>▶ Continuar con el desarrollo de la medición de resultados en los postulados declarados</li> <li>▶ Compromiso de inclusión de mayor personal con discapacidad</li> <li>▶ Incluir en la memoria de Buen Gobierno Corporativo y RSE los avances en el cumplimiento del Pacto Global</li> </ul>	



Memoria de Gobierno Corporativo  
y Responsabilidad Social 2007

Banco de Crédito **>BCP>**

# *Creciendo con responsabilidad*



# ***Creciendo con responsabilidad***

# Contenido

<b>Carta del Presidente</b>	<b>7</b>
<b>Una organización que transmite confianza</b>	<b>8</b>
El Directorio	10
<b>Administración Interna</b>	<b>16</b>
<b>Nuestra cultura</b>	<b>22</b>
<b>Relaciones de confianza</b>	<b>26</b>
Clientes	28
Accionistas	34
Nuestra Gente	36
<b>Transparencia que genera confianza</b>	<b>42</b>
<b>Responsabilidad social</b>	<b>48</b>
Clientes	54
Comunidad	56
Colaboradores	60





# 1 Carta del Presidente

## Estimados accionistas

El rol del Banco de Crédito BCP más allá del financiero, comprende un fuerte compromiso con nuestros clientes, nuestros colaboradores, con la comunidad de la que somos parte y con las aspiraciones y el desarrollo de nuestro país.

La solidaridad, el bien común, la ética profesional y personal son conceptos del crecimiento y el éxito empresarial. Es por ello que en el BCP hemos sentido la necesidad de establecer vínculos de cooperación, respeto, responsabilidad y, en definitiva, confianza con todos aquellos con los que nos relacionamos.

Es a partir de este entendimiento de las necesidades de nuestro entorno, que 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.

Además de nuestros resultados financieros, para el BCP es primordial el cumplimiento de las normas de buen gobierno corporativo que rigen nuestro comportamiento empresarial, el desarrollo de políticas que las sustenten basadas en

la honestidad, la ética y el respeto.

En este contexto, esta primera memoria de responsabilidad social pretende dar a conocer el ambicioso trabajo que nos hemos propuesto. Sabemos que el camino será largo pero tenemos la certeza que con la voluntad de nuestros accionistas, el empeño de nuestros colaboradores y la confianza del público en general, esta tarea traerá réditos importantes para todos. Permítanme compartirla con ustedes.

**Dionisio Romero Seminario**  
Presidente



# 2

*Una organización  
que transmite  
confianza*





Directorio

A lo largo de nuestra historia, en el BCP siempre hemos logrado convocar a personalidades de un alto nivel profesional, intelectual y ético. Siguiendo esta tendencia, el actual Directorio está conformado por profesionales con una larga trayectoria empresarial, que aportan sus conocimientos y experiencias y velan siempre por el interés de la empresa y de sus accionistas.

Mandato y vacancia del Directorio

Los Directores serán designados en la Junta General Ordinaria conforme a este Estatuto. El mandato es por 1 año y los directores pueden ser reelegidos indefinidamente. Su mandato se considerará tácitamente prorrogado hasta que sus sustitutos sean elegidos y tomen posesión del cargo en la primera reunión de Directorio posterior a

la Junta que los elija, reunión que deberá realizarse necesariamente dentro del plazo máximo de diez días de su elección en la Junta, salvándose las previsiones del Artículo 316 del Código de Comercio. La designación de Directores es revocable en cualquier momento por la Junta de Accionistas.

Composición y forma de elección

A fin de cumplir con lo dispuesto por el Artículo 316 del Código de Comercio, el Directorio estará compuesto por tres Directores por la mayoría y por dos Directores por la minoría, siempre y cuando los accionistas minoritarios que elijan sus Directores representen por lo menos el veinte por ciento del capital social con derecho a voto en la Junta Ordinaria respectiva. En caso contrario todos los

Directores serán elegidos por el voto de la mayoría absoluta de los accionistas presentes o representados en la Junta. A los efectos anteriores la elección de Directores se realizará mediante el sistema de listas completas y voto nominal de los accionistas presentes o representados, debiendo en consecuencia cada accionista identificarse a tiempo de emitir su voto.

Director	Cargo
Dionisio Romero Seminario	Presidente
Luis Nicolini Bernucci	Vicepresidente
Reynaldo Llosa Barber	Director
Fernando Fort Marie	Director
Juan Carlos Verme Giannoni	Director
Benedicto Cigüeñas Guevara	Director
Raimundo Morales Dasso	Director

# Miembros del Directorio



**Dionisio Romero Seminario**

Máster en Administración de Empresas de la Universidad de Stanford y BA en Ciencias Económicas de la Pomona Collage en California, ambas en Estados Unidos. Fue presidente del Directorio del BCP desde 1979 hasta 1987 con una interrupción en el ejercicio de dos años (entre 1987 y 1989) y presidente y miembro del Directorio desde diciembre de 1990 hasta la actualidad. Desde agosto de 1995, es también presidente del Directorio de Credicorp Ltda., así como presidente de Atlantic Security Holding Corporation, Gran Caimán. Es director y presidente del BCP Bolivia, y presidente del Pacífico Peruano Suiza, Compañía de Seguros y Reaseguros, además de director del Banco de Crédito e Inversiones, Chile.



**Luis Nicolini Bernucci**

Empresario, especialmente dedicado a las actividades financieras, industriales y agroindustriales. Como banquero, desempeña el cargo de vicepresidente del BCP desde agosto de 1995. A partir de marzo de 1977 hasta octubre de 1987, fue director del banco, y nuevamente asume el cargo desde marzo de 1991 hasta la fecha. Es también vicepresidente y director del banco, y nuevamente asume el cargo desde marzo de 1991 hasta la fecha. Es también vicepresidente de Credicorp desde agosto de 1995, y de Atlantic Security Bank. Es director de pacífico Peruano Suiza (Director independiente).



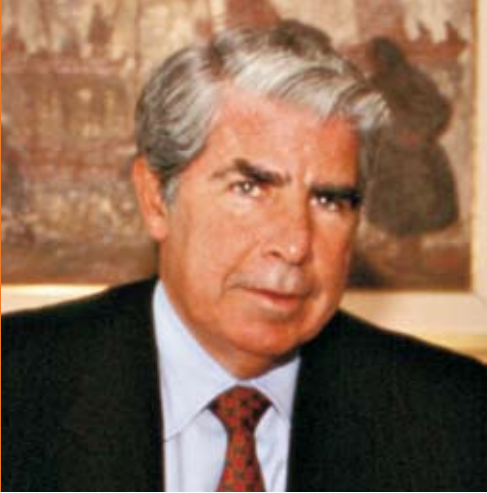
**Fernando Fort Marie**

Abogado egresado de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Es socio principal y director del estudio Fort, Bertorini Godoy Pollari & Carcelen Abogados S.A. Ha sido director del BCP desde marzo de 1979 hasta octubre de 1987, y de marzo de 1990 hasta la fecha. Es, además, asesor de la Presidencia y de Alta Gerencia del BCP. También es director de las subsidiarias del BCP como Credifondo S.A., Credileasing S.A., Creditítulos S.A. Inmobiliaria BCP S.A., Solución Financiera de Crédito S.A. y del BCP Bolivia. Desde marzo de 1999, es director de Credicorp. Igualmente es director y representante en el Perú del Atlantic Security Bank, y miembro del Directorio de Inversiones Centenario S.A., Hermes Transportes Blindados S.A. e Inversiones Distrilima (alterno).



**Raimundo Morales Dasso**

Economista egresado de la Universidad del Pacífico, con Master en Administración de Negocios de la Universidad de Pennsylvania - Wharton Business School. Presidente del Directorio de la Asociación Civil Pro Universidad del Pacífico y del Instituto Peruano de Economía IPE. Vicepresidente de Credicorp Ltd. Corporación BCP. Miembro del Directorio del Atlantic Security Bank, del Banco de Crédito de Bolivia, de Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros PPS, Pacífico Vida Seguros, Instituto Peruano de Economía y del Grupo Romero. Gerente General del Banco de Crédito BCP Perú desde Noviembre de 1990.



**Reynaldo Llosa Barber**

Empresario. Director del BCP desde marzo de 1980 hasta octubre de 1987, y de marzo de 1990 a la fecha. Es director de las subsidiarias del BCP, del BCP Bolivia, de Credicorp (desde agosto de 1995) y de Atlantic Security Bank. También es presidente del Directorio de Edelnor y director de Pacífico Compañía de Seguros, Distrilima, Edegel y otras empresas. Es socio principal y gerente general de F.N. Jones S.R. Ltda. (Director independiente).



**Benedicto Cigüeñas Guevara**

Economista egresado de la Universidad Católica del Perú y Máster por el Colegio de México. Realizó estudios de Estadística y Economía en el Centro Interamericano de Enseñanza del Estado en Chile, y en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura en Perú. Es director del BCP desde enero de 2005. También es director de AFP Prima y del BCP Bolivia. Anteriormente, se desempeñó como asesor económico financiero del banco, y como gerente central de Planeamiento y Finanzas desde 1992 hasta abril del 2004. También ocupó los cargos de gerente general y gerente financiero del Banco de la Nación, y viceministro de Economía y de Hacienda. Fue funcionario del Banco Central de Reserva del Perú, y además director del Banco Exterior de los Andes en España; de Petróleos del Perú; del Banco de la Nación y del Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE), entre otras instituciones y empresas.



**Juan Verme Giannoni**

Empresario. Realizó estudios en la Universidad de Zurich. Es director del BCP desde marzo de 1990 a la fecha, y además integra el Directorio de las subsidiarias y del BCP Bolivia. Es director de Credicorp desde agosto de 1995, y del Atlantic Security Bank. También es presidente del Directorio de Inversiones Centenario A.A.A.; director de Hermes Transportes blindados S.A., Cerámica Lima S.A., Corporación Cerámica S.A. y de otras empresas. Es miembro de la Asamblea General de Asociados del Patronato del Museo de Arte de Lima, del cual es presidente (Director independiente).



## Sesiones del Directorio

El Directorio sesionará cuantas veces lo crea necesario, a convocatoria de su Presidente o a solicitud escrita o motivada de por lo menos tres de sus miembros en ejercicio de la función titular. El Directorio podrá también sesionar válidamente sin previa citación si todos los Directores se hallaran presentes o si cualquiera de ellos renunciara a la citación.

El Directorio se reunirá en forma obligatoria por lo menos una vez al mes.

## Resoluciones y acuerdos

El Directorio sesionará válidamente con la presencia de más de la mitad de sus miembros en ejercicio de la función titular y sus resoluciones se adoptarán por simple mayoría de votos de los Directores presentes. Cada Director, incluido el Presidente, tiene derecho a un solo voto. En caso de empate se repetirá la votación

cuantas veces sea necesario en la propia reunión hasta lograrse la mayoría señalada y si finalmente no se lograra acuerdo, el Directorio convocará inmediatamente a una Junta de Accionistas la que resolverá en última instancia.

## Hechos relevantes reportados a los entes reguladores:

### 14 de marzo de 2007

Convocatoria a la Junta General de Accionistas a celebrarse el día 26 de Marzo de 2007, para considerar los siguientes Orden del Día:

#### Junta General Ordinaria de Accionistas

- Informe del Síndico.
- Consideración del Balance General y Estados de Resultados al 31.12.2006
- Informe de Auditores Externos
- Aprobación de la Memoria Anual
- Tratamiento de Utilidades

- Designación del Síndico Titular y Síndico Suplente y fijación de remuneraciones.
- Designación de Directores y fijación de remuneraciones.
- Designación de Auditores Externos
- Cumplimiento de circulares de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.
- Elección de Accionistas para la firma del Acta.

#### Junta General Ordinaria de Accionistas

- Modificación de Estatutos.
- Elección de Accionistas para la firma del Acta.

### 26 de marzo de 2007

En cumplimiento a normas que regulan el mercado se informa que la Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco de Crédito de Bolivia S.A., celebrada el día 26 de marzo del año 2007, tomó las siguientes decisiones:

- Aprobar el informe del Síndico.
- Aprobar el Balance General y Estado de Resultados al 31.12.2006.
- Aprobar el informe presentado por los Auditores Externos.
- Aprobar la Memoria Anual.
- Distribuir utilidades, luego de la constitución de la reserva legal

equivalente al 10% de las utilidades líquidas de la gestión.

- Designar como Síndico Titular al Dr. Gonzalo Mendieta Romero, y como Síndico Suplente a la Dra. Fabiana Elina Cunioli Paz.
- Designar como Directores a los señores:

Dionisio Romero Seminario - Presidente

Luis Nicolini Bernucci - Vicepresidente

Reynaldo Llosa Barber - Director

Fernando Fort - Marié - Director

Juan Carlos Verme Gianonni - Director

Benedicto Cigüeñas Guevara - Director

Raimundo Morales Dasso - Director

- Nombrar como Auditores Externos a la firma Ernst & Young.

Asimismo, se informa que la Junta General Extraordinaria de Accionistas de Banco de Crédito de Bolivia S.A., celebrada el día 26 de marzo del año 2007, decidió modificar los artículos 4 y 54 del Estatuto Social, a fin de incluir en el Objeto Social la suscripción de contratos de Mandatos de Intermediación Financiera, e incorporar como facultades y responsabilidades del Directorio la aprobación de la suscripción de contratos de Mandato de Intermediación Financiera.

### 8 de mayo de 2007

Se pone en conocimiento que el señor LUIS FERNANDO ALVAREZ ARCE ha sido designado Oficial de Cumplimiento a.i. a partir de la fecha.

Este nombramiento interino se formalizará una vez se realice el Directorio de este mes, programado para el jueves 24 de mayo.

### 25 de mayo de 2007

Se pone en conocimiento que el Directorio del Banco de Crédito de Bolivia S.A., en sesión de fecha 24 de mayo de 2007, ha ratificado al señor LUIS FERNANDO ALVAREZ ARCE en el puesto de Oficial de Cumplimiento.

### 10 de septiembre de 2007

Se pone en conocimiento que en la fecha se llevó a cabo una Junta General Extraordinaria de Accionistas de Banco de Crédito de Bolivia S.A., para la cual no fue necesario publicar convocatoria por encontrarse presentes los accionistas que representan el 100% del capital de la Sociedad, de conformidad con el artículo 299 del Código de Comercio con referencia a la validez de las Juntas sin necesidad de convocatoria previa.

Por unanimidad de los presentes, se aprobaron las modificaciones a los Estatutos del Banco, sin afectar el objeto de la sociedad, a fin de contextualizar su redacción a los cambios que ha sufrido la Ley de Bancos y Entidades Financieras desde la fundación del Banco, permitiendo de esta manera una redacción más completa y puntual de los estatutos societarios.

### 26 de octubre de 2007

Se pone en conocimiento que, en sesión de Directorio del Banco de Crédito de Bolivia S.A. de fecha 24 de octubre de 2006, se ha anunciado la futura designación del señor Diego Caveró Belaúnde como Gerente General del Banco de Crédito de Bolivia S.A. en reemplazo del señor Gianfranco Ferrari de las Casas, quien asumiría el puesto de Gerente Central de Banca Minorista en el Banco de Crédito del Perú.

La transferencia de responsabilidades será progresiva, estando prevista la formalización del cambio mediante Directorio a efectuarse durante el primer trimestre de la gestión 2008.

### 13 de diciembre de 2007

Se pone en conocimiento que, en sesión de Directorio del Banco de Crédito de Bolivia S.A. de fecha 13 de diciembre de 2007, se aceptó la carta de renuncia del señor Gianfranco Ferrari de las Casas al puesto de Gerente General del Banco de Crédito de Bolivia S.A., con efecto al 31 de enero de 2008.

En consecuencia, el señor Diego Caveró Belaúnde asumirá funciones como Gerente General del Banco a partir del día 1° de febrero de 2008.

## Administración interna

La estructura orgánica del BCP se caracteriza por su alto nivel de profesionalismo y una filosofía de gerencia que incentiva la activa participación de los gerentes en la toma de decisiones, promovidas a través de los comités de administración.

## Consejo de Gerencia

El principal órgano administrativo es el Consejo de Gerencia. Éste sesiona una vez al mes para revisar los resultados del período del banco y de las principales unidades del banco. El Consejo tiene una función principalmente informativa y coordinadora.

Está conformado por el Gerente General y los gerentes de división. Participan también los gerentes de área de Marketing y Recursos Humanos.

## Comité de Gestión

El Comité de Gestión sesiona una vez por semana con el fin de revisar periódicamente determinados temas relacionados con la evolución de los negocios. Además, este comité sirve como foro para que distintas unidades del banco presenten aquellos temas que ameritan un debate y requieran una definición.

Está conformado por el Gerente General, los Gerentes de Finanzas y Mercado de Capitales, Banca Corporativa y Empresas, Banca Minorista, Sistemas, los Gerentes Regionales y el Gerente de Área de Marketing.

## Comité de Riesgos

Está integrado por el Gerente de la División de Finanzas y Mercado de Capitales, el Gerente de la División de Créditos, la Gerente de la División Legal y el Gerente del Área de Planeamiento Financiero. Este Comité sesiona mensualmente.

Dentro de los temas que se revisan, se evalúa la gestión del riesgo crediticio, la concentración por regiones y sectores económicos, los niveles de excepciones, etc. Asimismo se monitorea la gestión de riesgo de liquidez y riesgo de mercado y el impacto de sus principales variables en los

estados financieros del banco. También se revisa el riesgo legal del banco y la marcha de los principales procesos.

Finalmente se reporta el análisis de riesgos y controles de los principales procesos del banco como parte del proceso de autoevaluación anual.

A mediados de año el Comité ha empezado a monitorear la gestión de continuidad de negocios a través de la ejecución de un plan anual de pruebas y simulacros que consideran el escenario

de pérdida de los sistemas tecnológicos, su recuperación de acuerdo a estándares definidos y la correcta y oportuna aplicación de los planes de contingencia correspondientes.

## Comité de Administración de Activos y Pasivos (ALCO)

El Comité de Activos y Pasivos sesiona mensualmente. Su objetivo es gestionar la estructura financiera del balance del BCP y determinar el grado de exposición del banco a los diferentes riesgos a los que está expuesto.

Las decisiones tomadas por el ALCO se ven reflejadas en la variación de la estructura de balance, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera.

Con respecto de la posición en moneda extranjera del BCP, ésta disminuyó en el segundo semestre del 2007 mientras que la posición en bolivianos se incrementó debido a la apreciación experimentada por el boliviano durante este período.

En términos de liquidez, los límites internos aprobados por el ALCO han permitido una mejor visión de la situación de liquidez del

BCP, permitiendo principalmente un mejor monitoreo de la estructura del balance del Banco.

El ALCO en el 2008 deberá continuar con su objetivo de gestionar la estructura financiera del balance del BCP y de monitorear que la exposición del BCP a los riesgos de tasas, de liquidez y de monedas se encuentre dentro de los límites establecidos.

## Comité de Productividad

El Comité de Productividad está conformado por los Gerentes de las Divisiones de Finanzas y Mercado de Capitales, Sistemas y Operaciones y los Gerentes de Área de Planeamiento Financiero y Recursos Humanos.

La sustentación de proyectos de inversión ante el Comité, antes de su ejecución, ha

servido para que los Gerentes puedan priorizar estas inversiones y tengan un mejor conocimiento sobre los beneficios de éstas en la Institución. El Control de Gastos permitió que durante el año 2007 los gastos operativos se terminen alineados al presupuesto, a pesar del importante crecimiento del BCP.

La necesidad de justificar los incrementos de personal ha permitido tener un mejor conocimiento sobre el efecto que tienen en nuestra plantilla los nuevos proyectos y responsabilidades

## Comité de Créditos

Según la normativa vigente referida al proceso de evaluación y aprobación de Créditos, se establece la participación de un Comité de Créditos, en aquellas propuestas que excedan la autonomía conjunta de la Gerencia de Créditos y la Gerencia General. Dicho Comité, además de evaluar, procede a emitir opinión sobre los créditos planteados, para luego continuar con el trámite de aprobación ante la instancia respectiva.

El Comité de Créditos está integrado por el Gerente General, el Gerente de División Banca Corporativa y Empresas, el Gerente de División de Créditos, el Gerente de Servicio de Riesgos, el Subgerente Regional de Riesgos, el Gerente Regional, el Gerente Regional de Banca Corporativa y Empresas, el Gerente de Área de Cuentas Especiales y los Funcionarios de Negocios y Riesgos encargados de la presentación y evaluación de la propuesta Crediticia.

El Comité de Créditos se reúne normalmente una vez a la semana, los días martes, para lo cual el Gerente de Servicio de Riesgos envía la convocatoria y la agenda a tratar los días lunes en la mañana. Asimismo, remite a todos los participantes una copia de la propuesta a considerar. En caso de ser necesaria una sesión extraordinaria del Comité, se convoca a la misma con la debida anticipación.

## Comité de Sistemas

Es un Comité a nivel directivo en el que la Gerencia de División de Sistemas y Organización informa a la Gerencia General y Gerencias de División sobre los avances y puntos críticos de los proyectos y requerimientos ejecutados en el último mes, solicitando aprobación de ejecución de inversiones, definiendo directrices, objetivos de proyectos nuevos, ajustándolos y aprobándolos.

Funciones:

a) Evaluar principales avances de los proyectos y requerimientos más importantes que se encuentren en ejecución.

b) Establecer puntos críticos y definir posibles mecanismos que faciliten su resolución inmediata.

c) Establecer políticas y lineamientos que orienten la ejecución de los proyectos y requerimientos.

d) Revisar y aprobar cronogramas de implementación, estableciendo fechas críticas e hitos.

e) Revisar y aprobar la evolución de ejecución del presupuesto de cuentas de gasto.

f) Revisar y aprobar las principales inversiones requeridas en relación al presupuesto anual de inversiones.

Frecuencia y participantes:

El Comité de Sistemas sesiona los días martes de la última semana de cada mes durante una hora y media con la Gerencia General, Gerencias de División y Area relacionadas.

Lavado de Activos

El Banco de Crédito de Bolivia SA 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.

En sesión de 24 de mayo de 2007, el directorio aprobó mediante acta 04/2007 la designación del señor Luis Fernando Álvarez Arce como oficial de cumplimiento del Banco de Crédito de Bolivia SA. En fecha 13 de diciembre de 2007, mediante acta 11/2007 se aprobó las modificaciones al Manual de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, el mismo que a la fecha se encuentra vigente.

En cuanto a las actividades de monitoreo e investigación, se atendieron hasta el mes de abril de 2007, 150 alertas del aplicativo monitor, para dar paso desde el mes de mayo, a la vigencia del esquema de clasificación por riesgo, que básicamente selecciona las variables de tipo de banca, actividad y movimiento de los clientes, para asignarle un riesgo que permita estratificar las muestras de los análisis que realiza el servicio de cumplimiento. Con esta metodología se analizaron 909 casos entre clientes de banco y de las subsidiarias Credifondo y Credibolsa.

Se reportaron a la unidad de investigación financiera 76 casos sospechosos, que involucraron 78 clientes.

Las funciones que desempeño el Oficial de Cumplimiento fueron las siguientes:

- a) Vigilar y asegurar el adecuado cumplimiento del Sistema de Prevención del Banco y Subsidiarias.
- b) Diseñar estrategias y/o propuestas de valor para el Sistema de Prevención de Lavado de Activos en el Banco y Subsidiarias.
- c) Adoptar las medidas necesarias

para que el servicio sea dotado con los recursos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, así como velar por el adecuado entrenamiento del personal para un eficiente desempeño en las tareas encomendadas.

- d) Elaborar y supervisar el Programa Anual de Trabajo, el cual deberá ser puesto en consideración previa del Directorio de Banco de Crédito de Bolivia S.A. y aprobado antes del 31 de diciembre de cada año.
- e) Elaborar informes periódicos para la Gerencia General y la Gerencia de División Legal sobre las actividades efectuadas sobre la base del Programa Anual de Trabajo u otros encargos especiales.
- f) Proponer, en coordinación con el Área de Recursos Humanos, las sanciones internas con relación al incumplimiento de las normas y procedimientos antilavado.
- g) Verifica la aplicación de las medidas antilavado con sectores especiales como ser empresas remesadoras con las cuales se tendrá convenios.
- h) Coordinar con el Área de Recursos Humanos la capacitación del personal del Banco y Subsidiarias en aspectos relacionados con Prevención de Lavado de Activos.
- i) Proponer a la División de Sistemas y Organización la incorporación en las normas internas de los cambios que puedan darse en las leyes y otras normas relacionadas con Prevención de Lavado de Activos.
- j) Coordinar con la División de Sistemas y Organización la obtención de nuevas fuentes de información para realizar el análisis de transacciones actualmente

no cubiertas. Orientar el monitoreo hacia las transacciones consideradas de alto riesgo para el Lavado de Activos.

- k) Informar las transacciones sospechosas a la Unidad de Investigaciones Financieras – UIF, después de haberlas calificado como sospechosas.
  - l) Recibir, evaluar y dar Vº.Bº a las solicitudes de excepción del registro de transacciones (Formulario No. 1 y PCC-03) propuestas por los Funcionarios de Negocios para sus clientes y verificar que se cumplan los procedimientos alternativos requeridos. Asimismo verificar anualmente con dichos Funcionarios su permanencia o retiro de la relación de clientes exceptuados.
  - m) Recibir durante el año, los informes anuales de Auditoría Externa, Interna, Corporación y UIF sobre el funcionamiento del Sistema de Prevención de Lavado de Activos, y a partir de estos informes, coordinar las medidas correctivas necesarias.
  - n) Participar en las Reuniones de Oficiales de Cumplimiento de la Corporación y en el Comité de Oficiales de Cumplimiento de la Asociación de Bancos – ASOBAN.
  - o) Introducir al Archivo Negativo a aquellos clientes con los cuales se termine la relación comercial por haberlos identificados como sospechosos y se los haya reportado a la UIF.
  - p) Coordinar con RRHH la contratación de eventos de capacitación adecuados para el personal de Prevención y Cumplimiento.
- Además a nivel nacional, el servicio realizó visitas de control a diferentes

oficinas del banco, verificándose de esta manera el adecuado cumplimiento y aplicación de las medidas de antilavado. Dichas visitas se realizaron a las oficinas centrales de los departamentos de Oruro, Potosí, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca y Santa Cruz de la Sierra, en donde se ha podido apreciar que se viene aplicando adecuadamente el Sistema de Prevención de Lavado de Activos.

Finalmente, como parte de este plan de trabajo, se realizó la capacitación de 1,015

trabajadores de todas las áreas del banco.

El plan anual de trabajo para el año 2008 contempló incrementar el alcance de la labor realizada en el año 2007. Este plan incluyó, en general, los siguientes aspectos:

- a) Actividades de monitoreo e investigación.
- b) Analizar transferencias, cheques plaza extranjera y cuentas de subsidiarias.

- c) Reportes a la Unidad de Investigación Financiera (UIF).
- d) Visitas a oficinas.
- e) Capacitaciones on-line a los funcionarios del banco.
- f) Adecuación al manual corporativo, de la norma vigente de lavado de activos que tiene el Banco de Crédito de Bolivia S.A.

Auditoría

La División de Auditoría tiene dentro de las unidades que la componen la misión de verificar la existencia de un adecuado ambiente de control, basado en la correcta administración de los recursos en función a las políticas emitidas por el Directorio y los entes rectores.

Se distinguen tres unidades especializadas que permiten mantener un monitoreo en el desarrollo de las actividades de la Institución, es así que contamos con:

La unidad de cartera revisa la correcta aplicación de políticas crediticias, permitiendo mantener una clasificación adecuada de la cartera de clientes, el alcance de revisión durante la gestión 2007 es del 80% de la cartera total.

La unidad de operaciones revisa el manejo de los canales operativos, durante la gestión 2007 visitó el total de oficinas que mantiene el Banco en todo el país. Asimismo, dentro la perspectiva de desarrollo se esta procediendo a la implementación de un aplicativo tecnológico, propio de auditoria, que permitirá elevar los niveles de eficiencia y efectuar un seguimiento en línea a los equipos de trabajo, optimizando el tiempo de las visitas de campo.

La unidad de inspeccionado administra las crisis generadas en la comisión de fraudes en función de salvaguardar el patrimonio del banco. La misma ha contribuido, como una labor preventiva, con un proceso de capacitación permanente a nivel nacional;

esta labor ha sido dirigida a los distintos funcionarios que prestan servicio en los canales operativos como es el área de canales de atención y la parte crediticia como es la banca PYME. El alcance de los participantes a nivel nacional corresponde a 552 colaboradores; lográndose fundamentar un sólido conocimiento de las áreas más sensibles.

El desempeño y la sinergia que genera la interacción de las distintas unidades, periten colaborar con el fortalecimiento de los valores que compartimos como Institución, sustentados en una sólida cultura de riesgo.



## Nuestra cultura

En el BCP compartimos los mismos valores, principios y creencias, con los cuales nos sentimos plenamente comprometidos e identificados pues no sólo expresan nuestra forma de trabajo, sino un estilo de vida al que aspiramos como individuos y como organización. A través de ellos, hemos creado una cultura organizacional que nos distingue entre otras instituciones y nos permite plantearnos más y mejores desafíos.

## 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

Este código tiene por objeto establecer normas que permitan que los funcionarios, empleados, directores y cualquier representante autorizado del banco, trabaje en el marco de la seguridad, legalidad, garantía y transparencia de modo que se alinee al compromiso organizacional de evitar la legitimación de dinero ilegal.

Es obligación de todos los bancréditos conocer este código, con el cual nos comprometemos a través del documento firmado al momento de ingresar al banco.

## 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.

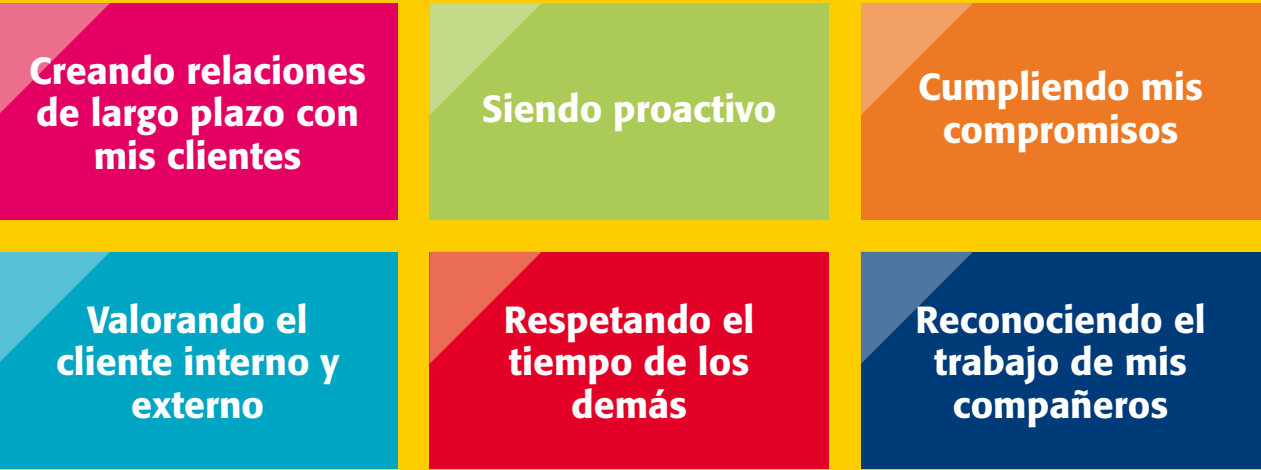
## Llegando más lejos, metro por metro...

Durante el 2007, los Bancréditos nos planteamos un reto adicional, mantener la propuesta de valor hacia nuestros clientes internos y externos, asumiendo la responsabilidad de hacer un poco más de lo necesario y tomando medidas para dar un metro más de lo que se nos pide, para no sólo cumplir, sino superar las

expectativas que nuestros clientes tienen puestas en nosotros.

Fue así, que nos propusimos tomar medidas y ¡Dar un metro más!

Respetando el tiempo de los demás



Es a través de estos elementos, que la cultura del BCP ya forma parte de nuestra vida laboral: cuando planificamos, cuando nos relacionamos con nuestros colegas y clientes, cuando trabajamos en equipo,

siendo no sólo actitudes que fomentamos dentro del ambiente de trabajo, sino también en nuestra familia y en la sociedad en la que nos desenvolvemos.



5

***Relaciones  
de confianza***





Cientes

Con la misión de servir a nuestros clientes, realizamos estudios, procesos innovativos y el desarrollo creativo de productos y servicios enfocados en comprenderlos, atenderlos y ofrecerles soluciones que fortalezcan los vínculos que nos unen a ellos y garanticen una relación a largo plazo, provechosa para ambas partes.

En el BCP agrupamos a nuestros clientes en dos grandes bancas:

La Banca Minorista

Atiende a más de 200 mil clientes, está conformada por personas naturales, personas naturales con negocios y personas jurídicas con niveles de ventas menores a US\$.1 millón al año.

La Banca Mayorista

Atiende a más de 10 mil clientes, está conformada por personas jurídicas con niveles de ventas mayores o iguales a US\$ 1 millón anual.

La Banca Minorista está compuesta por tres segmentos de clientes: Personas, Pequeña Empresa y Consolidada; mientras que la Banca Mayorista está compuesta por Banca Empresas y Banca Corporativa.

Fuentes de información

Para el BCP es muy importante conocer cuáles son las necesidades y expectativas de sus clientes, especialmente en relación a la característica de los productos y servicios que requieran. Por esta razón, cada una de las bancas utiliza fuentes de

acuerdo a los objetivos planteados para lograr un uso eficiente de la información entre los clientes actuales, anteriores y potenciales. Estas fuentes se clasifican en dos grandes grupos denominados medios externos e internos. Los primeros

se relacionan en mayor medida a la información directa obtenida a través de los clientes, mientras que los medios internos comprenden la retroalimentación de nuestros trabajadores.

Fuentes de información

Medios Externos	Investigación de Mercado	Comprende estudios de lealtad, evaluación de procesos operativos, imagen, necesidades transaccionales, etc.
	Retroalimentación directa del cliente	Información relacionada a la detección del grado de satisfacción de los clientes, lo cual incluye la atención de consultas y reclamos.
Medios Internos	Inteligencia de la información	Comprende datos como participación de mercado, análisis de volúmenes y productos, entre otros
	Retroalimentación del personal de contacto con el cliente	Obtención permanente de información sobre todo a través de la fuerza de ventas y canales de atención

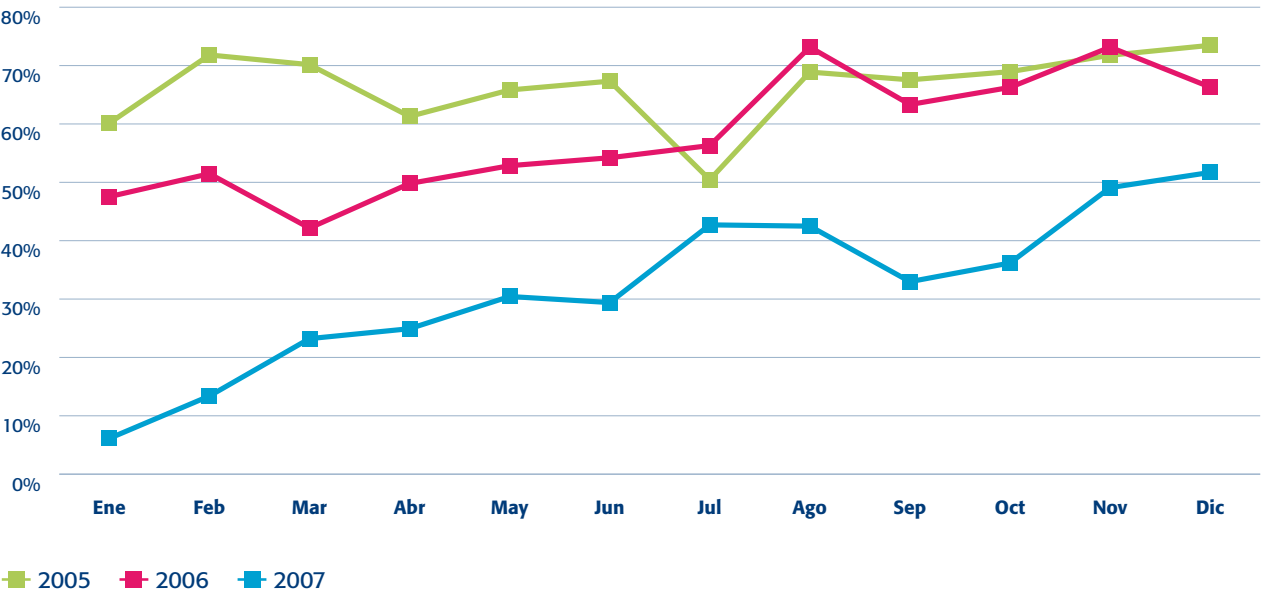
La información que el BCP recibe de sus clientes, es fuente para desarrollar productos, servicios y procesos que tomen en cuenta las diversas necesidades de los mismos.

El BCP efectúa la identificación de necesidades y expectativas de los clientes de manera periódica, mediante el análisis de la información recogida a través de las

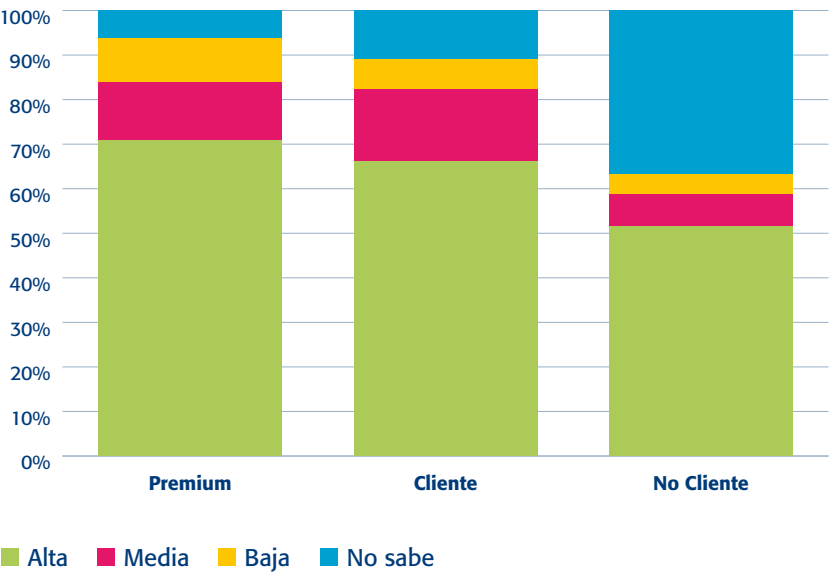
diversas fuentes señaladas en el cuadro anterior, y reconoce las características y tendencias actuales de los diferentes mercados en los que participa. De esta forma, también identifica su posición en estos mercados, las estrategias y productos, comprando sus servicios con los de la competencia. La información es utilizada por distintas unidades del BCP encargadas de coordinar la elaboración de estudios

de mercado con el fin de actualizarlos, mejorarlos y hacerlos más eficaces en su objetivo de identificar las necesidades de los clientes y los elementos decisivos para la elaboración de estrategias comerciales, así como el desarrollo e implementación de mejoras en productos y procesos.

Evolución promotores netos



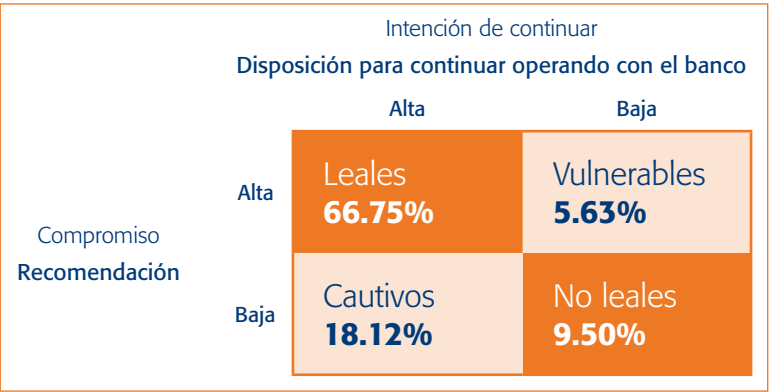
Percepción de valor



Lealtad de clientes

Datos al 2006

65%	1%
22%	12%



El indicador de promotores netos, nos permite conocer el grado de compromiso que tienen nuestros clientes con el banco, este instrumento permite detectar cuales de nuestros clientes se encuentran satisfechos con con nuestro servicio.

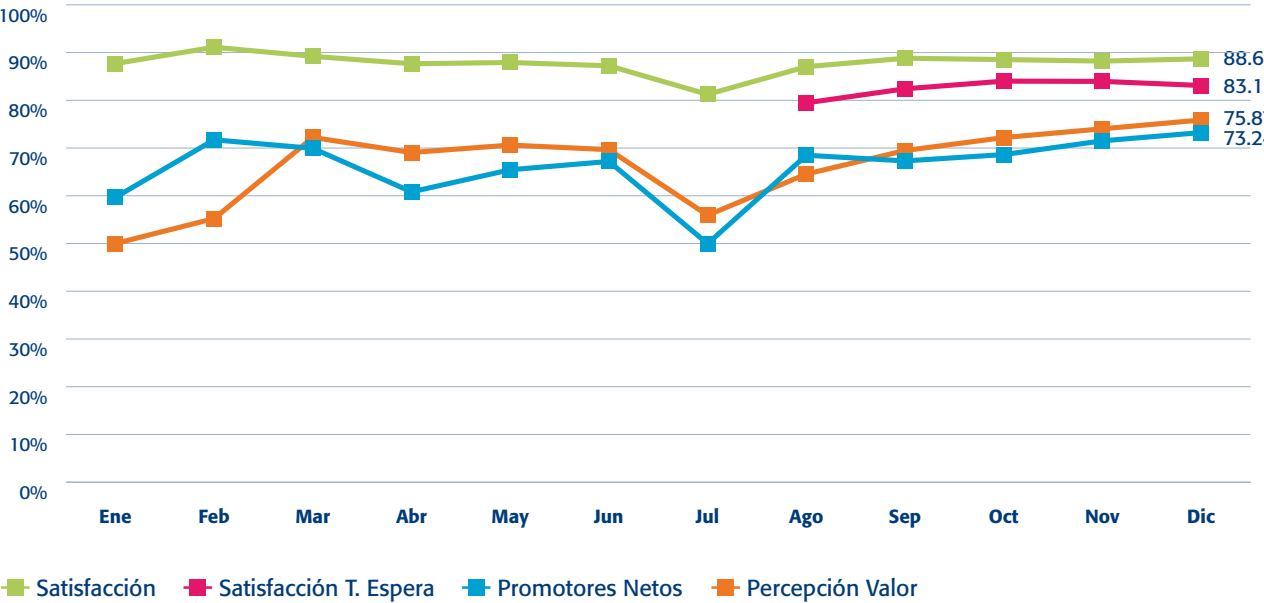
El valor percibido por nuestros clientes es medido a través del indicador percepción del valor, que expresa la relación de los beneficios de los productos y servicios que recibe en función de lo que paga por ello.

El indicador de lealtad de clientes nos permite identificar su grado de compromiso y su intención de continuar la relación con el BCP.

Los indicadores de calidad son la suma de: promotores netos, percepción de valor, satisfacción general y satisfacción con el tiempo de espera. Satisfacción general es el indicador que evalúa el desempeño global del BCP, entendido como todas aquellas formas de interrelación con

nuestros clientes: productos y servicios y atención a través de nuestros diversos canales. Satisfacción con los tiempos de espera es la percepción que tiene el cliente de cuanto tiempo toma que lo atiendan en plataforma o ventanilla.

Evolución indicadores de calidad





## Canales de atención

Una de las principales ventajas competitivas del BCP en Bolivia es su red. Contamos con la red mas grande del sistema bancario y ofrecemos diferentes alternativas al cliente que ha permitido llegar a lugares nada o poco bancarizados a través de los Agentes BCP, además de ampliar nuestra oferta tecnológica en canales como el home banking.

Tenemos la red más grande de oficinas del sistema bancario. En muchas de ellas no solamente están presentes gerentes de oficina, funcionarios de negocios, plataformas de atención y promotores de servicio, sino también, se encuentran establecidos centros PYME en zonas de especial movimiento de este segmento.

Canal	Información	Negocios	Reclamos	Detalle	Horario de atención
Red de oficinas	X	X	X	Canales presenciales de atención al público. Brindan asesoría, atención de consultas, venta de productos y/o servicios, atención de reclamos, transacciones monetarias y no monetarias.	De lunes a viernes de 9 am a 6 pm, sábados de 9 am a 1 pm. Oficinas Hipermaxi de lunes a domingo de 9 am a 9 pm.
Cajeros automáticos	X			Canal electrónico para realizar retiros de efectivo, consultas, pago de servicios y transferencias.	Atención las 24 horas, excepto en algunos cajeros externos
Agentes BCP	X	X	X	Canal presencial de atención al público. Realiza transacciones como retiros en efectivo, depósitos, consultas, pago de servicios, pago de remesas y transferencias.	De acuerdo al horario del establecimiento.
Banca por Internet	X	X	X	Canal electrónico dirigido a personas naturales (Home banking) y personas jurídicas (Credinet web). Permite realizar consultas, transferencias entre cuentas propias y a terceros, pago de haberes (Credinet web).	Atención las 24 horas los 365 días del año.
Banca por teléfono	X	X	X	Consulta, asesoría, transacciones electrónicas, venta de productos y/o servicios, atención de reclamos.	Atención las 24 horas, los 365 días del año.
Saldomáticos	X			Consulta de saldos y movimientos.	En función a los horarios de atención de las oficinas donde se encuentran instalados.
Funcionarios de Negocios	X	X	X	Canales presenciales dirigidos a la atención de clientes corporativos, empresariales, institucionales y personales, a través de la asesoría en productos y/o servicios.	
Ventas Consolidada	X	X		Canal presencial de venta de productos especializados en el segmento consolidado.	
Ventas Pyme	X	X		Canal presencial de venta de productos especializados en el segmento PYME.	
Ventas Consumos	X	X		Canal presencial de venta de productos de Banca Minorista.	





Accionistas

Uno de nuestros objetivos fundamentales es corresponder la confianza depositada por nuestros accionistas en el país, maximizando el valor de su inversión. Es por ello que, siendo los accionistas el órgano más alto de aprobación a la gestión de la corporación, mantenemos una positiva, constante y transparente comunicación con ellos.

Composición de los principales accionistas del BCP

	Capital (expresado en Bolivianos)	Acciones	Porcentaje
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	272,820,000.00	13,641.00	86.46%
CRÉDITO LEASING S.A.	7,940,000.00	397.00	2.51%
CREDICORP LTD.	12,880,000.00	644.00	4.08%
CREDIBOLSA SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA	7,840,000.00	392.00	2.48%
CREDIFONDO S.A. SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS CREDIFONDO S.A.F.	14,040,000.00	702.00	4.44%
Contable por fracción*	18,000.00	-	-
	315,538,000.00	15,776.00	100%

\* Fracción de acción, únicamente en registro contable.

Junta General de Accionistas

Se convoca a una Junta General Ordinaria de Accionistas anualmente para someter a consideración el Balance General, el Estado de Ganancias y Pérdidas del ejercicio y el Informe y Dictamen de los Auditores Externos. Además, se incluye la propuesta para la aplicación de las utilidades o resultados del ejercicio.

Competencia de la Junta General Ordinaria

La Junta General Ordinaria se reunirá con carácter obligatorio por lo menos una vez al año, para considerar, aprobar y/o resolver sobre los siguientes asuntos que son de su exclusiva competencia:

- ▶ Memoria Anual e Informe de los Síndicos, Balance General y Estados Financieros, Estados de Pérdidas y Ganancias y todo otro asunto relativo a la gestión de la Sociedad.
- ▶ Destino y/o distribución de las utilidades y, en su caso, el tratamiento

de las pérdidas, conforme éste último caso a las normas legales aplicables;

- ▶ Nombramiento, remoción y cambio de los Directores y Síndicos conforme a las previsiones de este Estatuto y en su caso, fijación de sus remuneraciones;
- ▶ Responsabilidad de los Directores y Síndicos, si las hubiere.

La Junta Ordinaria será convocada necesariamente para realizarse dentro de los tres meses del cierre del ejercicio anterior, salvo que la Junta Ordinaria sea convocada en cualquier momento para considerar y/o resolver sobre la responsabilidad de los Directores y Síndicos y/o su reemplazo en caso de vacancias conforme a las estipulaciones de este Estatuto y/o para disponer su remoción o aceptar su renuncia de acuerdo a este Estatuto.

Competencia de las Juntas Generales Extraordinarias

Las Juntas Generales Extraordinarias considerarán todos los asuntos que

no sean de competencia de las Juntas Ordinarias conforme al artículo anterior. Corresponden también exclusivamente a las Juntas Extraordinarias la consideración de los siguientes asuntos:

- ▶ La modificación del Estatuto, debiendo en su caso cumplirse los procedimientos legales respectivos;
- ▶ La emisión de nuevas acciones;
- ▶ La emisión de bonos y debentures, la emisión de bonos de participación;
- ▶ El aumento del capital pagado y/o del capital autorizado;

Todos los demás asuntos que de acuerdo con este Estatuto deben ser sometidos a la Junta General de Accionistas y que no sean de competencia de la Junta General Ordinaria de acuerdo al artículo 22° de este Estatuto y a las disposiciones legales de la Ley de Bancos y Entidades Financieras y disposiciones legales modificatorias de esta.

Nuestra gente

La gestión del capital humano promueve el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores a fin de que se sientan comprometidos con la institución, en un espacio laboral estimulante, exigente y con sólidos preceptos éticos.

Un equipo diverso y joven que contribuye a la innovación

Al finalizar la gestión 2007, el BCP acogía a 1.432 funcionarios, con un promedio de antigüedad de 3,2 años en la compañía. Entre todos ellos, un 88% cuenta con un contrato laboral indefinido dentro de la institución y el 12% se encuentran entre los 90 días de periodo de prueba que estipula ley del trabajo, antes de formar parte del personal de planta.

Somos un banco que apuesta continuamente por los talentos jóvenes, esto se refleja claramente en la edad promedio de nuestros colaboradores, que alcanza a los 29 años y que independientemente de su edad, profesión o experiencia, aportan a que la innovación sea una constante

dentro de nuestro ambiente de trabajo y de la propuesta de valor hacia nuestros clientes.

Otra de nuestras metas, es promover entre nuestros funcionarios la igualdad de

oportunidades tanto para hombres como para mujeres, ellas representan el 49% de nuestra planilla y el 16 % de la plana ejecutiva del BCP Bolivia.

	Personal de planta del BCP	Nro. de Mujeres
Al cierre del 2006	1.152	545
Al cierre del 2007	1.432	700
	23.24 % Incremento en el número de funcionarios en planilla	28.44 % Incremento en el número de mujeres en planilla

El clima laboral en el BCP

Durante el último trimestre del 2006, la consultora internacional Hay Group realizó la Encuesta de Clima Laboral a todas las empresas del Grupo Crédito. Dicha encuesta permitió a todos los funcionarios del banco expresar sus opiniones sobre el ambiente laboral en el BCP e identificar los indicadores claves para construir un entorno en el que trabajar, resulte más satisfactorio.

Los resultados de esta encuesta que se realiza cada dos años, de hecho nos llenan de satisfacción, al saber que el 70% de nuestros colaboradores se siente identificado y comprometido con la cultura del BCP, y permitieron que durante el 2007

se trabajen 19 talleres de mejora del clima laboral a nivel nacional, en los cuales más de 200 colaboradores de distintas áreas, analizaron los resultados de sus unidades y establecieron, en conjunto, planes de acción para mejorar juntos el clima laboral dentro de sus propios equipos. Muchos de esos planes se han ejecutado ya o son de ejecución permanente.

Gracias a estos talleres, el Área de Recursos Humanos ha identificado además la necesidad de desarrollar dos nuevos emprendimientos orientados a mejorar el clima en la Organización como un conjunto: la difusión abierta de las Políticas de Remuneración y la elaboración

de Indicadores de Calidad de Vida, a través de los cuales los líderes de los equipos buscan reducir la cantidad de horas extras de sus colaboradores, a fin de que éstos equilibren el tiempo de permanencia entre el trabajo y su vida personal, logrando así mayor satisfacción y productividad.

## Mejora del desempeño

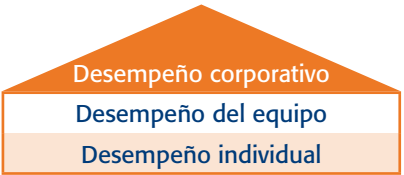
El sistema de mejora de desempeño ha sido creado para generar la orientación hacia los resultados de todo el personal.

Cada colaborador cuenta con una planilla de desempeño donde figuran sus indicadores de gestión ligados a las funciones que cumple en su puesto de trabajo. A cada uno de los factores de su actividad se le asignan metas, las cuales apoyarán a su vez el desarrollo y cumplimiento de las

metas de toda la unidad y a la vez de toda la organización.

Las revisiones a los indicadores de las planillas de desempeño de cada colaborador se realizan en forma trimestral. Cada jefe directo evalúa a su colaborador y cumple la importante labor de retroalimentar y orientar al colaborador y juntos diseñar y coordinar planes de acción para una mejora continua.

De esta manera, vemos cómo cada funcionario desde su espacio de trabajo aporta al desempeño de su equipo y al éxito de la organización en su conjunto.



## Sistema de compensaciones

Durante el 2007, el BCP ha implementado nuevas técnicas de compensaciones para uniformar la medición de remuneraciones en los diferentes puestos del banco, lo cual constituye un paso más en la organización hacia los esquemas de equidad internos.

Como resultado de los talleres de trabajo derivados de las encuestas de clima laboral,

la Unidad de Planeamiento y Desarrollo – Recursos Humanos ha trabajado en presentaciones que permitan explicar a todos los colaboradores del banco las políticas, metodologías y técnicas que se aplican para fijar salarios según puestos.

Estas presentaciones, además de informar, tienen el objetivo de mostrar a nuestros

colaboradores, una gestión transparente y abierta en la administración de los Recursos Humanos y las compensaciones, contribuyendo también a mantener un buen clima en el ambiente laboral.

## Premiando el sobresaliente desempeño individual de nuestros colaboradores

Durante el primer trimestre del 2007, los colaboradores con remuneración fija que alcanzaron y superaron sus metas individuales del 2006 recibieron como premio un bono de desempeño. Orgullosamente, dos tercios de nuestra organización lograron alcanzar y sobrepasar sus metas, haciéndose merecedores de este reconocimiento que demuestra

que cada funcionario de la organización contribuye con sus esfuerzo a que el BCP se ubique entre los primeros bancos del país, por su calidad de servicio e innovación.

Como cada colaborador de la organización es fundamental para el BCP, desde Recursos Humanos se gestionaron beneficios preferentes de ahorro e inversión para que

nuestros funcionarios aprovechen este ingreso extraordinario fruto de su esfuerzo y dedicación.

## Motivación y reconocimiento

El BCP fomenta la práctica cotidiana de conductas y actitudes que reflejan la interiorización de nuestros valores y cultura en nuestros colaboradores. Por ello, promueve sistemas de reconocimiento,

formales e informales que refuerzan estos comportamientos positivos que no sólo reafirman nuestros valores sino que contribuyen al logro de nuestros objetivos organizacionales. El programa de reconocimientos cuenta con cuatro recursos:

Tarjeta ¡Bien Hecho!	Cartas de felicitación	Actitud ejemplar	¡Gran Idea!	Qualitas
Reconoce tanto el trabajo Bien Hecho, como a la persona que trabajó por lograr resultados sobresalientes.	Premian el trabajo excepcional, alineado con los principios del BCP, reconociendo la responsabilidad, la actitud comprometida con la tarea encomendada, el compromiso y los resultados obtenidos en forma sobresaliente	Refuerza las actitudes sobresalientes relacionadas a la interiorización de los valores y principios corporativos.  Dichas actitudes se dan por iniciativa propia y conllevan acciones que van más allá de las obligaciones laborales.	Estimula en nuestros colaboradores la creatividad individual y de equipo, a través del planteamiento de ideas que permitan mejorar nuestros procesos, productos, imagen y eficiencia.	Reconoce a los colaboradores que han interiorizado la cultura de calidad del BCP y sobresalen por su permanente actitud de servicio y lo demuestran excediendo las expectativas que se tienen puestas en él nuestros clientes internos y externos.

Durante el 2007, difundimos y elaboramos tres campañas ¡Bien Hecho!, desplegamos más de cincuenta cartas de felicitación y premiamos más de 30 actitudes ejemplares. Desarrollamos bajo un nuevo esquema el programa ¡Gran Idea!; y dimos

mayor soporte a las gerencias y jefaturas sobre cómo utilizar mejor los recursos de reconocimiento.

El programa Qualitas contó con la elección de 9 funcionarios reconocidos en una

ceremonia especial y compartieron un viaje de confraternidad e integración con otros 127 Qualitas del resto de las empresas del Grupo Crédito.

## Beneficios BCP, porque nuestra gente es el valor que nos diferencia

A lo largo del 2007, en el BCP gestionamos una serie de beneficios orientados a mejorar la calidad de vida y el clima laboral entre nuestros colaboradores. Los beneficios otorgados se clasifican en cuatro grupos:

### Beneficios de salud

Estos beneficios buscan prestar servicios de atención para la salud de nuestros colaboradores y sus familias. En este sentido, a diciembre de 2007 se tenían a 1.440 funcionarios y sus respectivos núcleos familiares asegurados en la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP), entidad

con la que también se llevaron adelante campañas masivas de vacunación contra la fiebre amarilla, realizadas en nuestras instalaciones.

A fin de que la CSBP brinde una atención especial a nuestros colaboradores, se han gestionado mejoras para la cobertura a nuestros asegurados en los casos de riesgos extraordinarios como accidentes de tránsito y deportivos.

En este contexto, todos los funcionarios del BCP en planilla cuentan con una póliza de seguro vida, que cubre riesgo de muerte natural o accidental.

Adicionalmente,lazamos el Seguro Médico de Emergencias para Viajes al Exterior, que brinda cobertura a nuestros funcionarios que se alejan del país, haciendo posible que estén seguros siempre que viajan por encargo de la institución ya sea por trabajo o capacitación.

### Beneficios financieros

#### Exoneración de cuentas

Por política del Banco, nuestros funcionarios pueden abrir hasta tres cuentas, tanto en moneda nacional como extranjera, exentas de todo gasto.

Facilidades y ventajas para el Ahorro

Además del bono de desempeño entregado en el mes de marzo, los colaboradores del BCP realizan operaciones con tipo de cambio preferencial y tiene derecho a la emisión de DPFs a 180 días con tasa preferencial, con el fin de que estas facilidades contribuyan a hacer realidad sus proyectos de ahorro .

Anticipos especiales

Nuestros colaboradores con más de un año de antigüedad, pueden cubrir imprevistos y emergencias solicitando un anticipo especial, correspondiente al importe máximo de un sueldo, y efectuando las amortizaciones correspondientes, a través de descuentos por planilla hasta en 90 días, sin pagar interés alguno.

Préstamos administrativos

Permiten que nuestros colaboradores accedan a diferentes tipos de préstamos que cuentan con tasas y plazos preferenciales, orientados a la adquisición de inmuebles, tratamientos de salud y financiamiento de estudios. Dentro de este mismo esquema, se ofrece a nuestros funcionarios la posibilidad de obtener tarjetas de crédito con comisiones preferenciales de acuerdo al grado salarial que perciben.

El 2007 se han otorgado:

<b>US\$. 104.155,53</b> Desembolsados en 35 operaciones de Préstamos Administrativos.	<b>20</b> Operaciones concretadas de Tarjetas de Crédito para funcionarios
--	---

Beneficios de servicios

El Banco de Crédito BCP gestiona convenios con distintas instituciones y proveedores a fin de ofrecer a los bancreditos promociones y tarifas corporativas que sean de su beneficio tales como seguros automotores a precios promocionales. En este contexto, se firmó el contrato y se cerraron las negociaciones con los proveedores de uniformes para que el 2008, nuestros funcionarios aprovechen de este beneficio.

Beneficios recreacionales y eventos

Dirigidos a la integración y esparcimiento de nuestros colaboradores, en el BCP celebramos las fechas importantes junto a nuestras familias . El 2007, estos esfuerzos se vieron traducidos en:

Día del Bancario

Como ya es una tradición en todo el país, festejamos nuestro día con música, baile y buena comida. En todo el país las celebraciones fueron variadas: corsos de disfraces, grupos en vivo, fiestas bailables, parrilladas y premios. Más de 1.200 personas asistieron y celebraron un año más el ser bancarios y bancreditos.

Día de la madre.

Homenajeamos a las 206 mamás del BCP, con un pequeño detalle por su día. Con unos coloridos sacos de lana, les quisimos dar calor a las mamás, retribuyendo un poco, el afecto y la entrega que ellas dan cada día no sólo en sus familias sino también a la familia del banco.

Navidad para los niños

Una vez más los niños bancreditos fueron los protagonistas de la fiesta más familiar del año, la Navidad para los Niños Bancreditos, que en todo el país congrega a las familias de nuestros colaboradores en torno a una mañana llena de alegría, juegos y regalos. En todas las ciudades se organizaron divertidas fiestas en las que 730 niños del personal del banco, colaboradores teciarizados y policías recibieron un regalo y toda la alegría del ambiente de navidad en familia.

Navidad para dar y compartir

Este año como ya es una tradición, los canastotes de fin de año llegaron a nuestros colaboradores llenos de los mejores productos de la industria alimenticia nacional, en un esfuerzo del BCP por brindar un lindo detalle a nuestros colaboradores y fomentar la producción nacional. Por segundo año consecutivo, los 1.500 canastotes entregados a nuestros colaboradores llevaban dos panetones, uno de ellos para compartirlo con una familia menos favorecida.

Capacitación: Continuamente comprometidos con la calidad y la innovación

Durante el 2007, el BCP llevó a cabo el Programa de Capacitación BCP orientado a satisfacer las necesidades de formación y capacitación de nuestros colaboradores para que la calidad e innovación de los productos y servicios del BCP sean una constante en permanente incremento.

A través de un Detector de Necesidades de Capacitación, aplicado en todos los niveles de la organización, se estructuró un plan anual de capacitación que nos permitió brindar formación permanente a nuestros colaboradores a través de cursos, seminarios y talleres dictados

por capacitadores internos y externos abocándonos a cubrir áreas de formación trabajando bajo cinco enfoques:

<b>Inducción</b>	Dirigidos a puestos de ingreso masivo, en especial Promotores de Servicio y Ejecutivos de ventas PYME, en los cuales capacitadores internos transmiten la cultura y la forma de trabajo del BCP en el puesto específico, permitiendo que el personal de reciente ingreso inicie sus labores con un conocimiento previo y homogéneo de las labores que en adelante va a realizar.  Se ha creado también una presentación disponible a través de la Intranet en la que todos los colaboradores pueden contar con información básica sobre la cultura, beneficios y servicios que el BCP brinda a sus colaboradores.
<b>Comercial</b>	Capacitaciones y actualizaciones referentes a productos, servicios y técnicas de venta que se crean o modifican como resultado del desarrollo o innovación de productos y servicios que brinda el banco o como respuesta a las necesidades que surgen en nuestros clientes.
<b>Operaciones</b>	Capacitaciones y actualizaciones referentes a aplicativos y procesos que se crean o modifican como resultado del desarrollo o innovación de productos y servicios fruto de la innovación y orientación al mercado.
<b>Desarrollo</b>	Dirigidos a desarrollar competencias y habilidades tanto en colaboradores con personal a su cargo como en equipos de trabajo que requieren implementar nuevas competencias a su dinámica laboral. Estos talleres son dictados por capacitadores externos y responden a las necesidades específicas de cada persona o equipo.
<b>Regulatorio</b>	Cursos dirigidos a funcionarios de toda la organización que requieren capacitación y conocimientos obligatorios en temas relacionados a la prevención de lavado de activos, seguridad física y seguridad informática, así como algunos procesos susceptibles de auditoría según el puesto en el que se desempeñen.

Los cursos impartidos representaron un total de 33.308 horas de capacitación, al cierre de la gestión 2007, lo que implica

un total de 23,26 horas de capacitación promedio por cada funcionario de la organización.

Apoyar el desarrollo de los jóvenes, un compromiso del BCP con Bolivia

El Banco de Crédito de Bolivia impulsa el Programa de promotores de servicio a medio tiempo, que permite a jóvenes entre 19 y 25 años en etapa de formación profesional ser parte de la planilla de trabajadores del BCP, con todos los

beneficios que ello implica y continuar sus estudios universitarios, adquiriendo competencias relacionadas a su carrera, mientras son capaces de solventar sus estudios o apoyar económicamente a su familia. Adicionalmente, estos promotores

tienen la posibilidad de proyectarse profesionalmente dentro de la organización. Un 59,18% de nuestros promotores de servicio operan en las ventanillas del BCP en jornadas de medio tiempo.



# 6

*Transparencia  
que genera  
confianza*



## Transparencia

Fieles a los valores de la Cultura BCP, en el 2007 nos propusimos la meta de dar un paso más en la calidad de servicio al cliente a través de la aplicación de nuestro Programa de Transparencia, porque en el BCP sabemos que un cliente informado toma buenas decisiones.

Esta iniciativa de transparentar toda la información relevante a nuestros clientes fue pionera en el sistema bancario nacional y aplicada antes de la puesta en vigencia del Reglamento de Transparencia de Información exigido por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, que actualmente regula a toda la banca del país en esta materia.

## Política de transparencia

Esta política, plenamente alineada con la filosofía del BCP Perú, establece las bases de la transparencia de información en el banco con relación a la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otra

tarifa asociada a las operaciones activas y pasivas que se realicen en la institución, así como a los servicios que se brinden. Del mismo modo, establece directrices claras en cuanto al contenido y formato de los contratos de productos y servicios.

## Productos transparentes

En un esfuerzo sin precedentes de transparencia en el sistema bancario boliviano, durante el 2007, el BCP revisó y reimprimió sus contratos en el ámbito del pasivo (cuentas de ahorro, cuentas corrientes y DPF's) y del activo (crédito personal, tarjeta de crédito, crédito negocios y tarjeta pyme), ampliando el tamaño de la letra y modificando la

terminología de los mismos a objeto de facilitar su comprensión y lectura. Esta iniciativa es acompañada por una campaña de informativa que difunde en folletos y papelería, dispuestos en cada sucursal del banco, las tasas de interés, comisiones y gastos que debe tener en cuenta el cliente para la toma de sus decisiones.

## Servicio de atención transparente

Somos conscientes de que todo el esfuerzo realizado por ofrecer información transparente no tendría el impacto deseado si no contáramos con un personal motivado y cuya actitud de servicio esté orientada a asesorar de manera adecuada

a nuestros clientes. Para ello hemos llevado a cabo capacitaciones y campañas de valor, porque nuestro mayor reto es, sin duda, el de adoptar la transparencia como una forma de ser.



## Declaración de transparencia

Porque nuestra voluntad es velar por los derechos de nuestros clientes y porque el derecho más importante de un cliente es el derecho a la información, en el Banco de Crédito BCP trabajamos para ofrecerte, siempre bajo un esquema de innovación continua y permanente, la información más transparente:

- ▶ Publicidad clara y no engañosa
- ▶ Información clara y completa de nuestros productos y servicios
- ▶ Información detallada sobre los derechos y obligaciones que representa un contrato
- ▶ Información precisa sobre nuestras tarifas: gastos, comisiones y tasas de interés
- ▶ Servicio cualificado y transparente de atención al cliente

Nuestro compromiso de servicio está orientado a que nuestros clientes tomen las mejores decisiones para satisfacer sus necesidades y cuenten con toda la información y recursos para este fin.





7

*Responsabilidad  
social*





## Una forma de ser, una forma de hacer

Para el BCP, responsabilidad social significa contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, trabajadores y de la comunidad en la que nos inscribimos, enmarcando nuestras acciones en el cumplimiento de nuestros valores y principios corporativos.

En el año 2006, en el Banco de Crédito BCP definimos incorporar a nuestro plan estratégico un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial que fue trabajado y guiado por el Consejo Boliviano de Responsabilidad Social, con la participación de nuestros colaboradores y de nuestra planta gerencial. A consecuencia de ello, llevamos a cabo un proceso de reflexión que se concretó en la identificación de nuestros grupos de interés y la reafirmación de la misión, visión y los valores corporativos que conforman nuestra cultura corporativa en relación con cada uno de ellos.

## La gestión de la RSE

El compromiso con el país y su desarrollo emprendedor; la solidaridad y la empatía con la comunidad son las tareas en las que basamos nuestra Responsabilidad Social. Por ello, en el BCP la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) resume la manera en que trabajamos y nos relacionamos con nuestro entorno. Se trata de principios que se convierten en acciones concretas destinadas a mantener

y mejorar la relación existente entre la empresa y sus colaboradores, sus clientes y la comunidad.

El banco tiene políticas de acción y de relacionamiento para con esas audiencias, a las que enfoca sus esfuerzos financieros y humanos. Se trata, empero, de una visión integral ya que incorpora los principios y políticas de RSE a la estrategia general del banco.

Los principios que guían al BCP están basados en la transparencia, el acceso y la generación de oportunidades; en la agilidad y la simplicidad. Bajo estas guías es que el BCP crea nuevos productos, políticas y actividades de acción exterior hacia la comunidad siempre bajo las políticas de RSE.

Pacto Global

Asimismo, como parte de este proceso, se realizó la firma del Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde noviembre del año 2006. Esta es una iniciativa de compromiso ético promovida por las Naciones Unidas, destinada a que las entidades de todos los países acojan, como parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción, que se expresan a continuación:

- ▶ Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

▶ Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

▶ Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

▶ Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

▶ Las empresas deben apoyar la abolición de forma efectiva del trabajo infantil.
- ▶ Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación con respecto el empleo y la ocupación.

▶ Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo con respecto a problemas ambientales.

▶ Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

▶ Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

▶ Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Nuestros grupos de interés

Se trata de persona, colectivos o instituciones que se ven afectados positivamente por nuestra organización y nuestras actividades y que, al mismo tiempo, pueden incidir en las dinámicas y el funcionamiento del Banco de Crédito BCP.

Nuestros principales grupos de interés son los clientes, los colaboradores y la comunidad. Para nosotros es fundamental tener un conocimiento detallado de quiénes conforman estos grupos, qué esperan de nosotros, a qué le dan importancia y cuáles son sus percepciones, opiniones

y expectativas. Una buena comunicación de nosotros hacia ellos y de ellos hacia nosotros es fundamental de forma que tener una mejora continua de lo que hacemos y cómo impacta en ellos.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Grupo de Interés	Nombre Programa	Objetivo general	Cobertura	Impacto social
CLIENTES	Transparencia BCP	Contratos de fácil lectura para el cliente, sin letra chita ni términos poco comprensibles.	Nacional	Clientes en general
	Programa Formación Emprendedor	Mejorar las capacidades gerenciales de empresarios PyMEs	La Paz, Cochabamba y Santa Cruz	136 empresarios
COLABORADORES	Boletín Somos BCP	Reforzar el sentimiento de pertenencia para con la institución	Nacional	1500 funcionarios
	Familia BCP: Un metro más	Programa de busca potenciar la relación familiar de nuestros colaboradores y de esta forma generarles una mejor calidad de visa basada en principios y valores universales	Nacional	1500 funcionarios
	Voluntariado BCP	Emprende acciones concretas en la que los funcionarios dejan el trabajo de oficina para realizar labor voluntaria en: recolección de fondos, capacitación, apoyo y construcción de obras y otros proyectos.	La Paz, Cochabamba y Santa Cruz	1500 funcionarios
COMUNIDAD	ABC de la Banca	Programa de radio emitido en quechua, aymara y castellano que enseña conceptos básicos sobre banca	Nacional	Población en general
	Atención bilingüe en aymara o quechua	Atención bilingüe en oficinas ubicadas en zonas con predominancia del idioma originario	Nacional	Clientes en general
	Agentes BCP	Beneficios de la atención bancaria en zonas alejadas a los principales centros urbanos.	Nacional	4000 familias
	Acción Social Comunitaria	Programas dirigidos a velar por los sectores menos favorecidos	Zonas marginales del país	300 niños
	Operación Sonrisa	Operaciones gratuitas de paladar hendido y labio leporino	Nacional	600 niños y familias
	Navidad BCP	Entrega de regalos a clientes para que estos regalen a niños de escasos recursos en Navidad	Nacional	2000 niños
	Telemaratón Cochabamba	Recaudo de fondos para instituciones que apoyan a niños y ancianos de Cochabamba	Cochabamba	Niños y ancianos de diferentes centros
	Inclusión: Empecemos por casa	Otorgar espacio laboral a jóvenes de los hogares Alalay y Kantuta	Hogares Alalay y Kantuta	6 jóvenes
	Apoyo en situaciones de emergencia	Ayuda de la entidad y los 1500 bancréditos en casos de emergencia por desastres.	La Paz, Beni, Cochabamba y Santa Cruz.	70.000 familias

## Compromiso, clientes

Brindamos a nuestros clientes un servicio de la más alta calidad, simple y eficiente, a través de respuestas claras y oportunas a sus necesidades y que generen un compromiso de valor sostenible.

**Testimonio:** “El tener los conocimiento básicos de su lengua definitivamente es una gran ventaja, porque cuando la gente entra al banco y escucha que la saludan en su propia lengua se sorprenden y comienzan a preguntar todo. Es como si hablaran con un amigo o pariente, ellos se sienten en confianza y como en su casa”.  
(Israel Dávila, bancrédito).

## ABC de la Banca

En esa misma línea, lanzamos el ABC de la Banca, un programa de comunicación radiofónica que se emite en castellano, quechua y aymara, con el cual se pretende enseñar algunos conceptos básicos sobre el mercado financiero de manera que la población pueda tomar sus decisiones financieras sobre una base informativa clara y transparente.

## Creando empresarios eficientes

El Banco de Crédito BCP desarrolla el Programa Formación Emprendedor que tiene como objetivo mejorar las capacidades gerenciales de los empresarios Pyme para contribuir con el desarrollo, la competitividad y el nivel de vida de sus integrantes. Se han capacitado más de 70 empresarios de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, en la gestión 2007

Para la ejecución del programa, se ha firmado un convenio con la Universidad Privada de Bolivia, una de las instituciones educativas más reputadas de Bolivia, que ha diseñado un módulo educativo especial para el BCP, poniendo a disposición del programa docentes de gran experiencia.



## Que el idioma no nos separe

Cumpliendo nuestra promesa de accesibilidad y cercanía hacia nuestros clientes, el año 2006, iniciamos la atención bilingüe en todas nuestras oficinas ubicadas en zonas donde la mayoría de la población habla Aymara y Quechua.

Para esto se hizo la capacitación a toda la planta de funcionarios de atención al cliente de estas oficinas y a partir de esto se la introdujo en la malla de capacitación de nuestros funcionarios.

Esta atención significa no sólo atender en estos idiomas sino tener toda la comunicación como ser la señalética y la publicidad.



## Compromiso, comunidad

Apoyamos el desarrollo local facilitando el acceso a los bolivianos al sistema financiero nacional, generando así condiciones para una mejor calidad de vida y bienestar social de nuestro entorno.

Asimismo, trabajamos especialmente en favorecer a niños y jóvenes con programas de desarrollo en las áreas de salud y educación, pues entendemos que en ellos está el presente y el futuro de Bolivia.

## Agentes BCP: mayor acceso para generar más oportunidades

La creación de los Agentes BCP, puntos de atención llevados a comercios formales cercanos a los barrios y poblaciones alejadas de los servicios financieros, abre nuevas oportunidades y genera un factor expansivo de desarrollo, pues en la medida en que los servicios financieros llegan a más personas, se dan a la par otros procesos que apoyan a generar mejores condiciones de vida.

Con los Agentes BCP se reducen las distancias, pues en farmacias, comercios y tiendas del barrio se halla un punto de atención en el cual se pueden realizar pagos de servicios, transferencias, depósitos y retiros, cambio de moneda extranjera, recepción y envío de giros, entre otras actividades.



## Voluntariado BCP

El Banco de Crédito BCP enfoca sus acciones en respaldar las iniciativas, proyectos y programas dirigidos a velar por el bienestar de aquellos sectores menos favorecidos marginados o en situación

de riesgo que requieren pronta ayuda. La creación del voluntariado del BCP, el cual está constituido por 1500 personas, ha sido fundamental para el éxito del proyecto de varias acciones.



*“Operación Sonrisa significó: esperanza, apoyo, desinterés y alegría. Porque la esperanza esta puesta en los niños y padres que querían ver sanos y normales a sus hijos; el apoyo puesto de todo el grupo humano que hizo posible que toda la misión saliera adelante: el desinterés de saber que estás haciendo algo por tus semejantes sin esperar recibir nada a cambio; y por último, alegría de ver caritas de felicidad de niños y padres que al final de las operaciones te miran y con lágrimas en los ojos te dicen gracias. Personalmente muy agradecido al banco por permitirme vivir esta experiencia.” Testimonio de Oliver Alvarez, Area de Cobranzas Oruro, Voluntariado BCP para Operación Sonrisa”*

## Operación Sonrisa

Desde hace tres años el BCP es el patrocinador oficial de la Fundación Operación Sonrisa Bolivia, organización que opera quirúrgicamente a menores de escasos recursos que sufren de labio leporino y paladar hendido. En estos años hemos trabajado con el Voluntariado BCP para la recaudación de fondos que hacen posible que la misión internacional de médicos llegue a Bolivia beneficiando a la fecha a más de 600 niños y jóvenes. En este sentido, el apoyo del BCP contribuye directamente al mejoramiento de vida de cientos de familias y a la sostenibilidad del trabajo de la fundación en nuestro país.



## Navidad BCP: sobre todo los niños

En navidad queremos que más niños sonrían. Los regalos para nuestros clientes son un juguete elaborado por Alalay (muñecas) y por el Centro Juana Azurduy

(trecitos), el mismo que es entregado al cliente para que éste a su vez lo regale a un niño de la calle o que vive en condiciones de pobreza.



*“Me siento bien porque estoy aprendiendo muchas cosas, yo siempre he querido trabajar con documentos y es una experiencia más en la vida. Me encantaría ser cajera y quedarme a trabajar en el banco. Me siento muy feliz y cada día vengo con alegría porque tengo un lugar donde trabajar”. Testimonio de Rosemary Antezana, 18 años, Hogar Alalay. Programa Inclusión*

## Inclusión: empecemos por casa

La firma de convenios de aprendizaje y laborales con el Hogar Alalay, centro que acoge y forma a niños de la calle o que viven en situaciones de desarraigo social; y con Aula Kantuta, hogar de niños con discapacidades físicas, psíquicas o

sensoriales, consiste en otorgar un espacio laboral a estos jóvenes permitiéndoles ingresar al mercado. El proyecto “mi primer empleo” que nace de ese convenio ha permitido la reinserción social de jóvenes carenciados, impulsando la igualdad de

oportunidades y nuestra determinada acción contra la discriminación de cualquier índole.

## Telemaratón de Cochabamba

La Telemaratón se organiza anualmente con el fin de recaudar fondos para diferentes instituciones que apoyan a niños y ancianos cadenciados que viven en el departamento de Cochabamba. El BCP es el principal patrocinador desde hace 15 años, poniendo a disposición del

público todas sus oficinas en la ciudad de Cochabamba para realizar las colectas, así como al grupo Voluntariado BCP que trabaja en horarios discontinuos los días de la campaña de recolección de fondos. El año 2007 benefició al centro parroquial de rehabilitación y educación especial

“Sigamos”, que gracias a las gestiones de la Telemaraton obtuvo una recaudación importante que permitirá iniciar las labores de construcción y posterior atención del instituto.

## Bienestar social: Apoyo en situaciones de emergencia

Brindar auxilio y ayuda oportuna a las poblaciones damnificadas por desastres naturales u otras situaciones de emergencia es una de las tareas que el BCP ha asumido como parte de su política de responsabilidad social. En los periodos de Lluvia del 2007, las poblaciones del oriente boliviano sufrieron grandes inundaciones, teniendo que ser evacuadas

familias enteras de aquellas zonas. El BCP, sumándose a iniciativas de otras instituciones, estuvo presente llevando vituallas, alimentos y medicinas de primera necesidad, los cuales fueron entregados en coordinación con el gobiernos regional de dichos departamentos.





Compromiso, colaboradores

Generamos condiciones y oportunidades óptimas y transparentes para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, buscando un adecuado equilibrio trabajo/familia que genere satisfacción personal y orgullo de pertenencia.

Somos BCP

Para reforzar el sentimiento de pertenencia hacia la institución se ha continuado con la publicación del boletín Somos BCP, en el cual se produce verdadera información de la actividad interna, un medio para estrechar los lazos de compañerismo y el sentimiento de unidad.



A Puerta Cerrada

Un nuevo canal de comunicación para nuestros colaboradores se inauguró el 2007, se llama A Puerta Cerrada y está especialmente diseñado para los funcionarios de los canales de atención, quienes mientras se ubican, saludan a sus compañeros, ordenan su ventanilla y supervisan que todo esté listo antes de recibir a nuestros clientes, disfrutan de una programación bajo formato radial que cada quince días les ofrece las novedades del Banco y permite que ellos mismos sean

protagonistas de la información a través de las invitaciones, saludos, felicitaciones y mensajes que envían al correo electrónico de A Puerta Cerrada – Bolivia.

Día del Niño Bancrédito

El 12 de abril, nuestras oficinas se llenaron de alegría al festejar el Día del Niño de una forma diferente. Invitamos a los hijos de nuestros colaboradores a visitar el banco donde sus mamás y papás pasan una gran parte del día y compartimos con ellos nuestras actividades, mostrándoles las distintas áreas Bancote la institución. Juntos disfrutamos de las risas, preguntas y ocurrencias de nuestros niños bancréditos, en un ambiente muy familiar. Cada área dio lo mejor de sí para esperarlos con regalos y detalles para que su día del niño fuese inolvidable.



Familia BCP una nueva propuesta

Este nuevo proyecto dentro de nuestro esquema de RSE de cara a nuestros colaboradores, tiene el propósito de brindarles pautas y herramientas para mejorar la calidad de vida de sus familias. La primera actividad de este proyecto se desarrolló a través de los Talleres de Protege Tu Corazón, un grupo de profesionales que a través de charlas y talleres informativos para papás y niños bancréditos de 10 a 19 años brindaron información sobre la Educación del carácter y la Toma de decisiones asertivas en nuestras familias. Los talleres que tuvieron gran aceptación en La Paz, congregaron durante varias semanas continuas a papás y niños bancréditos que quedaron felices con la experiencia de apoyarse mutuamente a encarar mejor la etapa de la adolescencia. Protege tu Corazón replicó también sus talleres a las Familias Bancréditas de Santa Cruz.









Calle Colón esq. Mercado No. 1308  
Zona Central, La Paz, Bolivia  
Central Piloto (591-2) 2330444  
[www.bancodecredito.com.bo](http://www.bancodecredito.com.bo)