COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

BANCO DE CRÉDITO DE BOLIVIA S.A.

Período cubierto por la Comunicación de Progreso (COP)

De: Julio/2020

A: Julio/2021

DECLARACIÓN DEL GERENTE GENERAL

31 de julio 2021

A nuestras partes interesadas:

Me complace presentar la primera Comunicación de Progreso Anual del Banco de Crédito de Bolivia S.A. sobre los avances a los Principios del Pacto Global y que tiene una especial importancia, porque todas las acciones que se desarrollaron estuvieron inscritas en la necesidad de dar respuesta, de la manera más efectiva posible, a una situación de emergencia inédita en la historia reciente de la humanidad: la pandemia del COVID-19.

La crisis sanitaria no solo nos obligó a cambiar sobre la marcha la manera de trabajar, sino también a adoptar de inmediato medidas en una doble dirección: la de precautelar la salud de nuestros colaboradores ofreciéndoles condiciones óptimas de bioseguridad y atención en casos de urgencia, y la de mantener líneas de atención presencial y digital que aseguraron a nuestros clientes la prestación de un servicio de primera necesidad en esas circunstancias.

El banco no cerró sus puertas en este período crítico. Por el contrario, demostró que los avances en innovación tecnológica conseguidos durante los últimos años para consolidar los canales digitales de atención compensaron largamente las dificultades que suponía operar durante los meses de la cuarentena rígida.

El uso de las nuevas herramientas que incorporamos paulatinamente en nuestro modelo de operación permitió la continuidad de las actividades de manera casi normal y fue útil también para impulsar programas de inclusión digital, con los que llegamos a más de 2500 clientes que fueron adiestrados a distancia en el manejo de los nuevos recursos tecnológicos.

Nuestro banco participó, junto a otras entidades, empresas y personas, en la recaudación de recursos para la donación que fueron utilizados en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta de nuestro sistema de salud en una coyuntura que desnudó vulnerabilidades y limitaciones que debían ser resueltas con el apoyo de todos. Pero, además de priorizar las tareas urgentes, mantuvimos también otras acciones que forman parte de nuestro programa de responsabilidad social empresarial como la realización de talleres de concientización sobre equidad de género e igualdad de oportunidades entre la totalidad de los gerentes del BCP, el trabajo ininterrumpido para reducir las emisiones de CO_2 en más del 13% durante la gestión y la capacitación de 1600 colaboradores a través de la escuela de voluntariado en temas claves como medio ambiente y género.

Enfrentamos los desafíos de un año complejo gracias a innovaciones tecnológicas desarrolladas con anterioridad, a la solidaridad interna, el compromiso invariable con nuestros clientes y, sobre todo, el trabajo de un equipo joven y profesional dispuesto siempre a ofrecer lo mejor para la comunidad.

Me complace confirmar que el Banco de Crédito de Bolivia S.A. reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción.

En esta Comunicación de Progreso Anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

Marcelo Trigo Villegas
Gerente General

DERECHOS HUMANOS

En cuanto a nuestro enfoque de Derechos Humanos, el BCP considera dos ámbitos: El externo y el interno.

Acciones al interior del BCP:

En lo interno, a través de las Políticas de Equidad de Género y de Igualdad de Oportunidades se promueve el derecho al acceso a un trabajo digno mediante la inserción laboral de grupos tradicionalmente excluidos, como ser: jóvenes, mujeres, personas con discapacidad y miembros del colectivo LGBTI y se gestiona su contratación en todos los niveles y cargos disponibles en la organización.

79% de los colaboradores ocupan cargos operativos, mientras que el 18% ocupa mandos medios y 3% ocupa puestos ejecutivos. El 76% de los cargos ejecutivos son ocupados por hombres mientras que un 24% es ocupado por mujeres.

El 42% del total de colaboradores tienen en promedio 30 años, 55% entre 30 y 50 años y el 3% son mayores de 50 años. El 0,46% del total de la planilla de trabajadores corresponde a personas con discapacidad.

Acciones al exterior del BCP sobre Derechos Humanos:

En lo externo, a través de la inclusión financiera a toda aquella persona que se encuentren fuera del sistema financiero, estableciendo canales físicos y digitales al alcance de sus posibilidades. Adicionalmente, promovemos también el derecho al acceso a la salud a niños de familias con recursos limitados, para que puedan ser operados gratuitamente de labio fisurado y paladar hendido.

Durante el periodo de reporte se brindaron los siguientes talleres hacia los colaboradores y público externo de la organización sobre Derechos Humanos:

- Talleres sobre Derechos de los Consumidores Financieros.
- Taller sobre Equidad de Género y Hostigamientos Sexual Laboral.
- Curso virtual sobre los Derechos de los Voluntarios, a través de la Escuela de Voluntariado.

RELACIONES LABORALES

Equidad de Género:

Desde 2018, el BCP suscribió un compromiso formal para implementar una estrategia corporativa que promueva la equidad de género y la tolerancia cero hacia la violencia contra las mujeres, profundizada en 2019 y consolidada en 2020 con la actualización de políticas y procedimientos en la incorporación de personal nuevo en la organización, jornadas de capacitación gerencial contra violencia y hostigamiento sexual y campañas de comunicación internas y externas de concientización acerca de roles de género, inclusión laboral, micromachismo y lucha contra la violencia física, psicológica y sexual.

En 2020 ratificamos el compromiso de seguir trabajando y promoviendo la igualdad y equidad de género, firmando su adhesión para aplicar los 7 principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por su sigla en inglés), los mismos que también fueron incorporados en su Política de Equidad de Género.

Durante el periodo del Reporte, se aprobó el Procedimiento contra Hostigamiento y Acoso Sexual para evitar comportamientos de vulneren los Derechos de las y los colaboradores.

Condiciones de Trabajo:

Manteniendo nuestra política de empleo, continuamos fomentando la modalidad de contratación por tiempo indefinido. Solo el 0,42% de los colaboradores fue contratado a plazo fijo.

Durante el periodo del reporte se incorporaron 167 nuevos colaboradores, 49% hombres y 51% mujeres. En la gestión pasada este dato fue diferente: 52% hombres y 48% mujeres.

Prestaciones sociales:

Como todos los años, realizamos el 100% de pagos al sistema de corto y largo plazo en los plazos estipulados por ley. El cumplimiento de estas obligaciones se controla a través de una línea específica de gasto que asegura el financiamiento de estas operaciones.

Asimismo, el 100% de los colabores participa del plan de jubilación establecido por ley con un aporte laboral del 12,71%.

APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	
CONCEPTO	% APORTE
APORTES DEL COLABORADOR	
Cotización mensual	10%
Aporte Solidario del Asegurado	0.50%
Prima por Riesgo Común	1.71%
Comisión por Administración	0.50%
APORTE DEL EMPLEADOR	
Aporte Patronal Solidario	3%
Prima por Riesgo Profesional	1.71%
FONVI	2%
CSBP	10%
CÁLCULO APORTE NACIONAL SOLIDARIO	
Para sueldos mayores a Bs. 13.000	1%
Para sueldos mayores a Bs. 25.000	5%
Para sueldos mayores a Bs. 35.000	10%

Independientemente de que su contrato sea indefinido o a plazo fijo todos los empleados del banco gozan de las siguientes prestaciones sociales:

- Seguro médico
- Cobertura por incapacidad o invalidez
- Baja por maternidad y permiso parental por paternidad
- Baja por enfermedad común
- Baja por accidente de trabajo
- Baja médica no subsidiado
- Fondo de pensiones
- Permiso paternal y maternal

Buscando mayor bienestar para nuestros colaboradores otorgamos una serie de beneficios adicionales:

- Seguro de vida
- Créditos institucionales con tasa preferente
- Flex time (tiempo flexible) en su horario de ingreso y de salida
- Medio día libre por cumpleaños, por día de la madre y día del padre

- Descuentos en línea blanca para colaboradores
- Aplicación móvil con portafolio de descuentos BCP en diferentes restaurantes, tiendas, cine, hoteles, etc. a en varias ciudades del país
- Descuentos en Universidades
- Convenios y precios preferentes en guarderías
- Descuentos en parqueos

Estos beneficios se cumplen en su totalidad para todos los colaboradores una vez cumplido su periodo de prueba (90 días).

En cuanto a los beneficios sociales por baja de maternidad y paternidad, durante el año 2020 registramos un total de 134 bajas (96 femeninas y 38 masculinas). El 70% de los colaboradores hicieron uso de su derecho tanto en el periodo de preparto como de postparto. El 100% de los colaboradores que hicieron uso de baja de paternidad y maternidad se reincorporaron al trabajo luego de tomar la baja médica de maternidad y paternidad; sin embargo; la tasa de retención 12 meses después de la baja fue de: 96% para mujeres y 100% en el caso de los hombres.

La aprobación de políticas de equidad de género, implementación de sala de lactancia, flex time, trabajo remoto y otros beneficios han ayudado a que las mamás en nuestra organización tengan más oportunidades y ventajas laborales y decidan quedarse en sus fuentes laborales. En 2019 la tasa de no retorno de mujeres 12 meses después de la baja de maternidad fue de 8,33%.

Comités Mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar

A fin de dar cumplimiento a Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar Nro. 16998 de 2 de agosto de 1979 en su capítulo VII Arts. 30 al 37 y velar por la salud y seguridad de los colaboradores, el BCP cuenta con 9 Comités Mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar, distribuidos a nivel nacional, los cuales son denominados como “Comité Mixto”.

Estos Comités Mixtos están compuestos por 6 miembros, de los cuales 3 de ellos representan la parte laboral y los otros 3 la parte patronal. 5 miembros cuentan con derecho a voto y 1 funge de presidente haciéndose cargo de las tareas organizativas del Comité.

a. El Banco de Crédito de Bolivia S.A., cuenta con 15 comités de mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar (5 en La Paz, 4 en Santa Cruz, 2 en Cochabamba, 1 en Oruro, 1 en Tarija, 1 Sucre y 1 en Potosí). En la ciudad de El Alto se encuentra a la espera de la respuesta del Ministerio de Trabajo para la posesión.
b. Los 15 comités mixtos se encuentran distribuidos en 6 de los 7 Departamentos del país en los que brindamos nuestro servicio.
c. La representación de Comités Mixtos a nivel nacional es del 87.5%.
d. En los Departamentos de La Paz, Cochabamba, Oruro, Tarija, Santa Cruz y Potosí se cuenta con una representación del 100%.

Absentismo Laboral

En la gestión 2020 se determinó el índice de frecuencia de accidentes, tasa de días perdidos y tasa de absentismo laboral.

Para el cálculo de la tasa de absentismo se contaron únicamente las faltas por motivos de accidentes laborales, el BCP recibe certificados de incapacidad temporal emitidos por la Caja de Salud de la Banca Privada, donde están afiliados todos sus colaboradores.

De momento no se efectúan registros por tipo de accidente, ni incidencia. Tampoco se cuenta con información desagregada por accidentes, lesiones ni se cuenta con información respecto a la tasa de enfermedades profesionales y no se cuenta con víctimas mortales por accidentes o enfermedades laborales la fecha.

Los siguientes datos reflejan de forma general la cantidad de personas que presentaron baja médica general y el número de días perdidos que este representa.

Los indicadores inicialmente mencionados se calcularon de la siguiente manera:

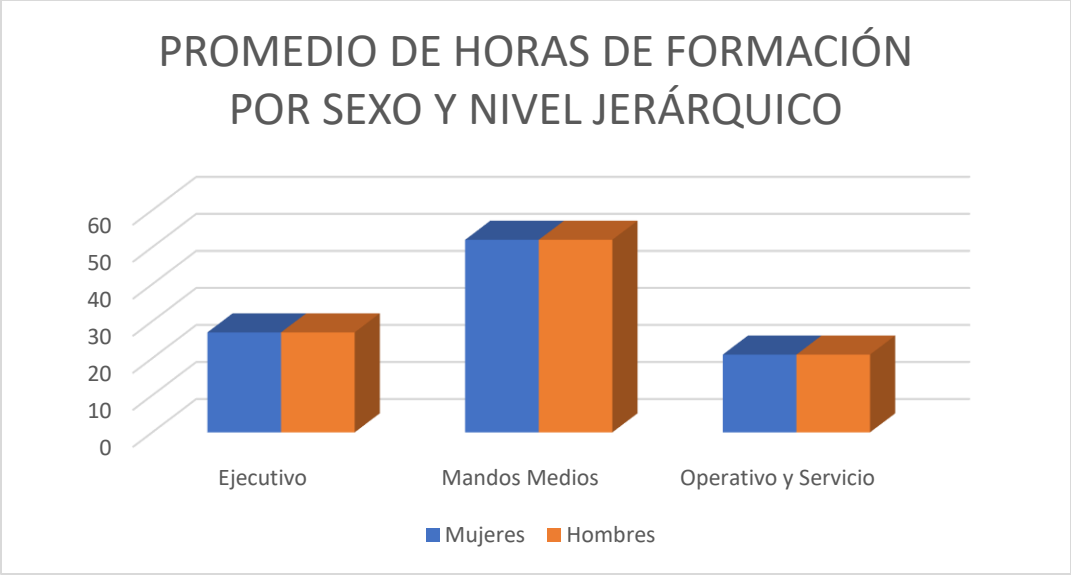
DEPARTAMENTO	Varones					Mujeres				
	Cantidad	Días perdidos	IFA*	TDP**	TLA***	Cantidad	Días perdidos	IFA	TDP	TLA
COCHABAMBA	3	50	0,76	0,00126%	0,01012%	1	3	0,25	0,00008%	0,00061%
LA PAZ	1	80	0,25	0,00202%	0,01619%	1	3	2,25	0,00008%	0,00061%
POTOSI	-	-	-	-	-	2	21	0,51	0,00053%	0,00425%
SANTA CRUZ	1	3	0,25	0,00008%	0,00061%	0	0	0,00	0,00000%	0,00000%
	5	133				4	27			

** **Índice de frecuencia de accidentes (IFA)**: Este índice representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.*
*****Tasa de días perdidos (TDP)**: Esta tasa se refiere a los efectos de los accidentes y enfermedades laborales, expresados en el tiempo de trabajo perdido por los trabajadores afectados. Se expresa comparando el total de días perdidos con el número total de horas que debía trabajar el personal en el período del informe.*
******Tasa de absentismo laboral (TAL)**: Esta tasa nos muestra la tasa de abandono de funciones por accidentes laborales.*

Capacitación:

Más de 300 funcionarios de nuestro banco se vieron beneficiados de esta capacitación de 10 horas especializadas en nuevas herramientas de cobranza.

- Carga de capacitaciones de banca minorista. Capacitación en productos y servicios del portafolio de productos para personas y para pequeñas y medianas empresas, así como de servicios transaccionales y canales de atención digita.
- Certificación básica de riesgos. Capacitación sobre riesgos operacionales y financieros.
- Center for Creative Leadership (CCL). Capacitación para construcción de habilidades de liderazgo para gerentes y colaboradores clave para el Banco.



Salario Digno:

En la gestión 2020 el Salario Mínimo Nacional establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social se mantuvo debido a la emergencia sanitaria, manteniéndose en Bs.- 2122 (Dos mil ciento veintidós 00/100 bolivianos). En el Banco de enero a diciembre, sólo un 0.2% colaboradores percibieron un salario mínimo nacional (3 personas del total), los restantes fueron contrataciones por un salario superior en un 20% respecto al mínimo nacional, ya sea en haber básico o compensaciones adicionales por comisiones.

La relación entre el salario mínimo del Banco y el salario mínimo nacional fue de 1 a 1.

La proporción de este pago es idéntico para hombres y mujeres, en todas las categorías profesionales, en todos los departamentos del país donde opera el Banco. Por lo tanto, la relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres por categoría profesional (ejecutivos, mandos medios y operativos) es del 100%.

En cuanto a la relación porcentual del incremento salarial del funcionario mejor pagado respecto al incremento promedio del resto de los colaboradores fue de 0.5%.

Siguiendo el lineamiento de equidad entre hombres y mujeres establecido en el banco, la paridad salarial es de uno a uno entre hombres y mujeres del mismo cargo tanto para mandos ejecutivos como para mandos medios y operativos de servicios.

Clima Laboral:

Durante el periodo del reporte el BCP subió su nota de clima laboral a 90% de favorabilidad, 8% en comparación con la gestión pasada.

MEDIO AMBIENTE

La política de Medio Ambiente del BCP establece los siguientes compromisos ambientales para el diseño e implementación de programas e iniciativas en favor del Desarrollo Sostenible:

- Invertimos en programas y actividades que promuevan la conciencia del cuidado del medio ambiente.
- Consideramos que la sostenibilidad es un aspecto fundamental dentro de nuestro giro de negocio.
- Ejerceremos un control permanente de indicadores de impacto ambiental, así como mecanismos de revisión y mejora de los programas de RSE.

A partir de estos compromisos, el BCP mantiene y promueve programas medio ambientales que tiendan a:

- Minimizar el uso de energía eléctrica, papel y agua.
- Reciclar residuos electrónicos, papel y plásticos.
- Mitigar las emisiones de CO2 (Dióxido de carbono), producto de sus operaciones.
- Otros que puedan surgir y que se alineen a su misión, visión, principios institucionales y Política de Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación, se presentan los resultados que alcanzó el BCP en 2020 en cuanto a la gestión de su impacto ambiental.

Gestión del Impacto Ambiental

En el marco de nuestro programa Planeta BCP, las principales iniciativas son:

- Reducción y mitigación de la huella de carbono
- Reciclaje de papel, plástico y cartón
- Reciclaje de pilas y baterías
- Jornadas virtuales de capacitación y concientización ambiental

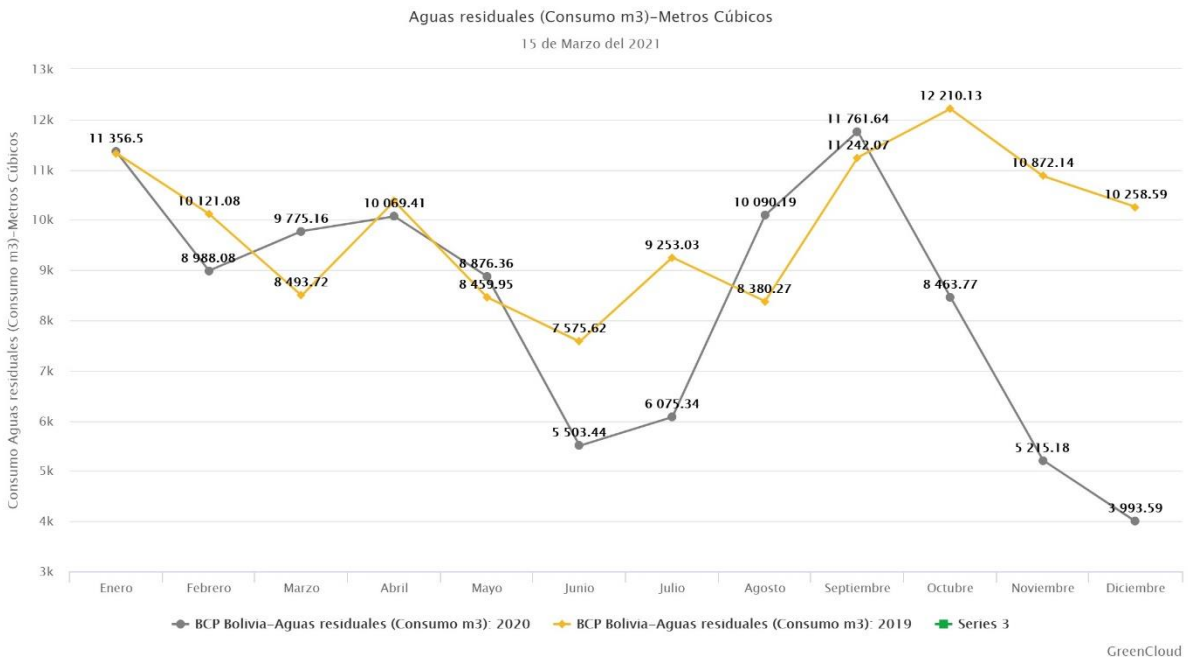
Para medir la Huella de Carbono y establecer metas ambientales el BCP utiliza la plataforma Greencloud®. Desde el 2018 el BCP forma parte de la iniciativa de compensación ambiental a través de Certificate Emission Reduction (CERs) emitidos por la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC por sus siglas en inglés) que es el principal instrumento jurídico de respuesta internacional ante el reto del cambio climático y persigue estabilizar las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera para así impedir perturbaciones peligrosas de carácter antropogénico en el sistema climático.

En 2020 el BCP ratificó este compromiso y estableció metas de reducción.

Consumo de Agua

Desde el 2017 el BCP comenzó a medir su Huella Hídrica. El objetivo es obtener parámetros que nos permitan establecer tendencias de consumo y reducción. En 2020 el consumo de agua fue de 120,861 m3, lo que representa 11% menos de consumo que el año base 2017.

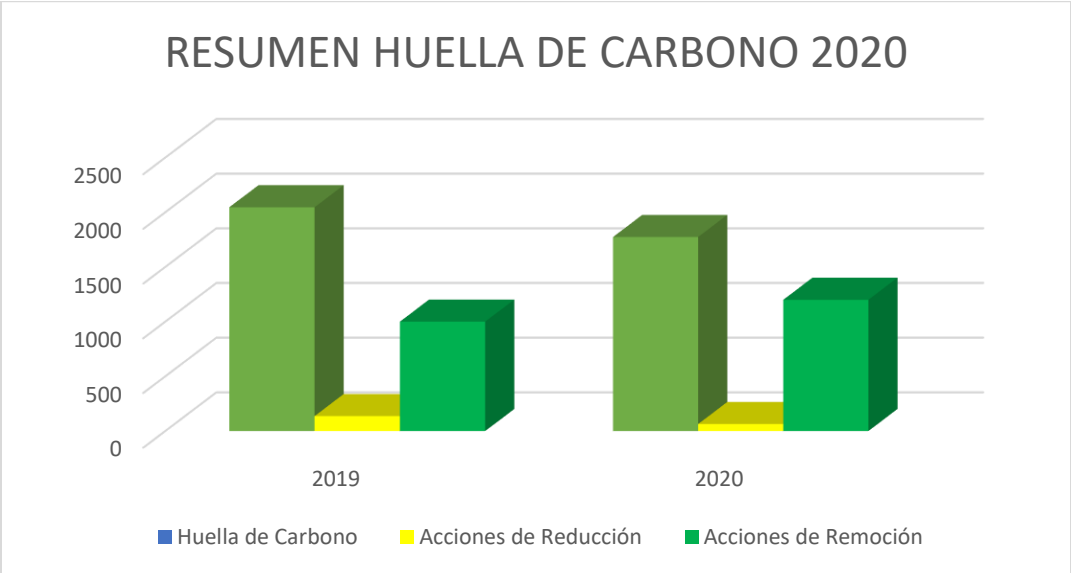
Esta reducción se debe principalmente a campañas de concientización acerca del uso adecuado del agua.



Emisiones de Dióxido de Carbono (CO2):

En la gestión 2020 se generaron 1,773.8 toneladas de CO2, 13,29% menos que en 2019.
La meta de reducción y compensación de emisiones de 2020 fue de 1,200 toneladas de CO2. Como resultado de diversas acciones ambientales esa meta fue superada en 5% (1,264 toneladas de CO2 mitigadas y compensadas).

DETALLE DE LA REDUCCIÓN DE EMISIONES



Reducción de consumo de Papel

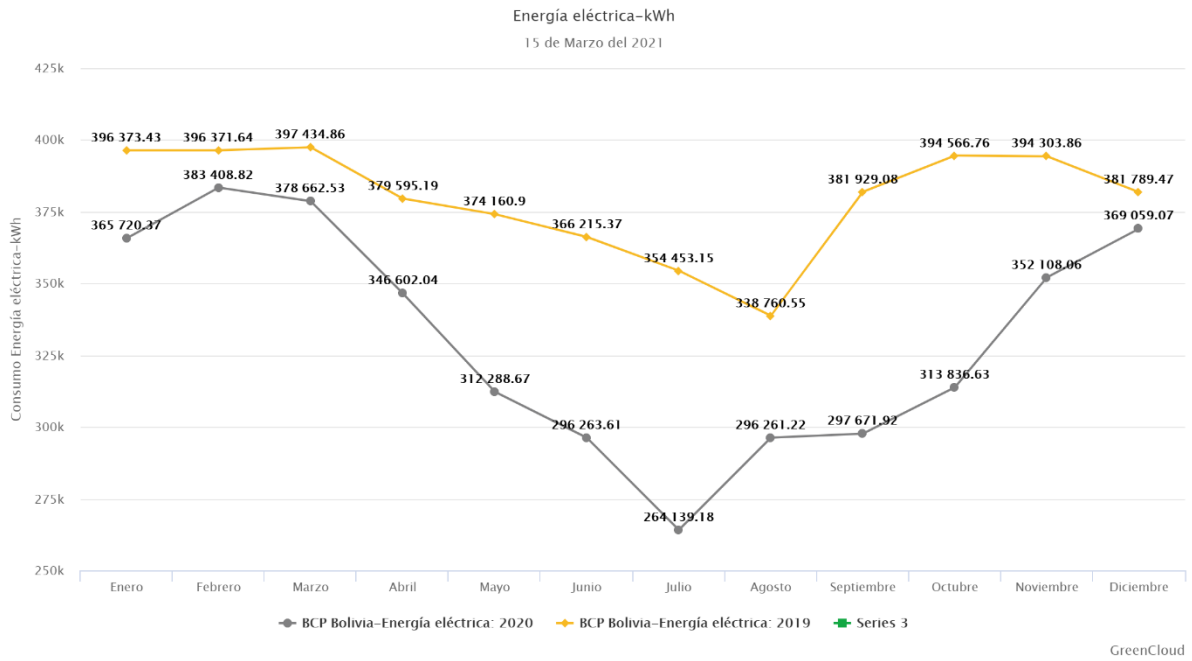
MATERIAL	PERIODOS	
	2019	2020
PAPEL	49 Toneladas	22,10 Toneladas

Como puede observarse el consumo de papel en 2020 bajó considerablemente con relación al 2019 (55%). Como parte de nuestra política de cuidado ambiental, se enviaron los siguientes materiales a reciclaje:

1. Papel: 39,3 Toneladas
2. Residuos electrónicos: 15,1 Toneladas
3. Otros materiales: 104,81 Toneladas

Otros materiales reciclados (En Toneladas)	**2019**	**2020**
Acero	10.22	77.47
Plástico	0.98	6.26
Aluminio	0.01	843.20
Circuitos	0.17	10.83
Cristal	0.04	6.65
Cables	0.01	1.50
Cobre	0.02	0.24
Otros	0.01	0.53
Pilas Boton	-	0.03
Chip	-	0.03
Baterias	-	0.42
Mobiliario (melamina, partes de muebles)	3.51	
Total Ton/año	**149.51**	**104.81**

Reducción de consumo de Energía Eléctrica



De acuerdo con el cuadro, el consumo de energía electica en las operaciones del BCP tuvo una reducción de 12,730 Kw/h respecto a la gestión pasada.

ANTICORRUPCIÓN

Contamos con una serie de normas que rigen la conducta de nuestros colaboradores y que se basan en los principios ya descritos. Al ser parte del Grupo Credicorp, asumimos el "Código Corporativo de Ética" y la "Política Corporativa de Ética y Conducta", que representan un marco de referencia de cumplimiento obligatorio de las normas de conducta e integridad profesional que guían nuestro accionar.

Además, localmente contamos con el "Código de Conducta BCP Bolivia" que tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas a ser adoptadas por todo nuestro personal en cuanto a su relacionamiento con sus clientes y/o usuarios, en el marco del respeto a sus derechos.

De manera general, este código comprende los siguientes temas:

- Honestidad, sinceridad y cumplimiento de leyes y reglamentos.
- Trato justo y equitativo a todos los clientes, proveedores, competidores y empleados.
- No utilización de información privilegiada para realizar transacciones en beneficio personal.
- Conductas éticas frente a la competencia, el ente regulador, los auditores y asesores legales.
- Confidencialidad de la información.
- Uso responsable de los activos de la Corporación.
- Límites de autoridad.
- Utilización responsable de archivos e informes de la Corporación.

Estos instrumentos son el principal insumo para la inducción de todo aquel individuo que quiera formar parte de nuestro equipo, por lo tanto, todos nuestros colaboradores tienen la obligación de conocer lo que se espera de ellos en materia de comportamiento ético y cumplir las normas establecidas.

El Comité de Auditoría de Credicorp es responsable de la administración de estos Códigos y la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento. Además, al cotizar en la Bolsa de Valores de Nueva York, Credicorp está sujeto a las disposiciones de la legislación de los Estados Unidos sobre mercados de valores. Una de las principales es la de Sarbanes-Oxley Act, que fija normas referidas a reportes financieros, gobiernos corporativos y transparencia de la información.

Como parte de su compromiso con el cumplimiento de dicha norma, Credicorp instaló un sistema confidencial que alcanza a nuestras operaciones. Este sistema sirve para la recepción, retención y tratamiento de quejas relacionadas con asuntos de contabilidad, controles contables internos, auditoría y violaciones del Código de Ética. Todas las denuncias son anónimas y se efectúan a través de un sitio al que se accede por medio de los canales y sitios habilitados: página web de Credicorp *www.credicorpnet.com*. página web del Banco *www.bcp.com.bo* e Intranet *http://intranetbcp/*.

Asimismo, para prevenir riesgos relacionados a la corrupción, aplicamos la "Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno" cuyo alcance implica una serie de acciones preventivas que cubren el 100% de las operaciones y áreas del banco. Esta política determina:

- Las pautas para seguir por las empresas de Credicorp para la correcta relación con los diferentes grupos de interés y minimizar el riesgo de corrupción y/o soborno.
- Las obligaciones de cumplimiento que aseguran que se cumpla con las legislaciones locales en materia anticorrupción y anti-soborno de los países o mercados donde opera Credicorp.

- La obligación de difundir entre todos los colaboradores de Credicorp de las consecuencias de las acciones vinculadas con la corrupción y/o soborno.
- Las responsabilidades de los directores, gerencias, colaboradores, y del Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo.
- Los procedimientos al recibir regalos y obsequios.
- Las acciones y medidas disciplinarias.
- Revisión de Contratos y pagos a Proveedores
- Reclasificación y Venta de Bienes Fuera de Uso
- Revisión de todas las donaciones.
- Declaración de actividades laborales externas.
- Declaración de parentesco entre colaboradores del Grupo BCP Bolivia.

En la gestión 2020, se inició con el proceso de evaluación de Riesgos de Corrupción en las empresas del grupo en Bolivia, siguiendo buenas prácticas internacionales como lo dispuesto en la ISO 37001: 2016 Anti – bribery management systems – Requirements with guidance for use.

Durante el periodo del reporte, el 94% de los colaboradores recibieron capacitación sobre temas relacionados a nuestras políticas contra la corrupción, soborno ética y conducta. Esta cifra toma en cuenta aquellos funcionarios que salieron de la entidad durante el periodo de reporte pero que recibieron la capacitación en el transcurso de la gestión.

Todos nuestros directores y colaboradores conocen las políticas y lineamientos de transparencia del banco; estos temas forman parte del proceso de inducción y capacitación anual.

Durante el periodo de reporte, no se presentaron casos de corrupción, tampoco se identificaron multas significativas por incumplimiento de la legislación y normativa vigente.