

Responsabilidad Social

Reporte de sostenibilidad
2014



Carta del Presidente de directorio (G4-1)

Tengo el agrado de dirigirme nuevamente a ustedes, nuestros grupos de interés, para presentarles nuestro Reporte de Sostenibilidad 2014. En este documento comunicamos nuestros avances a fin de convertirnos en una Empresa que contribuye al progreso de los peruanos, realizando nuestra actividad con ética y responsabilidad.

Este año representó un gran reto para nuestra Organización, pues hemos logrado mantener un buen crecimiento del negocio a pesar del complejo contexto internacional y local.

En el BCP estamos comprometidos con el desarrollo del Perú y buscamos contribuir a través del crecimiento sostenible de su economía. Asimismo, basándonos en nuestro saber distintivo como banco líder del sistema financiero peruano por 125 años, promovemos el Programa de Educación Financiera Contigo en tus Finanzas cuyo objetivo es impulsar la inclusión financiera en nuestro país y en el cual invertimos S/5.9 millones durante el año 2014.

Además de nuestra inversión en educación financiera, contribuimos a disminuir la brecha de infraestructura que existe en nuestro país a través de la Ley N°29230, Obras por Impuestos, la cual nos permite financiar y ejecutar proyectos de inversión pública en infraestructura. Al cierre del año 2014 contamos con 11 proyectos en ejecución.

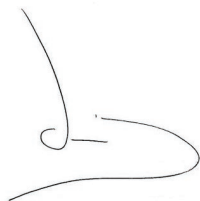
En el año 2013 fuimos el primer banco peruano en adherirse a los Principios de Ecuador. Ello nos permite adoptar herramientas prácticas para la evaluación y el manejo de riesgos crediticios socioambientales aplicables a proyectos de inversión mayores a US\$10 millones. Durante el año 2014 financiamos 4 de estos proyectos, 2 de energía y 2 de infraestructura.

Mantenemos también un sólido compromiso con el medio ambiente, con especial foco en la lucha contra el cambio climático y el fomento de la eficiencia energética. Es por ello que realizamos la medición de los GEI (gases de efecto invernadero) de nuestras actividades. Este registro formó parte de la medición de nuestra Huella de Carbono, que fue sometida a una auditoría de tercera parte por SGS.

Quiero aprovechar esta oportunidad para reconocer el valor y compromiso de nuestros colaboradores. Tenemos el ambicioso objetivo de convertirnos en la mejor opción para trabajar en el Perú y es por ello que hace 3 años lanzamos la iniciativa Somos BCP que ya empieza a mostrar algunos logros notables. Nuestra Encuesta de Clima Laboral 2014 alcanzó una favorabilidad récord de 81%.

Los invitamos a revisar nuestro décimo Reporte de Sostenibilidad, elaborado bajo las nuevas Guías G4 del Global Reporting Initiative (GRI). Con el objetivo de reafirmar nuestro compromiso con la transparencia de nuestra gestión empresarial, nos complace informarles que este es nuestro tercer reporte auditado por la empresa SGS.

Muchas gracias,



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Contenido

1

Pág. 4

Acerca del Reporte

2

Pág. 10

Acerca del BCP

3

Pág. 22

Gobierno Corporativo

4

Pág. 29

Banca Responsable

5

Pág. 41

Los 4 ejes del BCP

6

Pág. 43

Gestión del riesgo Sobresaliente

7

Pág. 52

Crecimiento Eficiente

8

Pág. 63

Clientes Contentos

9

Pág. 72

Colaboradores Motivados

10

Pág. 91

Carta de verificación

11

Pág. 93

Índice de Contenido GRI

12

Pág. 108

Anexos

1

Acerca
del Reporte



1. Acerca del Reporte

Este Reporte de Sostenibilidad brinda información sobre la gestión económica, social y ambiental únicamente de las operaciones del Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante BCP) en el Perú y la gestión de sus 437 Agencias en el ámbito nacional, incluyendo la Sede Central, pero no la gestión de sus subsidiarias¹ ni las operaciones fuera del país. Esta es la décima edición presentada por el BCP; la séptima respetando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y la segunda elaborada "De conformidad" con las Guías G4 del GRI - Opción Exhaustiva. Este Reporte abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, la periodicidad de su publicación es anual y es el tercero en ser auditado.

(G4-3) (G4-6) (G4-17) (G4-22) (G4-23) (G4-28) (G4-29) (G4-30) (G4-33)²

¹ Empresas en las que el BCP mantiene la propiedad de más del 98% en todas ellas, pero que cuentan con otra razón social.

² En cuanto a su alcance y cobertura no presentan ningún cambio significativo ni reexpresiones de información con respecto al Reporte de Sostenibilidad 2012.

Aspectos Materiales Incluidos

Para seleccionar los aspectos más relevantes a ser incluidos en este reporte y que reflejen los temas relevantes para los grupos de interés del BCP, así como los impactos de sostenibilidad más significativos, se realizó un proceso de 4 etapas: **(G4-18)**

ETAPA 1

REVISIÓN

Se revisaron los procesos de diálogo y las entrevistas con los grupos de interés del BCP desarrollados en el año 2013, con la finalidad de identificar las expectativas y percepciones respecto a la gestión del Banco y el Reporte a desarrollarse.

Posteriormente, se revisaron los resultados de la auditoría llevada a cabo por SGS al Reporte de Sostenibilidad 2013 para identificar oportunidades de mejora en el cumplimiento de los Principios establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI) y para definir el contenido y la calidad del Reporte; así como para evaluar los aspectos que fueron considerados materiales.

ETAPA 2

IDENTIFICACIÓN

En base a las prioridades de los ejes estratégicos del BCP en el año 2014 y la revisión de la matriz de riesgos operacionales, se identificaron los riesgos de sostenibilidad más significativos generados por la gestión del Banco. Estos fueron validados por el área de Responsabilidad Social.

Adicionalmente, se revisaron los temas emergentes de sostenibilidad del sector financiero establecidos en The Sustainability Yearbook 2014 de RobecoSAM.

ETAPA 3

PRIORIZACIÓN

La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes de los grupos de interés fue el análisis de madurez, recomendado por AccountAbility; y, en el caso de los impactos, se identificaron aquellos más significativos utilizando una metodología de evaluación de riesgos.

Para perfeccionar esta evaluación se tomaron en cuenta los procesos de diálogo desarrollados con los grupos de interés; así como la revisión de políticas, procedimientos, matriz de riesgos y programas del Banco en vigencia al año 2014.

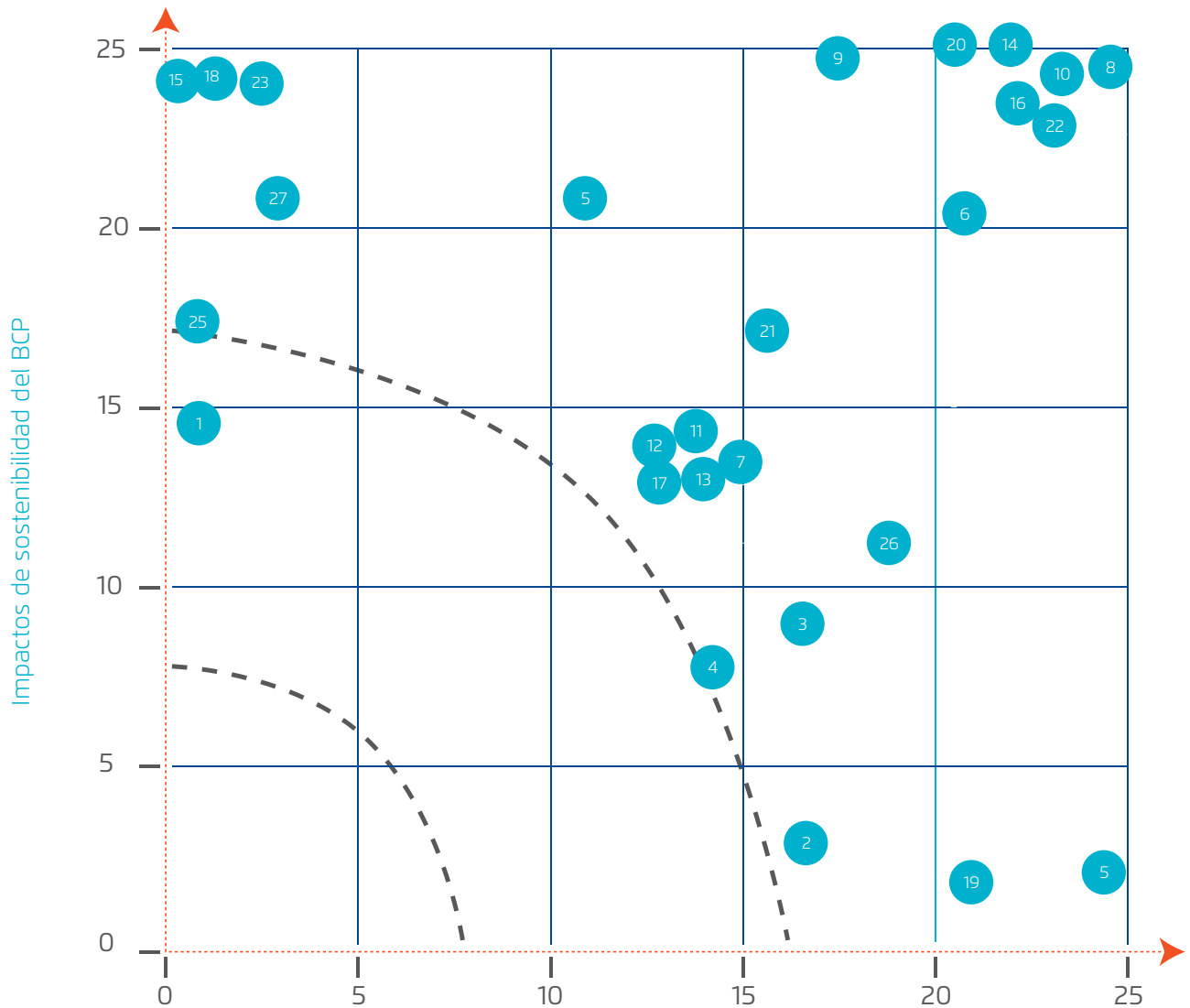
ETAPA 4

VALIDACIÓN

Los resultados de esta matriz de materialidad fueron validados por la Gerencia de Responsabilidad Social del BCP encargada de supervisar la estrategia interna y externa de responsabilidad social del Banco.

Se seleccionaron los indicadores y enfoques de gestión a ser incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2014.

Como resultado de este proceso, se identificaron los aspectos materiales a ser incluidos en el presente Reporte; su nivel de cobertura³ y grupos de interés relacionados se detallan en el siguiente gráfico:⁴ (G4-18)



Expectativas de los grupos de interés del BCP

³ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.
⁴ ROBECOSAM es una organización especialista en inversión sostenible a nivel mundial, que junto a S&P Dow Jones Indices publica los reconocidos Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)/ AccountAbility, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Stakeholder Research Associates Canada Inc. De las Palabras a la Acción: El Compromiso con los Stakeholders. Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés, Volumen 2, 1a edición, enero de 2006, página 39.

Los aspectos materiales incluidos en el presente reporte; su nivel de cobertura⁵ y grupos de interés relacionados son detallados a continuación: (G4-21) (G4-22) (DMA Genéricos)

ASPECTOS MATERIALES (G4-19)



ASPECTO MATERIAL GRI



CATEGORÍA GRI



COBERTURA (G4-20) (G4-21)



GRUPOS DE INTERÉS

	ASPECTO MATERIAL GRI	CATEGORÍA GRI	COBERTURA (G4-20) (G4-21)	GRUPOS DE INTERÉS
1	Activismo accionarial (SSF)	Productos y servicios	Cobertura interna y externa	Accionistas, comunidad y medio ambiente
2	Auditoría (SSF)	Productos y servicios	Cobertura interna	Accionistas
3	Capacitación y educación	Social: Prácticas laborales y trabajo digno	Cobertura interna	Colaboradores
4	Cartera de productos (SSF)	Productos y servicios	Cobertura interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad y medio ambiente
5	Comunicaciones de marketing	Social: Responsabilidad sobre productos	Cobertura externa	Clientes
6	Comunidades locales	Social: Sociedad	Cobertura externa	Comunidad
7	Consecuencias económicas Indirectas	Economía	Cobertura externa	Comunidad
8	Cumplimiento regulatorio	Social: Responsabilidad sobre productos	Cobertura externa	Clientes
9	Cumplimiento regulatorio	Social: Sociedad	Cobertura externa	Colaboradores, clientes, proveedores, Gobierno y comunidad
10	Desempeño económico	Economía	Cobertura interna	Accionistas
11	Emisiones	Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
12	Empleo	Social: Prácticas laborales y trabajo digno	Cobertura interna	Colaboradores

⁵ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.



ASPECTO MATERIAL GRI



CATEGORÍA GRI



COBERTURA (G4-20) (G4-21)



GRUPOS DE INTERÉS

	ASPECTO MATERIAL GRI	CATEGORÍA GRI	COBERTURA (G4-20) (G4-21)	GRUPOS DE INTERÉS
13	Energía	Medio ambiente	Cobertura externa	Clientes
14	Etiquetado de productos y servicios	Social: Responsabilidad sobre productos	Cobertura externa	Clientes
15	Libertad de asociación y negociación colectiva	Social: Derechos humanos	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
16	Lucha contra la corrupción	Social: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes, proveedores y Gobierno
17	Materiales	Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
18	No discriminación	Social: Derechos humanos	Cobertura interna	Colaboradores
19	Presencia en el mercado	Economía	Cobertura interna	Colaboradores
20	Privacidad del cliente	Social: Responsabilidad sobre productos	Cobertura externa	Clientes
21	Salud y seguridad del cliente	Social: Responsabilidad sobre productos	Cobertura externa	Clientes
22	Seguridad y salud ocupacional	Social: Prácticas laborales y trabajo digno	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
23	Trabajo forzado	Social: Derechos humanos	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
24	Trabajo infantil	Social: Derechos humanos	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
25	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	Social: Derechos humanos	Cobertura externa	Proveedores
26	Clima laboral	No GRI	Cobertura interna	Colaboradores
27	Reputación	No GRI	Cobertura externa	Todos

2 Acerca del BCP



2. Acerca del BCP

2.1 Historia

En el transcurso de 125 años, el Banco de Crédito del Perú ha acompañado la historia comercial, cultural y económica del país. Fue en el año 1889 cuando un grupo de comerciantes italo-peruanos decidió abrir una institución de crédito y seguros, que con los años se convirtió en símbolo de solvencia y confianza. Desde el año 1995 forma parte del Grupo Credicorp, el holding financiero más importante del Perú. **(G4-3) (G4-7)**

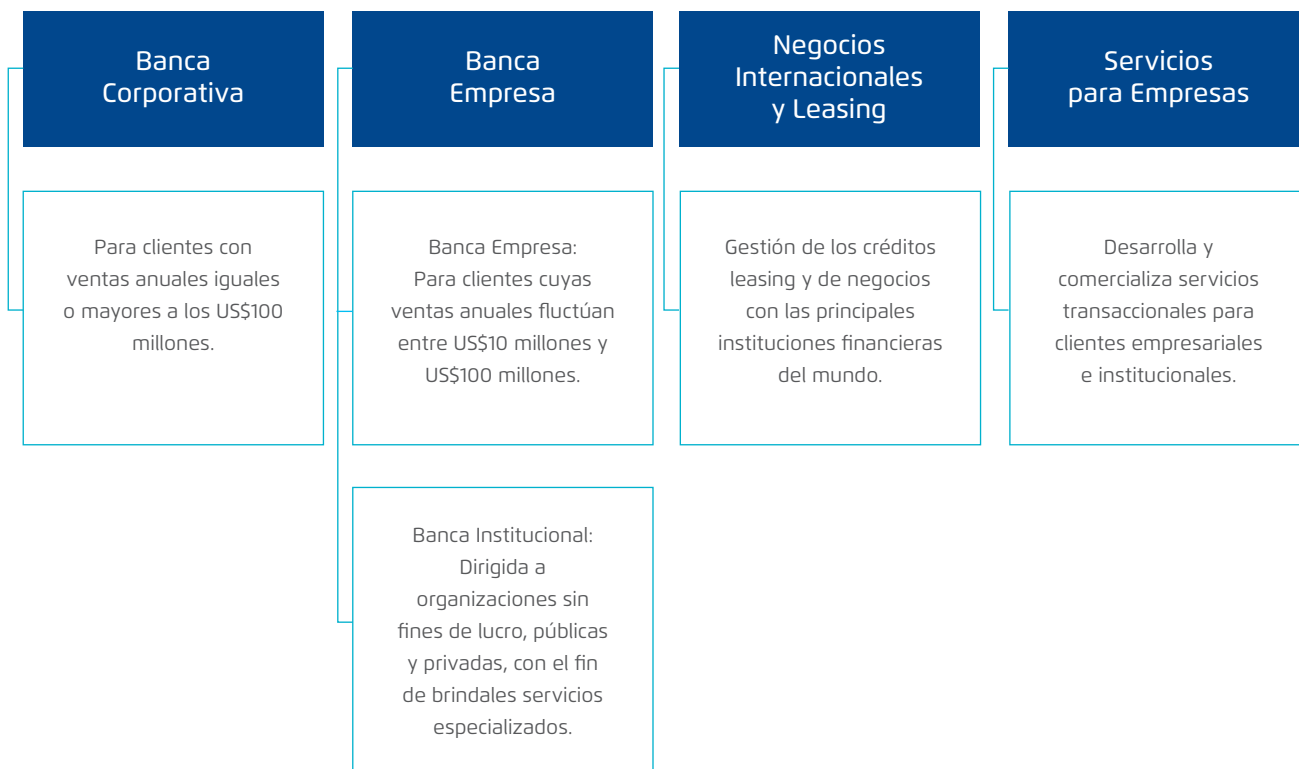
2.2 Principales Servicios (G4-4)

El BCP ha diseñado diversos servicios que se gestionan a través de áreas especializadas:

- Gerencia Central de Banca Mayorista: Encargada de diseñar y gestionar servicios para clientes corporativos y grandes empresas.
- Gerencia Central de Banca Minorista: Encargada de diseñar y gestionar servicios para las medianas y pequeñas empresas y clientes individuales.

Banca Mayorista (G4-4)

Los productos ofrecidos por la Banca Mayorista están diseñados para cubrir las necesidades de más de 9,000 clientes en Lima y provincias⁶. Incluyen créditos comerciales, créditos contingentes, productos de comercio exterior, productos de cambio y derivados financieros y productos pasivos y transaccionales. Está compuesta por 4 áreas: **(FS6)**



⁶ Principales: Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Santa, Piura, Chincha, Ica y Tacna.

Crecimiento Banca Mayorista

Asimismo, los ingresos tuvieron importantes crecimientos, como se muestra a continuación:

	Año 2012 (En Millones de Dólares Americanos)	Año 2013 (En Millones de Dólares Americanos)	Año 2014 (En Millones de Dólares Americanos)
Margen por intermediación⁷	284.12	320.65	365.06
Margen activo	196.93	242.34	268.28
Margen pasivo	87.19	78.32	96.79
Ingresos por servicios	192.49	209.68	192.92
Ingresos por operaciones de cambio	74.67	89.91	95.09
Total de ingresos⁸	551.28	620.25	653.07

A continuación se detalla la distribución de la cartera de clientes de Banca Mayorista según región y actividad al cierre del año 2014: (FS6)

Banca Corporativa	Año 2013 (Porcentaje)	Año 2014 (Porcentaje)	Banca Empresa	Año 2013 (Porcentaje)	Año 2014 (Porcentaje)
Lima	100%	100%	Lima	83%	85%
Provincias	0%	0%	Provincias	17%	15%
			Oriente	0%	0%
			Norte	54%	48%
			Centro	0%	0%
			Sur	46%	52%

⁷ Suma de margen activo y pasivo.

⁸ El total considera el margen por intermediación, ingresos por servicios e ingresos por operaciones de cambio.

Ciudad, Volumen y Composición Porcentual en el Año 2014 (F56)

Ciudad	Volumen en Deuda (En Miles de Soles)	Composición (Porcentaje)
Norte	316'055,524	100%
Trujillo	136'244,256	43%
Santa	50'000,352	16%
Chiclayo	42'687,725	14%
Piura	19'560,233	6%
Lambayeque	10'946,745	3%
Otras	56'616,213	18%
Sur	219'373,859	100%
Arequipa	162'624,846	51%
Tacna	31'520,813	14%
Ilo	16'012,942	7%
Piura	1'790,221	1%
Moquegua	1'432,977	1%
Otras	5'992,060	3%

Distribución para Banca Corporativa y Empresa por Sector Económico a Nivel Nacional (Porcentaje) (F56)

Año 2014

Sector	Clientes (Porcentaje)	Deuda (Porcentaje)
Industria manufacturera	13.7%	28.9%
Comercio	21.3%	15.0%
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	19.1%	12.2%
Electricidad, gas y agua	1.3%	11.3%
Minería	3.6%	9.9%
Transporte, almacenamiento y comunicación	6.8%	5.0%
Intermediación financiera	5.4%	4.6%
Construcción	7.5%	3.8%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	4.7%	3.4%
Hoteles y restaurantes	1.6%	1.7%
Enseñanza	1.9%	1.4%
Pesca	1.2%	1.3%
Otros	12.0%	1.6%

Banca Minorista y Gestión de Patrimonios (G4-4)

La Gerencia Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios diseña y gestiona servicios para las pequeñas empresas y personas naturales. Atiende a personas y pequeñas empresas con ventas anuales menores o iguales a S/.27 millones y llega a 5.4 millones de clientes. Estos clientes son atendidos por medio de Agencias, cajeros automáticos, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Banca Celular y Agentes BCP.

Segmentación de Clientes y Productos Ofrecidos por la Banca Minorista

Segmentación de Clientes		Productos Ofrecidos
Banca Privada	Clientes con más de US\$400,000 disponibles para invertir.	Tarjetas de crédito y débito, créditos personales, créditos vehiculares, pagarés personales e hipotecarios, cuentas corrientes y de ahorros, fondos mutuos, cuentas a plazo y CTS ⁹ . Se les ofrece la posibilidad de invertir su dinero en fondos del exterior.
BCP Enalta	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/.25,000 o un mínimo de US\$200,000 disponibles para invertir.	
Segmento Banca Exclusiva	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/.5,000 o un mínimo de US\$100,000 en pasivos o inversiones en el Banco.	Tarjetas de crédito y débito, créditos personales, créditos vehiculares e hipotecarios, cuentas corrientes y de ahorros, fondos mutuos, cuentas a plazo y CTS.
Consumo	Clientes que no están incluidos en el segmento Banca Exclusiva ni en el segmento Pequeña Empresa y que tienen sueldos menores a S/. 5,000.	
Pequeña Empresa	Empresas o personas naturales con negocio con deudas menores a S/.700,000.	Créditos para capital de trabajo, financiamiento de inmuebles, leasing y cartas fianza.
Negocios	Empresas con ventas anuales entre S/.10 millones y S/.27 millones o con deudas entre S/.0.7 millones y S/.4.9 millones.	Créditos comerciales, contingentes, leasing, comercio exterior, servicios transaccionales y productos pasivos.

Al igual que para Banca Mayorista, el año 2014 representó un excelente año para Banca Minorista, que supo capitalizar el sostenido crecimiento de la economía peruana, como se detalla a continuación: **(G4-4)**

	Año 2012 (En Millones de Soles)	Año 2013 (En Millones de Soles)	Año 2014 (En Millones de Soles)
Colocaciones	24,929	28,713	32,023
Financiamiento al consumo	6,958	7,994	8,982
Hipotecario	8,118	9,573	10,936
Créditos PYME	5,904	6,518	6,356
Préstamos comerciales	2,221	2,646	3,255
Contingentes	724	820	900
Masa administrada (depósitos y fondos mutuos)	37,407	41,609	46,425

⁹ Compensación por Tiempo de Servicio (CTS).

Distribución de la Cartera de Clientes Según Región y Actividad (Porcentaje) (F\$6)

PYME	Año 2012	Año 2013	Año 2014	NEGOCIOS	Año 2014
Lima	44%	42%	53%	Lima	64%
Provincias	56%	58%	47%	Provincias	36%
Oriente ¹⁰	14%	14%	12%	Oriente	17%
Norte ¹¹	27%	27%	29%	Norte	37%
Centro ¹²	24%	24%	24%	Centro	16%
Sur ¹³	35%	35%	34%	Sur	29%

Distribución por Sector Económico a Nivel Nacional (Porcentaje) (F\$6)

Sector	PYME		Año 2014	
			En Clientes	En Deuda
Industria manufacturera			6%	10%
Comercio			20%	31%
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler			11%	8%
Construcción			2%	2%
Hoteles y restaurantes			2%	4%
Pesquería			1%	1%
Transporte, almacenamiento y comunicación			5%	7%
Otras actividades de servicios			38%	25%
Información no disponible			14%	11%

CLIENTES DE BANCA DE NEGOCIOS

Año 2014

Sector	En Deuda
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	12%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	3%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	38%
Construcción	4%
Enseñanza	1%
Explotación de minas y canteras	1%
Hoteles y restaurantes	4%
Industrias manufactureras	18%
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	7%
Pesca	1%
Servicios sociales y de salud	1%
Suministro de electricidad, gas y agua	0%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	10%

¹⁰ Incluye: Amazonas, Loreto, Madre de Dios, San Martín y Ucayali.

¹¹ Incluye: La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes.

¹² Incluye: Ancash, Ayacucho, Cajamarca, Cerro de Pasco, Huancavelica, Huánuco y Junín.

¹³ Incluye: Apurímac, Arequipa, Cusco, Ica, Moquegua, Puno y Tacna.

2.3 Presencia en el Perú (G4-8) (FS13)

El BCP está al alcance de todos los peruanos y, de esta manera, contribuye fundamentalmente al crecimiento y desarrollo del país.¹⁴ El despliegue del BCP a nivel nacional se encuentra detallado en el siguiente cuadro:

Departamento	Agencias BCP ¹⁵	Cajeros Automáticos	Agentes BCP
Amazonas ¹⁶	3	8	22
Ancash	10	40	105
Apurímac ¹⁷	2	5	27
Arequipa	17	123	477
Ayacucho ¹⁸	1	9	60
Cajamarca ¹⁹	6	28	127
Callao	21	95	194
Cusco	11	60	114
Huancavelica ²⁰	1	2	14
Huánuco ²¹	4	15	45
Ica	12	62	102
Junín	14	42	183
La Libertad	15	99	256
Lambayeque	9	58	223
Lima	260	1,374	2,613
Loreto	5	20	12
Madre de Dios ²²	1	4	7
Moquegua ²³	4	9	32
Pasco ²⁴	2	4	28
Piura	15	73	218
Puno	5	21	74
San Martín	7	25	64
Tacna ²⁵	5	20	93
Tumbes ²⁶	2	9	14
Ucayali	5	21	53
Total al cierre del año 2014	437	2,226	5,157

Canales de Atención (G4-8)

	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Agencias BCP	367	401	437
Cajeros automáticos ²⁷	1,847	2,091	2,226
Agentes BCP	5,712	5,820	5,157
Total de canales de atención	7,930	8,312	7,820

¹⁴ Tomado de la Memoria Anual BCP 2014. ¹⁵ Incluye 6 oficinas Enalta y 3 oficinas Banca Privada. ¹⁶ Departamentos con la mayor cantidad de pobreza monetaria en el Perú, según información procedente del año 2012 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). ¹⁷ Ídem. ¹⁸ Ídem. ¹⁹ Ídem. ²⁰ Ídem. ²¹ Ídem. ²² Entre los 5 departamentos con la menor densidad poblacional en el Perú, según INEI - Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población por Sexo, Según Departamento, Provincia y Distrito, 2000 - 2015 - Boletín Especial No 18. ²³ Ídem. ²⁴ Ídem. ²⁵ Ídem. ²⁶ Ídem. ²⁷ Ídem.

2.4. Cambios Significativos en el Año 2014 (G4-13)

En el periodo 2014, y con el objetivo de acercarse más a sus clientes, el BCP continuó con la expansión de su Red de Agencias, ofreciendo a sus clientes nuevos formatos de acuerdo a las necesidades de los distintos segmentos de clientes a los que atiende.

Así, en el año en que la Empresa cumplió 125 años, se lanzó un nuevo formato de agencias más pequeño y más atractivo para sus clientes. Este formato busca principalmente mejorar la experiencia de los clientes privilegiando la migración transaccional y reforzando la calidad del servicio. Los esfuerzos para derivar más transacciones de ventanillas a canales más convenientes y costo-eficientes para los clientes continuaron. Finalmente, durante el año 2014, abrieron y cerraron los siguientes canales:

	Cerraron	Abrieron
Agencias BCP	4	42 ²⁸
Cajeros automáticos	74	210
Agentes BCP	1,802	1,138

Las reformas en los canales de servicio, incluyeron:

Plataformas Virtuales: Durante el periodo 2014 el BCP inició la migración de sus Saldomáticos hacia un canal más amigable, moderno y seguro: la Plataforma Virtual, la cual permite, además de realizar las transacciones usuales de consulta, solicitar, imprimir o enviar a un correo electrónico, documentos como estados de cuenta, cartas de no adeudo, cartas fianza, etc. Al terminar el año, ya se contaba con 300 plataformas virtuales instaladas en Agencias de la red.

Cajeros Automáticos: Al cierre del año, el Banco contaba con 2,226 cajeros automáticos. Con el objetivo de seguir brindando facilidades a sus clientes y apoyar la migración a canales auto-atendidos, el BCP continuó ampliando su red con cajeros multifuncionales. A la fecha de publicación de este Reporte, eran 184 cajeros multifuncionales, los cuales, además de atender las transacciones usuales de un cajero automático, también atienden depósitos en efectivo.

Agentes BCP: En el año 2014 se optimizó la gestión del modelo de Agentes manteniendo el volumen de transacciones y aumentando la productividad por punto. A partir del mes de octubre, se inició el cobro de S/1 por comisión por Pago de Servicios, dirigida a los principales servicios de recaudación. El cobro de esta comisión genera un ingreso mensual de S/3.2 millones en promedio.

Banca por Internet: Se lanzó Adelanto de Sueldo, primer producto de venta dirigido a clientes de Pago de Haberes. Los resultados fueron positivos. La Empresa gestionó adecuadamente el fraude por este canal, el cual se mantuvo a niveles mínimos, alineados con estándares internacionales. Durante el periodo 2014, el BCP inició su proyecto de renovación de la arquitectura base de su *home banking*, el primer proyecto estructural para este canal en más de 10 años.

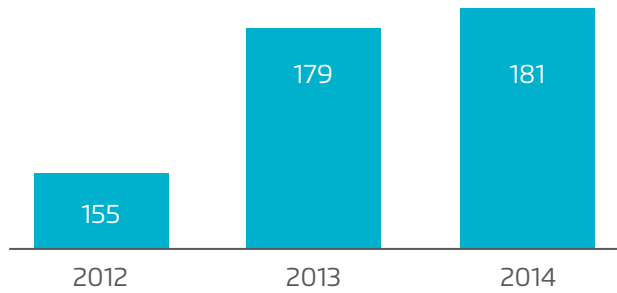
Banca Móvil: El rápido crecimiento de las descargas de los app Banca Móvil y Tus Beneficios (de más de 10% mensual), está abriendo el camino en un mundo donde el cliente y el Banco tienen mayor contacto. En este primer año se han recabado insights significativos, como que el 26% de los clientes afiliados nunca antes había usado banca móvil o banca por internet, porcentaje que crece más rápido que el de descargas del *app*; y que el 61% de clientes afiliados está entre los 25 y 39 años, pero además, que el 16% de los que descargan el *app* está entre los 40 y 54 años, por lo que se ve una clara aceptación de este canal en diferentes segmentos demográficos. En términos de penetración por segmentos, destaca que la mitad de los clientes potenciales BEX y Enalta ya están afiliados, y que el mayor potencial de crecimiento está en los clientes del segmento consumo.

Centro de Contacto: El Centro de Contacto, uno de los principales canales de servicio y ventas del BCP, mantiene un promedio mensual de 2.8 millones de llamadas en sus 3 sedes operativas: Lima, Callao y Trujillo. En el año 2014, se implementó un esquema de atención que permite atender a los clientes a través de un Funcionario de Negocios Telefónico, aumentando la capacidad de contactos de su cartera a través de medios virtuales, sumando así eficiencia a la Organización.

Evolución de Transacciones en los Últimos 3 Años por Canal

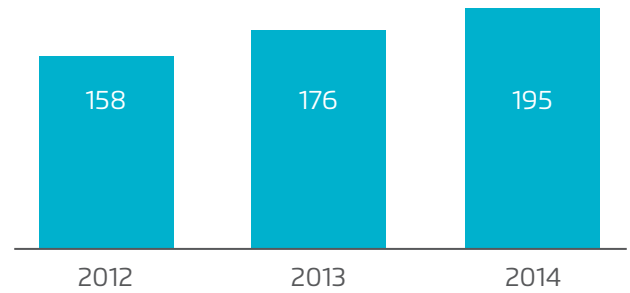
²⁸ Se abrieron 36 agencias tradicionales de la División Comercial, 6 agencias PdH. La agencia Asia abre en el mes de diciembre y cierra en abril para cubrir la temporada de verano.

Agente BCP



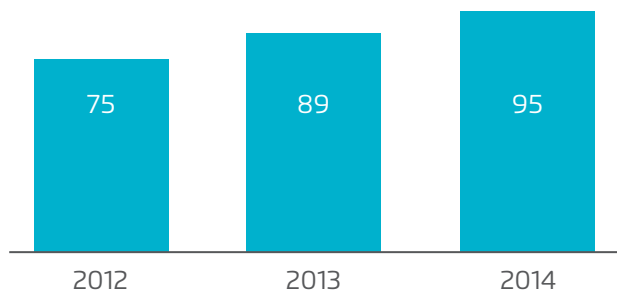
Total Transacciones en MM

Cajeros Automáticos



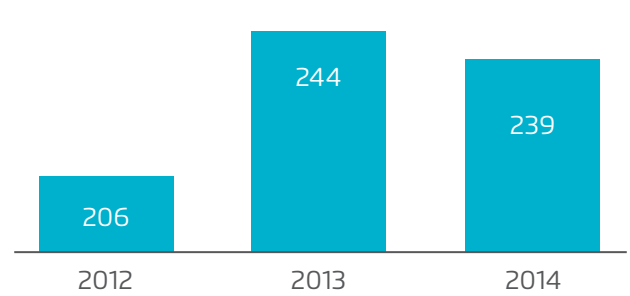
Total Transacciones en MM

P.O.S.



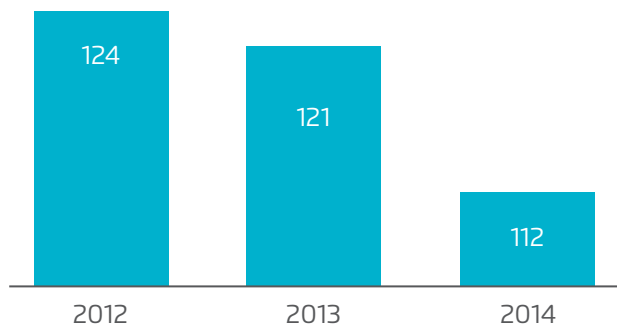
Total Transacciones en MM

Banca por internet



Total Transacciones en MM

Ventanilla



Total Transacciones en MM

2.5. Principales Asociaciones a las que Pertenece el BCP (G4-16)

El BCP mantiene una relación con diversas instituciones a fin de promover la formación de opinión sobre temas de interés público.

Gremios

- Asociación de Bancos (Asbanc)
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (Snmpe)
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú)
- Perú 2021
- Bolsa de Valores de Lima
- Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban)
- Universidad del Pacífico

Cámaras de Comercio

- Cámara de Comercio de Lima
- Cámara de Comercio e Industria Peruano-Alemana
- Cámara de Comercio Americana
- Cámara de Comercio Italiana del Perú
- Cámara de Comercio Peruano-Argentina
- Cámara de Comercio e Industria Peruano-Japonesa
- Cámara de Comercio Peruano-China

Fondos Solidarios

- Universidad del Pacífico²⁹

²⁹ Ver: www.up.edu.pe/fondoupsolidario/contenido.aspx?idsec=7.

2.6. Reputación, Premios y Reconocimientos (Reputación)

La gestión de la reputación del BCP se declara en la Política de Asuntos Corporativos Credicorp, en la cual se establecen los lineamientos que sirven de base para articular las gestiones que realice el Banco con las autoridades, medios y líderes de opinión. Esta política hace suyo el compromiso con la transparencia, la integridad y el respeto como fundamentos del relacionamiento del Banco con sus grupos de interés. Como mecanismo para medir las percepciones respecto de sus operaciones y reputación corporativa, el BCP realiza encuestas y otros estudios cualitativos anuales, cuyos resultados sirven de insumo para el diseño e implementación de iniciativas de relacionamiento público y acercamiento a los distintos grupos priorizados³⁰.

El BCP cuenta con un informe diario de monitoreo de noticias que identifica todas las menciones al Banco en medios tradicionales y electrónicos. Asimismo, cuenta con un sistema de alertas que le permite identificar temas sensibles que podrían poner en riesgo la reputación e imagen de la Empresa.

En el año 2014 el BCP obtuvo los siguientes reconocimientos:

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Perú 2014 - Merco 2014

Primer puesto en los rankings de Reputación Empresarial y Responsabilidad Social.

Asimismo, representantes del BCP figuraron entre los primeros puestos en el Ranking de Líderes.

Creatividad Empresarial 2014, Organizado por la UPC

Primer puesto en la Categoría Factor Humano (caso: Plaza BCP).

Encuesta de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima. Categoría, Percepción sobre Servicios y Productos Bancarios.

Mejor Servicio de Banca Empresa: BCP.
Mejor Servicio de Banca Personal: BCP.
Categoría: Aplicaciones de Smartphones para Realizar Operaciones Bancarias (caso: Banca Móvil BCP).

Premio Mejor Servicio de Banca Móvil del Año, en el Concurso Latinoamericano Mobile Payment Awards 2014

Organizado en Miami por M2Commerce Latam News y Frecuencia Latinoamericana, 2 portales de noticias relacionadas al sector móvil y financiero.

Las 10 Empresas Más Admiradas del Perú 2014, Otorgado por PriceWaterhouse Coopers y la Revista G de Gestión

Por tercer año consecutivo, el BCP fue seleccionado entre las 10 Empresas Más Admiradas del Perú.

Dónde Quiero Trabajar, de Arellano Marketing

El BCP fue reconocido como la mejor empresa del país para trabajar.

Premio BeyondBanking 2013, Otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

El BCP ganó este premio en la categoría LearnBanking, por el programa de Educación Financiera BCP, que integra 2 iniciativas importantes: ABC de la Banca y Contigo en tus Finanzas BCP.

Merco Personas

El BCP lideró el *ranking* de las empresas más valoradas para trabajar en el Perú, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Merco Personas.

Premio Trade Finance

Award for Excellence en la categoría de Best Trade Bank in Peru.

La Voz del Mercado Otorgado por la Bolsa de Valores de Lima y EY

Reconocimiento a Credicorp LTD por sus buenas prácticas de gobierno corporativo.

Premio a la Excelencia

En el marco del XXIX Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria, la Consultora y Líder Global en Soluciones RSA, otorgó al BCP el Premio a la Excelencia por mejor implementación del sistema de prevención de fraudes en la industria bancaria.

³⁰ Tomado de la Política de Asuntos Corporativos.

3 Gobierno Corporativo



3. Gobierno Corporativo

3.1. Estructura de Gobierno del BCP (G4-34)

El BCP es gobernado por su Directorio y Gerencia. El Directorio del BCP ejerce sus funciones en conformidad con los 31 Principios del Buen Gobierno Corporativo difundidos por instituciones nacionales como la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y la Bolsa de Valores de Lima (BVL), así como por las prácticas internacionales adoptadas por organismos tales como la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otras.

Para cumplir mejor con sus atribuciones y responsabilidades, el Directorio del BCP puede, con el voto favorable de 2 terceras partes de sus miembros, constituir comités especiales para la mejor administración del Banco, fijando las atribuciones de dichos comités y la remuneración de sus miembros. Es así que, a la fecha, se han creado los siguientes comités:

Comité Ejecutivo

Aprueba temas delegados por el Directorio o aquellos que le corresponden.

Comité de Riesgos

Administra los diversos riesgos a los que está expuesto el Banco y vigila que las operaciones se ajusten a los objetivos, las políticas y los procedimientos establecidos.

Adicionalmente, la Gerencia ha creado comités para la mejor gestión y desarrollo de los negocios del Banco. Estos velan por el óptimo funcionamiento de la administración interna y constituyen un nexo entre las áreas de operaciones y el Directorio del BCP. Estos comités son: Consejo de Gerencia, Comité de Gestión, Comité de Créditos, Comité de Riesgos de Operación, Comité de Administración de Activos y Pasivos (ALCO), Comité de Productividad, Comité de IT Governance, Comité de Lavado de Activos, Comité de Calidad, Comité de Sistemas, Comité de Inversiones y Comité de Fideicomisos.

A nivel de Credicorp, como cabeza del Grupo Empresarial, se tienen los siguientes comités corporativos:

Comité Ejecutivo Credicorp

Absuelve las consultas de la administración sobre operaciones o negocios en las que se requiera orientación del Directorio y adopta, en casos de urgencia, decisiones que corresponderían al propio Directorio.

Comité de Riesgo Corporativo Credicorp

Establece, evalúa periódicamente y aprueba, dando cuenta al Directorio, los lineamientos y políticas para la gestión integral de riesgos en las empresas del grupo Credicorp.

Comité de Auditoría Corporativa Credicorp

Monitorea los avances en la implementación de las recomendaciones efectuadas por la división de auditoría, la SBS y los auditores externos.

Comité de Gobierno Corporativo Credicorp

Define los principios y los lineamientos básicos de Buen Gobierno Corporativo para el *holding*.

Comité de Nominaciones Credicorp

Entre sus principales funciones, propone y/o elige, con base en una evaluación previa, a los directores de las subsidiarias, de acuerdo a la política de la Empresa.

Comité de Compensaciones Credicorp

Se creó para autorizar la política y los niveles de compensación total de los ejecutivos asignados a los roles de reporte directo al Presidente del Directorio y a la Gerencia General. **(G4-52)**

Los comités Ejecutivo, Comité de Gobierno Corporativo y Comité de Riesgos son los responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales. **(G4-34)**

A nivel BCP, los comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales son los siguientes: Comité Ejecutivo, Comité de Riesgos y el Comité de Gestión. Por otro lado, se reúnen periódicamente para tomar decisiones relacionadas a la implementación de la estrategia y los planes de trabajo establecidos por el Directorio para los temas operativos y la administración diaria del BCP. **(G4-34)**

El **Directorio del BCP** tiene el firme propósito de contribuir a fortalecer la cultura de cumplimiento de la Corporación. Los siguientes procesos ayudan a prevenir, detectar y corregir los impactos negativos reales y potenciales: **(G4-45)**

- Lineamientos generales relacionados al marco de divulgación y transparencia de la información corporativa.
- Evaluación permanentemente de la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno a través del Comité de Auditoría Corporativo y de la Gerencia de División de Auditoría.
- Lineamientos para la Gestión Corporativa de Riesgos.
- Adecuado cumplimiento de un marco legal amplio, complejo y en continua evolución. Por ello, el Directorio vio por conveniente la creación de la función de Cumplimiento Normativo.
- Seguimiento sobre cualquier hecho (uso indebido de información privilegiada, conflictos de interés, entre otros), basado en indicios sólidos, que signifiquen una supuesta infracción.

El **Reglamento Interno del Directorio** regula su composición, funciones, facultades, responsabilidades, derechos y criterios de selección y de elección de sus miembros. En este Reglamento se establece que todo nuevo Director recibe un programa de inducción donde se le explica las funciones, políticas y estrategia del Banco. Asimismo, también puede solicitar asesorías y capacitaciones sobre los temas que considere le puedan servir para tomar mejores decisiones. Semestralmente se hacen presentaciones sobre la evolución de la economía del país (presentación Macro, llevada al Directorio en junio y diciembre de cada año). Asimismo, mensualmente en las presentaciones de Tesorería y Balance, se ve la evolución de la inflación y del PBI, y se analizan las principales cifras de la economía nacional. **(G4-43)**

El Directorio se reúne una vez al mes, por lo que constantemente está analizando los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social, así como a través de sus comités que se reúnen todas las semanas que no esté programada una sesión del Directorio. **(G4-45) (G4-47)**

El equipo de profesionales responsables de las decisiones estratégicas en materia económica, social y ambiental del Banco se conforma por el Directorio, el Gerente General y el Equipo de Gerentes de Área y, específicamente por el área de Responsabilidad Social

Empresarial de BCP. Estas decisiones y avances se reportan al Directorio y/o al Comité Ejecutivo. **(G4-36)**

Las preocupaciones reportadas al Directorio pueden venir de personas terceras al Banco, de recomendaciones o de reportes internos de algún funcionario. En las reuniones mensuales del Directorio se evalúan los avances de la estrategia y los resultados en materia económica, social y ambiental del mes anterior. En base a esta evaluación, se toman decisiones de mantener o hacer cambios en la estrategia. Para asegurar una evaluación exhaustiva se le envía a cada Director toda la información relevante de la gestión del Banco a través de una herramienta electrónica llamada BoardVantage; que le permite acceder a la información en tiempo real, clasificada electrónicamente. Entre los principales temas mencionados en las reuniones, se indicaron: **(G4-42) (G4-46) (G4-50)**

- Riesgos de mercado, sociales y ambientales, cambiarios, operacionales, de lavado de activos y de financiamiento al terrorismo.
- Revisión y ratificación de las principales políticas corporativas y códigos, entre ellos el Código de Ética y el Código de Ética para Profesionales con Responsabilidad Financiera.

Procesos de Consulta de los Grupos de Interés al Directorio (G4-37) (G4-49) (G4-53)

Los accionistas pueden expresar su opinión a través de las Juntas de Accionistas, la página web del Banco, la Gerencia de Relaciones con Inversionistas y ante el Directorio.

Los colaboradores, pueden alcanzar sus sugerencias o recomendaciones al Directorio, a través de su Gerencia y de la Gerencia General, quienes se encargan de elevar las propuestas de los colaboradores al Directorio.

Cabe mencionar que el Buzón de Denuncias, ubicado en la página web corporativa, permite que cualquier persona pueda presentar una queja, opinión o comentario. El Sistema de Denuncias Credicorp, canaliza todos los reportes, los cuales son posteriormente presentados al Directorio y/o Comité Ejecutivo.

3.2. Composición del Directorio del BCP (G4-38) (G4-39)

En el año 2012 se llevó a cabo la elección del actual Directorio en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas, que quedó conformado por 14 miembros (13 titulares y 1 suplente). En marzo de 2014, renuncian los directores Felipe Ortiz de Zevallos y Germán Suarez, y se procede a nombrar como Director Titular a José Graña en lugar del señor Ortiz de Zevallos, y a Martín Pérez como Director Suplente en lugar del señor Jorge Camet, quien falleció. Desde ese momento hasta la fecha, el Directorio está conformado por 12 titulares y 1 suplente; de los cuáles, 5 son dependientes y 8 independientes. Todos son de sexo masculino y no ejercen función ejecutiva alguna en el Banco.

Los directores son personas que desarrollan sus actividades empresariales en distintos sectores económicos y tienen amplios conocimientos relacionados a la situación económica, social y ambiental del país. Al cierre del año 2014, 5 directores conformaban parte de alguno o algunos grupos de interés de la Empresa, por lo que se les considera directores dependientes.

El presidente del Directorio del BCP, Dionisio Romero Paoletti, no ocupa ningún cargo ejecutivo dentro de la Empresa.

3.3. Procesos de Nombramiento y Selección del Directorio y de sus Comités (G4-40)

Anualmente, el BCP y sus subsidiarias convocan a la Junta Obligatoria Anual de Accionistas, generalmente antes del 31 de marzo. Se convoca a Junta General para someter a su consideración, entre otros puntos, la designación de los miembros del Directorio de las diferentes empresas del grupo económico.

El Comité de Nominaciones Corporativo es el encargado de elaborar la primera lista de candidatos. El Comité considera todas las propuestas recibidas, que pueden provenir del propio Comité, del Directorio, de la Gerencia, y de los accionistas, y decide, sobre la base de los criterios de selección, quiénes formarán parte de la propuesta final para ser considerados candidatos para conformar el Directorio y sus comités.

La elección de los directores se hace en forma individual y por mayoría de los votos válidamente emitidos. Cada acción dará derecho a un voto por candidato, pudiendo escoger entre votar a favor, en contra o abstenerse. Si el candidato obtuviera un mayor número de votos a favor respecto a los votos en contra (las abstenciones

no se consideran para el cálculo), será elegido. En caso contrario, se generará una vacancia. Para cubrirla, el Comité de Nominaciones Corporativo presentará un candidato al Directorio de Credicorp entre los candidatos ya revisados o, de considerarlo necesario, podrá seguir el procedimiento de recepción de nuevas propuestas. El Directorio, en su siguiente sesión, elegirá al Director o directores que cubrirán la plaza o plazas vacantes por el tiempo restante hasta la próxima elección de directores.

Finalmente, con relación a los comités del Directorio, será el propio Directorio el que, a propuesta de su Presidente, decidirá la designación, ratificación o remoción de sus miembros. Los directores que sean miembros de algún comité serán designados por un periodo inicial de hasta 3 años y mantendrán esta designación solo mientras sean directores activos. Los miembros de los comités que no sean directores mantendrán esta designación solo mientras sean empleados. Todos los comités contarán con reglamentos aprobados por el propio Comité y deberán designar a un Presidente entre los directores.

Los directores del BCP son seleccionados, evaluados y recomendados para la aprobación de la Junta General de Accionistas, con base en los siguientes criterios generales:

- Honorabilidad, ética, reputación, buena imagen pública.
- Trayectoria profesional intachable y reconocida.
- Capacidad de contribuir a la Empresa con sus conocimientos.
- Formación académica y experiencia profesional.
- Conocimiento y experiencia empresarial en uno o más sectores de la actividad económica.
- Criterio de independencia.
- Pleno uso de sus facultades mentales.
- Respeto y confianza de los demás miembros del Directorio.
- Compromiso con maximizar el valor a largo plazo de los accionistas.
- Facilidad para defender sus propias convicciones y valores, cuestionando inteligentemente y debatiendo constructivamente.
- Adecuada aptitud al cambio.
- Disposición del tiempo necesario para cumplir con sus responsabilidades como directores; entre otros.

- Otros factores considerados relevantes por el Comité de Nominaciones.

Asimismo, se consideran para su designación las siguientes restricciones:

- No deberán tener intereses contrarios a los de la Compañía.
- No se ha establecido límites de edad, tiempo máximo de su servicio ni número máximo de directorios externos en los que un Director pueda desempeñarse como tal.

Se buscará que el Directorio se beneficie de la diversidad de opiniones, perfiles y áreas de especialidad y que sus miembros posean conocimiento y experiencia en:

- Desempeño económico: política macroeconómica, sectores e industrias en los que participa el Banco; temas financieros, entre otros.
- Administración de riesgos, ambiente legal y regulatorio.
- Asuntos corporativos (relaciones y comunicación con grupos externos, responsabilidad social, reputación).
- Gobierno corporativo; entre otros.

3.4. Procesos de Evaluación del Desempeño del Directorio (G4-44)

Dentro de las políticas de Gobierno Corporativo del Directorio de Credicorp, se dispuso, a nivel corporativo, que los miembros del mismo completen anualmente una autoevaluación de su desempeño. El Comité de Gobierno Corporativo es el encargado de brindar el soporte metodológico al proceso de evaluación.

El contenido de la autoevaluación del Directorio de Credicorp, cuya estructura está basada en preguntas, se refiere a los siguientes temas, resumidos a continuación:

- Si la información respecto a los puntos a tratar en las sesiones es suficiente, relevante y remitida con la debida anticipación.

- Si el desarrollo de las sesiones se realiza con la debida diligencia en relación a la puntualidad, tiempo, eficiencia y tratamiento.
- Si el Directorio cuenta con el conocimiento suficiente para tomar las decisiones y si las mismas son adoptadas luego de una deliberación y en equipo.
- Si los directores están comprometidos y debidamente capacitados para satisfacer los intereses de la Compañía y sus accionistas.
- Si cuentan con algún comentario adicional o sugerencia de cambio en relación con las sesiones de los comités del Directorio.
- Los directores pueden considerar temas económicos, sociales y ambientales en las autoevaluaciones.

3.5. Retribución de los miembros del Directorio (G4-51) (G4-52)

Anualmente, el BCP y sus subsidiarias convocan a la Junta General Ordinaria de Accionistas para someter a su consideración el Balance General, el Estado de Ganancias y Pérdidas del Ejercicio y el Informe y Dictamen de los Auditores Externos.

En esta Junta General se fija la remuneración (dieta) de los directores del BCP, la cual asciende a US\$100,000 anuales. Además, en la Junta de marzo de la corporación, se aprobó fijar una remuneración anual adicional de US\$40,000 a los directores que participan en el

Comité de Auditoría de Credicorp y para los directores de las subsidiarias que asesoran a este Comité, y una remuneración adicional de US\$1,500 por sesión asistida a aquellos directores que participan en el Comité Ejecutivo del Directorio y que no perciban remuneración (o dietas) por el ejercicio de similar función en el BCP.

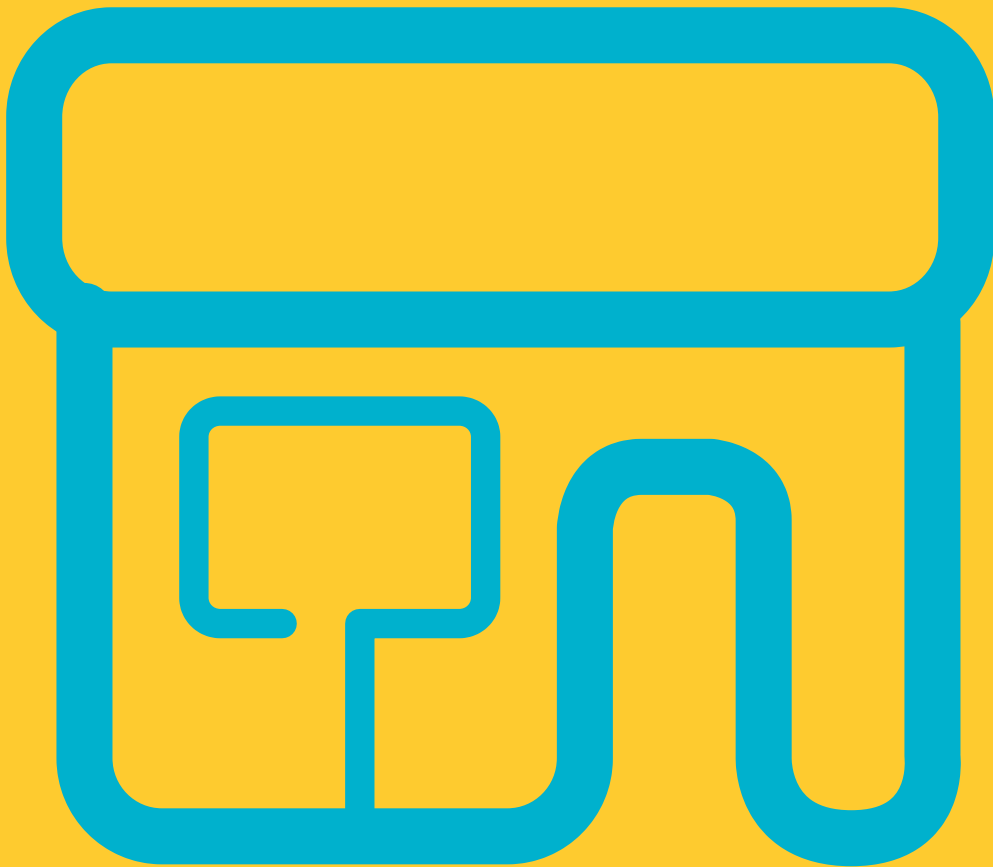
No existe ningún vínculo entre la retribución del Directorio y los altos directivos con el desempeño de la Empresa, por tratarse de una remuneración fija.

3.6. Prevención y Gestión de Conflictos de Interés en el Directorio (G4-41) (G4-14)

El BCP se rige por el Código de Ética, con cuyos principios los directores, funcionarios y colaboradores están comprometidos. Para ello, se ha desarrollado un programa de adhesión, capacitación y difusión, de tal manera que todos los integrantes de la Empresa puedan aplicarlo en sus funciones diarias. Adicionalmente, el Reglamento del Directorio establece los criterios a ser observados por sus miembros para evitar conflictos de interés en el Directorio. También cuenta con un Código Corporativo de Ética para Profesionales con Responsabilidad Financiera que regula estos potenciales casos.

El Comité de Gobierno Corporativo de Credicorp decide y/o soluciona casos de faltas graves en el cumplimiento de las políticas de gobierno corporativo y casos de conflictos de interés o éticos de directores y altos ejecutivos. Asimismo, en sesiones de Directorio y/o Comité, en caso haya algún tema que afecte o influya directamente a uno de los miembros del Directorio, se deja constancia en el acta que dicho miembro se abstuvo de participar.

4 Banca Responsabile



4. BANCA RESPONSABLE: Compromiso con la Sostenibilidad

El BCP está convencido de que es posible conjugar el compromiso con la sostenibilidad y la implementación de un modelo de negocios que redunde en resultados positivos y duraderos para sus clientes, accionistas, colaboradores y la comunidad.

La responsabilidad social empresarial se convierte en uno de los aspectos medulares de la cultura corporativa del BCP, la misma que reconoce que el éxito no es alcanzable sin el involucramiento directo y el trabajo conjunto con el Estado y otros actores representativos para mejorar las condiciones de vida de la comunidad, especialmente de los grupos más vulnerables.³²

Misión BCP

Promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país.

Visión BCP

Ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos.

Principios BCP

- Satisfacción del cliente
- Pasión por las metas
- Eficiencia
- Gestión del riesgo
- Transparencia
- Disposición al cambio
- Disciplina

³² Tomado de su Política de Responsabilidad Social.

4.1. Ética y Conducta en el BCP (G4-56)

El BCP se rige por el Código de Ética Credicorp, en cuyos principios los directores, funcionarios y colaboradores están comprometidos a: i) actuar con integridad, respeto y transparencia, ii) fomentar una cultura de gestión del riesgo y iii) buscar el crecimiento sostenible. Para ello, se ha desplegado un programa de adhesión, capacitación y difusión de tal manera que todos los integrantes del BCP puedan aplicar el Código en sus funciones diarias.³³

El Directorio Credicorp es quien aprueba el Código, que luego es ratificado por el Directorio BCP y, posteriormente, es difundido a través de la intranet y correo electrónico a todo el personal. En el caso de los colaboradores, se realiza una capacitación respecto a este Código, cuya frecuencia mínima es de una vez al año y con participación obligatoria.

El Banco cuenta con políticas corporativas adicionales, que sirven de complemento al Código de Ética. Se trata

de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno, la cual contienen normas de conducta e integridad profesional que deben respetar los directores, funcionarios y colaboradores.

Además, el BCP cuenta con un Código de Ética para Profesionales con Responsabilidad Financiera, que alcanza a todos los miembros del holding. De esta manera, existe un alineamiento con las regulaciones locales e internacionales relacionadas a operaciones realizadas en los mercados de valores. Entre estas últimas figura como una de las principales la Sarbanes-Oxley Act.

Es obligatorio que los directores y todos los colaboradores lean y se adhieran al Código de Ética. Los lineamientos de conducta específicos para personas con responsabilidad financiera tienen un proceso de adhesión en físico.

4.2. Mecanismos de Asesoramiento y de Denuncia en Pro de una Conducta Ética (G4-57) (G4-58)

Consciente de la responsabilidad que le corresponde como líder de la industria financiera en el Perú y en cumplimiento con las normas para un Buen Gobierno Corporativo, el BCP está preocupado por fomentar una cultura basada en principios y valores éticos. Así, ha desplegado 2 líneas de acción:

- **Buzón de Consultas y Línea de Consulta BCP:** recibe cualquier tipo de consulta sobre asuntos relacionados al Código de Ética, a los Lineamientos de Conducta y al Manual de Cumplimiento Normativo Corporativo. Ambos mecanismos se encuentran en la Unidad de Cumplimiento de cada empresa Credicorp y son mecanismos internos.
- **Sistema de Denuncias Credicorp:** tiene por objetivo identificar asuntos relacionados con fraudes o

irregularidades de carácter contable, financiero y/o administrativo así como incumplimientos al Código de Ética, a los Lineamientos de Conducta y al Manual de Cumplimiento Normativo Corporativo. Desarrolla investigaciones para validar las denuncias y, de confirmarse, sancionar e imponer las acciones correctivas pertinentes.

La Gerencia de División Cumplimiento Corporativo es responsable de operar, revisar, resolver y derivar a quien corresponda todas las denuncias y consultas recibidas a través de los canales de comunicación establecidos e informará los resultados al Comité de Auditoría Credicorp. Cuenta con un Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo, quien se encarga de velar por el adecuado cumplimiento de las normas internas y externas que afectan al BCP. Asimismo, se le

³³ El Código de Ética Credicorp se encuentra disponible en español y en versión impresa y digital.

responsabiliza de la difusión y capacitación del Sistema de Denuncias Credicorp, de su adecuado funcionamiento y de la aplicación de sanciones.

El Sistema de Denuncias Credicorp está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, mientras que el Buzón de Consultas y la Línea de Consulta están disponibles en horario de oficina, de lunes a viernes, de 9 am a 6 pm. La administración del software del Sistema de Denuncias Credicorp está a cargo de la empresa Thomson Reuters, con lo cual se garantiza la confidencialidad del denunciante.

Credicorp informa a sus colaboradores sobre los mecanismos de asesoramiento con los que cuenta mediante cursos presenciales, virtuales, materiales de

difusión impresos, comunicados y publicaciones internas de cada una de las empresas del holding (revistas, boletines, entre otros.). Los proveedores, contratistas y otros grupos de interés, tienen a su disposición el Sistema de Denuncias a través de la página en Internet www.credicorpn.com.

La política del Sistema de Denuncias, garantiza el amparo del denunciante contra represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación por haber realizado algún tipo de denuncia o reclamo. Asimismo, el Banco mantendrá en reserva los datos particulares de la denuncia, siendo ésta sólo de conocimiento y de uso exclusivo de las unidades encargadas de la evaluación, investigación y la aplicación de medidas disciplinarias.

Denuncias Recibidas 2014³⁴

Denuncias Recibidas	Denuncias Atendidas	Denuncias Atendidas	Denuncias Desestimadas ³⁵
51	37	2	12

4.3. Política de Responsabilidad Social en el BCP (G4-56) (G4-14)

El BCP pertenece al Grupo Credicorp, el cual posee una Política de Responsabilidad Social Empresarial cuyo objetivo es establecer principios comunes que sirvan de base para articular las gestiones de las empresas del holding en temas sociales y ambientales.³⁶

A través de esta política se fijan los criterios comunes para el diseño e implementación de los programas e iniciativas de los programas de Responsabilidad Social que desarrolla el Banco, definiendo prioridades respecto de cada uno de los grupos de interés y los ejes temáticos priorizados. Uno de los compromisos asumidos es destinar no menos del 1% de las utilidades netas después de impuestos a financiar iniciativas de responsabilidad social.

La Gerencia General delega a la Gerencia de División de Asuntos Corporativos del Banco de Crédito del Perú como unidad responsable de liderar y asegurar el cumplimiento de los lineamientos incluidos en la Política de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) de Credicorp. (G4-35)

El Reporte de Sostenibilidad BCP, que informa a los Grupos de Interés sobre la gestión del Banco en temas económicos, sociales y ambientales, es elaborado por el área de Responsabilidad Social y aprobado por la Gerencia de la División de Asuntos Corporativos del BCP. (G4-48)

³⁴ Denuncias recibidas mediante el Sistema de Denuncias.

³⁵ No ameritó investigación.

³⁶ Tomado de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp.

4.4. Relacionamiento con los Grupos de Interés (G4-24) (G4-25)(G4-26) (G4-27)

El BCP define a sus grupos de interés como el conjunto de personas o entidades organizadas por un bien común, que son influenciadas por las actividades del BCP y que, a su vez, tienen influencia sobre sus operaciones.

La identificación de grupos de interés del BCP se dio a través de un proceso interno en el que se hizo evidente que la relación con ellos tiene como fin garantizar el desarrollo y el crecimiento sostenible de todas las partes. El BCP reconoce a sus grupos de interés y establece acciones y mecanismos de diálogo diferenciados, tal como se describe en el cuadro siguiente. **(G4-24)(G4-25)(G4-26)**

	Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes
¿Qué valoran los grupos de interés del BCP?	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo en el sector. Adecuado gobierno corporativo. Rentabilidad. Fortaleza financiera. Divulgación de información y servicios a los inversionistas. Comportamiento ético. Reputación e imagen idóneas. Trayectoria. Capacidad gerencial. Transparencia en la gestión ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo sólido y respetado. Comportamiento ético. Profesionalismo. Productos y servicios de alta calidad. Potencial de crecimiento. Uso responsable de su poder en el mercado. Apoyo a buenas causas. Contribución al desarrollo y al progreso del Perú. Compensación justa. Equilibrio de vida laboral y personal. Capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Productos y servicios de alta calidad. Apertura y transparencia en las operaciones. Comportamiento ético. Profesionalismo. Satisfacción de las necesidades de los clientes, acompañada de un trato amable y cordial. Buena organización en el ámbito de la Empresa.
	Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación
¿Qué valoran los grupos de interés del BCP?	<ul style="list-style-type: none"> Contribución al desarrollo local. Educación financiera y oportunidades de bancarización. Apertura y transparencia en las operaciones. Comportamiento ético. Profesionalismo. Eficiencia en el uso de energía y de recursos. Reducción de emisiones de CO2. Divulgación de información sobre impactos ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos transparentes. Trato igualitario. Continuidad en la relación. Cumplimiento de compromisos. Capacitación en educación financiera para Agentes: hacer crecer negocios y educar a clientes sobre productos y servicios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> Buenos resultados. Innovación. Contribución al desarrollo del Perú y su cultura. Empresa peruana. Transparencia en las comunicaciones.

	Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes
¿Qué acciones mantiene el Banco?	<ul style="list-style-type: none">• Tener una gestión eficiente que genere mayor rentabilidad y consolide la fortaleza financiera.• Brindar información y recibir retroalimentación directa.• Generar confianza y transparencia.	<ul style="list-style-type: none">• Mantener una cultura organizacional que fomente la identificación de los colaboradores con el BCP.• Brindar información sobre temas corporativos y recibir consultas de los colaboradores.• Fomentar la retroalimentación sobre la base de la construcción de la confianza y el éxito.	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecer productos y servicios de calidad sostenibles.• Proporcionar información de manera clara y transparente sobre los productos, servicios y canales de atención.• Recibir retroalimentación acerca de la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos.
	Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación
¿Qué acciones mantiene el Banco?	<ul style="list-style-type: none">• Contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental de todas las comunidades en las que el BCP opera.• Brindar información sobre conceptos básicos del ahorro y de la banca, a fin de promover una cultura financiera responsable.• Comunicar aquellos temas de impacto social y económico.• Ampliar el acceso a los diversos sectores previamente no atendidos.• Diseñar una estrategia para el cuidado del ambiente, a fin de lograr un consumo responsable de los recursos a lo largo de toda la cadena de valor, diseñando programas y ejecutando capacitaciones transversales dentro de la Institución.• Participación en La Hora del Planeta.• Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable.	<ul style="list-style-type: none">• Apoyar a los proveedores locales para que obtengan certificaciones de calidad.• Fomentar la participación a través de licitaciones abiertas.• Brindar información sobre la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos.• Recibir retroalimentación directa.• Con respecto a los Agentes BCP, el Banco ha iniciado un proceso de capacitación para que los clientes hagan mejor uso de los servicios y productos financieros que se gestionan en el Agente.	<ul style="list-style-type: none">• Brindar información sobre asuntos corporativos de interés público.

Accionistas
e Inversionistas

Colaboradores

Clientes

**¿Qué hace el BCP
para responder a sus
expectativas?**

- Código de Ética.
- Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
- Adherencia al Carbon Disclosure Project.
- Adherencia a los Principios de Ecuador.

- Código de Ética.
- Gestión del talento y sistema de gestión del desempeño.
- Bienestar y calidad de vida en el BCP.
- Beneficios financieros, de salud, educación y recreación.
- Programa Voluntarios BCP.
- Programa Somos BCP.

- Código de Ética.
- Productos y Servicios de Banca Mayorista y de Banca Minorista.
- Fondo de Garantía Ambiental.
- Apoyo a las PYME.
- Orientación hacia la plena satisfacción de los clientes.

Comunidad
y Medio Ambiente

Proveedores
y Agentes BCP

Líderes de Opinión
y Medios de Comunicación

**¿Qué hace el BCP
para responder a sus
expectativas?**

- Productos y servicios inclusivos.
- Educación: Programa de Créditos y Becas del Patronato BCP.
- Educación e inclusión financiera: Programa ABC de la Banca y programas de educación financiera para sector no bancarizado (área de Responsabilidad Social).
- Calcular e informar los resultados de la Huella de Carbono y diseño de programas ecoeficientes.
- Adherencia al Carbon Disclosure Project.
- Adherencia a los Principios de Ecuador.

- Programa de Homologación de Proveedores, el cual incluye un cuestionario sobre la gestión social y ambiental.
- Elaboración de Política y Código de Conducta para Proveedores.
- Diseño de programas de capacitación para Agentes BCP.

- Ofrecer productos y servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú.
- Estar a la vanguardia en el desarrollo de productos y servicios que contribuyan al crecimiento de todos los peruanos.

Accionistas e Inversionistas

Colaboradores

Clientes

¿Cómo dialoga el BCP?

- Asamblea General Anual de Accionistas.
 - Conferencias de prensa.
 - Publicaciones especializadas.
 - Reporte de Sostenibilidad.
 - Memoria Anual de Estados Financieros.
 - Encuestas de indagación.
 - Reporte anual de emisiones al Carbon Disclosure Project.
 - Comunicación de Progreso al Pacto Mundial.
- Comités con colaboradores.
 - Portal Mis Datos y Gestiones.
 - Boletín corporativo.
 - Paneles informativos en las sedes y Agencias del BCP.
 - Página web para promotores de servicios Comunidad BCP.
 - Portal de Internet BCP.
 - Redes sociales.
 - Revista Somos BCP.
 - Correos electrónicos de la Alta Dirección.
 - Desayunos con las gerencias.
 - Sistema de Denuncias Credicorp.
 - Línea de teléfono interna Somos BCP.
 - Estudio de reputación.
 - Estudio de clima laboral.
- Entrevistas con funcionarios de negocios y con asesores de ventas y servicios.
 - Jefe de Atención al Cliente (JAC) en Agencias.
 - Banca por Teléfono.
 - Banca por Internet (Vía BCP, correo electrónico).
 - Banca Móvil (Aplicación para smartphones).
 - Atención de reclamos.
 - Comunicaciones escritas.
 - Encuestas sobre grados de satisfacción.
 - Desayunos con clientes.
 - Estudio de reputación.
 - Buzón de denuncias Credicorp.

Comunidad y Medio Ambiente

Proveedores y Agentes BCP

Líderes de Opinión y Medios de Comunicación

¿Cómo dialoga el BCP?

- Avisos en la prensa.
 - Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión).
 - Estudio de reputación.
 - Buzón para temas de responsabilidad social.
 - Informe de la Huella de Carbono.
 - Reporte de Sostenibilidad.
 - Reporte anual de emisiones al Carbon Disclosure Project.
 - Comunicación de Progreso al Pacto Mundial.
- Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS).
 - Reuniones y encuestas de retroalimentación.
 - Correos electrónicos de las áreas que contratan servicios.
- Conferencias de prensa.
 - Notas de prensa.
 - Entrevistas.
 - Foros de discusión.
 - Ferias.
 - Eventos presenciales.
 - Estudio de reputación.

A fines del año 2012 e inicios del 2013 el BCP desarrolló un proceso de consulta a sus grupos de interés con la finalidad de conocer sus principales percepciones y expectativas sobre la gestión de responsabilidad social del Banco. Su finalidad fue desarrollar proyectos de mejora e informar sobre los mismos en sus futuros reportes de sostenibilidad. Durante el año 2015, el BCP iniciará un nuevo proceso de consulta, cuyos resultados serán publicados en el próximo Reporte de Sostenibilidad. (G4-18)

Principales Expectativas de los Grupos de Interés del BCP

Colaboradores³⁷ (G4-27)

- Mantener adecuados niveles de comunicación al interior de la Empresa.
- Mejorar los beneficios que brinda el Banco, de manera que se encuentren alineados con la imagen que este proyecta.
- Desarrollar programas de capacitación dirigidos a todas las áreas de la Empresa.

Clientes³⁸

- Promover políticas de apoyo al crecimiento sostenible del sector empresarial.
- Fomentar buenas prácticas de responsabilidad social empresarial acordes a la actividad principal del Banco.
- Mantener mecanismos que aseguren transacciones seguras para el cliente.
- Promover productos y servicios inclusivos que permitan ampliar el acceso a más personas.

Comunidad³⁹ y Medio Ambiente

- Lograr que las prácticas que realiza el Banco tengan una línea de acción clara que permita identificar la imagen de la Empresa como promotora de la responsabilidad social.
- Realizar evaluaciones de impacto de las acciones que realiza el Banco hacia la comunidad.

Proveedores⁴⁰

- Desarrollar mecanismos de comunicación de una manera clara y sencilla.
- Promover un mayor involucramiento en los programas de responsabilidad social que realiza el Banco.
- Difundir las buenas prácticas que realiza el Banco a fin de fomentar la responsabilidad social en sus proveedores.

Gobierno⁴¹ y Sociedad Civil

- Promover mayor sinergia entre las acciones del Banco y las políticas del Gobierno.
- Desarrollar programas de responsabilidad social que promuevan el respeto por el consumidor e inclusión financiera.
- Establecer mecanismos de respuesta a los reclamos de los clientes.

Líderes de Opinión⁴²

- Lograr un reconocimiento de los programas emblemáticos que realiza el Banco.
- Desarrollar buenas relaciones con los grupos de interés directamente afectados por sus prácticas.
- Mantener una adecuada comunicación con los clientes e informar de manera rápida y transparente.

Agentes BCP⁴³

- Lograr maximizar los beneficios para sus negocios.
- Mejorar los procedimientos en el sistema de transacciones.
- Mantener una adecuada comunicación y atención.
- Llegar a ser considerados como socios del Banco e insertarse en la cadena de valor.

³⁷ División Comercial, Comunicación Interna, Marketing, Riesgos, Asesoría Legal, Comunicaciones, Sistemas, Tesorería, División Corporativa y Empresarial, Servicios Compartidos y División Comercial. ³⁸ Gcz Ingenieros, Universidad San Ignacio De Loyola, IBM Del Perú y Maderera Bozovich. ³⁹ Incluye Proveedores en RSE: Un techo para mi País, Cenfortur, Recursos, Libélula, Cesel, Estudio Roselló, Instituto Apoyo y Ankey; y Expertos: Responde, Universidad de Piura y SASE. ⁴⁰ Ransa Comercial SA, Exact SAC y Telefónica del Perú. ⁴¹ Entes reguladores: SBS e Indecopi. ⁴² Incluye televisión y prensa escrita. ⁴³ Minimarket Tino, Aroma, Comercial Mas e Hijos, Bepcom Data SA, Librería Bazar Tusanra, Farmacon y José Luis Refulio Sanguinetti.

4.5. Valor Económico Generado a los Grupos de Interés (DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO)

El desempeño operativo del BCP en el año 2014 fue sólido. Los resultados demuestran un claro enfoque en ser líderes en los negocios donde opera.

El valor económico directo creado y distribuido a sus diversos grupos de interés, detallado a continuación, confirma la buena gestión del Banco. **(G4-EC1)**

	Año 2012 (En Miles de Soles)	Año 2013 (En Miles de Soles) ⁴⁴	Año 2014 (En Miles de Soles)
Valor económico directo creado (VEC)			
a) Ingresos= Ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	7'300,858	8'213,371	9'062,850
Valor económico distribuido (VED)			
b) Costes operativos = Gastos generales + gasto de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	1'220,496	1'220,496	1'439,670
c) Provisión para créditos, neta de recuperados	914,561	914,561	1'346,995
d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = Remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	1'376,316	1'376,316	1'497,985
e) Pagos a gobiernos= Impuesto a la Renta ⁴⁵	474,098	474,098	806,728
f) Pago a proveedores de fondos = Dividendos de los accionistas (2013 ⁴⁶) + pago de intereses a proveedores de fondos	2'200,273	2'200,273	2'161,986
g) Inversiones en la comunidad = Donaciones deducibles y no deducibles	3,179	3,179	3,305
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = Reservas + amortización + depreciación	1'111,935	1'111,935	1'806,181

⁴⁴ El pago de las multas en el 2013 se incluye en los reportado en el indicador PR9 y S08.

⁴⁵ Cifras del Banco de Crédito del Perú y sucursales del exterior (año terminado 2013).

⁴⁶ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2014.

4.6. Política Crediticia Ambiental (DMA Portafolio de productos) (G4-14)

El BCP consolida su Política Crediticia Ambiental para monitorear que los clientes cumplan con la normativa vigente (licencias, autorizaciones, y permisos relacionados a temas sociales y ambientales), promoviendo la adopción de mejores estándares de protección ambiental. Esta política alcanza a los clientes de Banca Corporativa y de Banca Empresas que requieran:

- Créditos de corto y mediano plazo mayores a US\$10 millones en los sectores económicos minería, petróleo y gas, electricidad y pesca.
- Financiamiento de proyectos mayores a US\$10 millones independientemente del sector económico al que pertenezca.

Al cierre de diciembre de 2014, estos grupos representaron el 22% de la cartera mayorista.

4.7. Adhesión a Iniciativas Voluntarias de Promoción de la Responsabilidad Social (G4-15)

En un esfuerzo por lograr un desarrollo sostenible, el BCP ha suscrito una serie de compromisos cuyos principios inciden en la generación de valor para sus grupos de interés.

Adhesión a los Principios de Ecuador (DMA Portafolio de productos)

En el año 2013, el BCP se convirtió en el primer banco peruano en adherirse a los Principios del Ecuador, los cuales son lineamientos internacionalmente reconocidos que permiten establecer estándares internacionales para determinar, evaluar y administrar el riesgo socioambiental de los proyectos de inversión de todos los sectores económicos. Tienen como objetivo principal velar porque se otorguen préstamos sólo a aquellos proyectos cuyos beneficiarios puedan demostrar su capacidad de no tener impactos significativos en el ambiente y/o de no afectar negativamente a las comunidades. Dichos lineamientos son públicos y se encuentran en www.equator-principles.com.

Los Principios del Ecuador abarcan financiamientos de proyectos de US\$10 millones o más para un cliente de cualquier sector económico, sin otro criterio adicional,

como la ubicación geográfica o tamaño del proyecto. Estos principios le han permitido al BCP pertenecer a una comunidad financiera internacional, de la cual será posible adoptar las mejores prácticas.

Como parte del proceso crediticio, el cliente informa al Banco anualmente el status de la empresa respecto a los temas socioambientales relevantes para su sector a través del llenado de un cuestionario ambiental. La categorización ambiental de los clientes sigue 2 procesos separados dependiendo de si se trata de líneas de crédito o de financiamiento de proyectos:

Líneas de Crédito: La categorización se realiza durante una revisión anual, solicitando a cada empresa el llenado de un cuestionario ambiental por sectores. Dicha información es tabulada por el Funcionario de Créditos, obteniéndose una calificación que determina el grado de riesgo socioambiental al que está expuesto el cliente. Las calificaciones son Roja, Amarilla o Verde, siendo la categoría Roja la puntuación que revela mayor riesgo socioambiental. En función de la calificación obtenida, la instancia aprobadora de los créditos establecerá planes de acción, compromisos y monitoreo requerido para el cliente.

Financiamiento de Proyectos: En este caso, la categorización se realiza durante la evaluación del proyecto. El Jefe de Proyecto completa el *checklist* socioambiental y obtendrá una calificación que determina el grado de riesgo socioambiental al que está expuesto el proyecto. Las calificaciones son A, B o C siendo la categoría A la puntuación que revela mayor riesgo socioambiental. En función de la calificación obtenida, la instancia aprobadora de los créditos establecerá planes de acción, compromisos y monitoreo requerido para el cliente.

Para el adecuado uso de la metodología de análisis del riesgo crediticio ambiental durante el año 2014 se capacitó a 32 funcionarios de las divisiones de Riesgos, Banca Mayorista, Banca Corporativa y Banca Empresa. La capacitación incluyó los siguientes temas: Introducción sobre Principios del Ecuador, Ámbito de Aplicación, Portafolio Expuesto, Roles y Responsables, Herramientas para el Proceso, Casos Prácticos de Aplicación de Herramientas y Factores de Éxito para el Despliegue. **(DMA Portafolio de productos)**

Carbon Disclosure Project (CDP)

El CDP es una organización global sin fines de lucro que recaba y publica información sobre el impacto ambiental de las empresas, e incentiva el diálogo entre organizaciones e inversionistas en todo el mundo, con el objetivo de generar respuestas a los problemas ambientales. Actualmente es la más grande coalición de inversionistas en el mundo.

Como parte de su compromiso con el medio ambiente, en enero de 2010 el BCP se suscribió al CDP y auspició su ingreso al Perú. De esta manera, se convirtió en la primera empresa peruana en compartir voluntariamente información transparente sobre su gobernanza climática y las emisiones de gases de efecto invernadero que genera.

Adhesión al Pacto Mundial de la ONU

En el año 2009, el BCP firmó la carta de adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial. Con ello, se sumó al compromiso ético de miles de empresas a nivel mundial, para prevenir cualquier violación de los derechos humanos, proteger el ambiente y promover la lucha contra la corrupción.

DERECHOS HUMANOS	Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
	Principio 2	No cometer abusos de los derechos humanos.
TRABAJO	Principio 3	Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	Principio 4	Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.
	Principio 5	Apoyar la abolición del trabajo infantil.
	Principio 6	Apoyar la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación.
MEDIO AMBIENTE	Principio 7	Apoyar un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales.
	Principio 8	Emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.
	Principio 9	Favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Principio 10	Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y sobornos.

Asociación de Buenos Empleadores

El BCP es miembro y socio fundador, desde el año 2006, de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), organización sin fines de lucro patrocinada por la Cámara de Comercio Americana del Perú (Amcham). Al ser parte de esta organización, el Banco está comprometido con el cumplimiento de prácticas responsables en la gestión de recursos humanos e impulsa los mismos en las empresas que forman parte de su cadena de abastecimiento.

5

Los 4 ejes del BCP



**Colaboradores
Motivados**



**Clientes
Contentos**



**Gestión del Riesgo
Sobresaliente**



**Crecimiento
Eficiente**

5. LOS 4 EJES DEL BCP

En el año 2014, el BCP se enfocó en diferentes iniciativas a lo largo de su Organización y dentro de una renovada estrategia de largo plazo definida sobre la base de 4 ejes que le permitirá un desarrollo sostenible y rentable:



Colaboradores motivados

Nuestros colaboradores son el motor de nuestra Organización. Por ellos, nos hemos trazado el reto de convertirnos en la mejor opción para trabajar en el país.



Clientes contentos

Queremos que el cliente esté en el centro de nuestras decisiones y que viva una experiencia de marca única. Por él renovamos nuestra imagen y nuestra promesa, y trabajaremos hasta convertirnos en el "Banco más Enfocado en sus Clientes".



Gestión del riesgo sobresaliente

Hemos liderado el mercado peruano durante 125 años, siendo modelo en la gestión del riesgo. ¡Y queremos seguir superándonos a nosotros mismos!



Crecimiento eficiente

Nos proponemos seguir creciendo, pero de manera eficiente, garantizando nuestro liderazgo en el mercado por 125 años más.

6 Gestion del riesgo sobresaliente



6. GESTIÓN DEL RIESGO SOBRESALIENTE

Durante el año 2014 el BCP continuó con el fortalecimiento de su gestión de riesgos, en línea con las mejores prácticas internacionales. El Banco estableció su Risk Appetite Statement y desplegó el apetito de riesgo para sus productos de Banca Minorista.

El BCP, a través de su Comité de Riesgos, administra los riesgos de su actividad considerando las mejores prácticas y cumpliendo con los requerimientos legales y regulatorios de cada país en el que opera.

La Gestión Corporativa de Riesgos, a nivel Credicorp, está regulada en las Políticas Corporativas de Credicorp. En ellas, se detallan los principios generales, las funciones y responsabilidades de las diferentes gerencias. A continuación, se detallan los riesgos que la gestión corporativa cubre: **(G4-2)**

- Riesgo de Crédito y Contraparte
- Riesgo Operacional
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Mercado
- Riesgo Estratégico
- Riesgo Reputacional
- Riesgo Técnico de Seguros

Actualmente el BCP no ha realizado una estimación cuantitativa de los riesgos y oportunidades de las implicaciones financieras del cambio climático para el Banco. **(G4-EC2)**

Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades de los Grupos de Interés del BCP (G4-2)

Grupos de Interés	Impactos	Riesgos y Oportunidades
Accionistas e inversionistas	Rentabilidad	Uno de los principales objetivos del BCP es la maximización del valor de las inversiones que realiza y la satisfacción de sus accionistas. Así, la gestión está enfocada en generar mayor rentabilidad y consolidar su fortaleza financiera a través de herramientas de gestión de riesgos financieros.
	Transparencia	Los accionistas de Credicorp y del BCP están constantemente informados sobre los acontecimientos y cambios más relevantes que afectan el desempeño del Banco, principalmente a través de la Memoria Anual y la página web corporativas. El BCP cree firmemente en la transparencia como mecanismo para generar confianza en sus accionistas y grupos de interés.

Colaboradores	Gestión del talento	A través del Modelo de Gestión del Aprendizaje, el BCP desarrolla programas de capacitación que mejoran el desempeño y promueven el desarrollo profesional de sus colaboradores, potenciando la motivación y retención del personal.
	Derechos humanos	El BCP está comprometido con el respeto a los derechos humanos, muestra de ello es la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial para prevenir cualquier vulneración de los mismos. A través de sus políticas internas, como el Código de Ética, y campañas internas, el BCP garantiza su máxima protección. El área de Cumplimiento asegura la ejecución del Código de Ética, y establece mecanismos de denuncia para que los colaboradores comuniquen cualquier tipo de quejas e incidentes que vulneren sus derechos.
	Salud y seguridad ocupacional	La seguridad y la promoción de estilos de vida saludables es un valor importante para el BCP, por ello cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y con un Comité de Seguridad conformado por miembros de la Institución.
Clientes	Cumplimiento de estándares y regulaciones	El BCP fomenta una cultura de prevención y de cumplimiento normativo, junto con un programa de seguridad en productos y servicios destinado a proteger a los clientes y a los activos de la Empresa. El modelo de Seguridad Integral cuenta con un plan de acción que tiene un impacto positivo en el cliente externo e interno. Además, está adscrito de manera voluntaria al Sistema de Relaciones con el Consumidor de Asbanc, el cual cuenta con mecanismos para vigilar el cumplimiento de los lineamientos de publicidad. El área de Cumplimiento del BCP, se encarga de supervisar y asegurar la consumación de las leyes y reglamentos relacionados a las operaciones del Banco.
	Satisfacción de las necesidades	El área de Gestión de Experiencia del Cliente realiza acciones para lograr mayores niveles de satisfacción en las experiencias que tienen los clientes con el Banco, defendiendo sus derechos y educándolos en materia financiera. Además, preocupado porque sus clientes realicen transacciones con total seguridad, el BCP lleva a cabo la Campaña Juntos Somos Más Seguros, a través de la cual brinda recomendaciones sobre seguridad financiera y mecanismos de prevención de fraude.
Comunidad y ambiente	Contribución al desarrollo sostenible	El BCP tiene como compromiso contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de todas las comunidades en las que opera. Mediante sus programas de responsabilidad social promueve una educación de calidad para los escolares del país, fortalece la competitividad de las PYME e implementa obras de infraestructura a través de la Ley Obras por Impuestos.
	Educación financiera	El BCP promueve una cultura de educación financiera responsable. A través del ABC de la Banca se genera conocimiento en la comunidad sobre el buen uso de productos, servicios y canales financieros.

	Inclusión de sectores no atendidos	El BCP promueve el bienestar en la sociedad a través de la inclusión financiera. Para ello desarrolla y ofrece productos y servicios adecuados a las necesidades de sectores que antes carecían de acceso a los servicios financieros: Agentes BCP, Primera Cuenta BCP y Agentes BCP en los lagos Titicaca y Requena.
	Eficiencia en el uso de recursos	El BCP está comprometido con el cuidado del ambiente, a fin de lograr un consumo responsable de los recursos a lo largo de toda su cadena de valor. El compromiso asumido por el BCP es el cálculo de su huella de carbono para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero generada como resultado de sus operaciones; así como el desarrollo de proyectos de reducción de la misma.
Proveedores	Procesos transparentes	El BCP fomenta la participación de los proveedores a través de licitaciones abiertas. Asimismo, cuenta con una Política de Gestión de Proveedores para los procesos de contratación, y con un proceso de homologación, que verifica que se cumpla con los estándares requeridos por el Banco.
Gobierno	Transparencia de la gestión	El BCP cumple las normas de transparencia en la información de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).
	Cumplimiento de la ley	Es política del BCP que todos los directores, funcionarios, colaboradores y proveedores cumplan con las leyes, reglamentos y requisitos gubernamentales aplicables a los negocios desarrollados.
Líderes de opinión y medios de comunicación	Contribución al desarrollo del país	El BCP ofrece productos y servicios para el desarrollo de todos los segmentos socioeconómicos del Perú y participa de gremios y proyectos con la sociedad civil para promover la inclusión y educación financiera.
	Cumplimiento con la ley	El BCP está comprometido en preservar la confianza de la sociedad y grupos de interés a través del cumplimiento de la ley y de su código de ética.

6.1. Lucha contra la Corrupción (DMA Lucha contra la Corrupción)

El BCP cuenta con un Programa Anticorrupción⁴⁷ cuyo objetivo principal es fortalecer los lineamientos y políticas corporativas a fin de mitigar la ocurrencia de actos de corrupción, sean estos potenciales o reales. El Programa se soporta principalmente en las siguientes herramientas:

- **Evaluaciones de Riesgo:** Se realizan con la finalidad de identificar las áreas que potencialmente tienen una mayor exposición a riesgos de corrupción y/o soborno.
- **Monitoreo:** Se desarrollan actividades de monitoreo específicos para detectar oportunamente cualquier oportunidad de mejora o refuerzo.
- **Capacitación:** Se dictan capacitaciones para fortalecer y reforzar el mensaje hacia los directores, colaboradores y grupos de interés.
- **Sistema de Denuncias:** El cual es monitoreado de manera centralizada para asegurar el alineamiento con las mejores prácticas de conducta ética y transparencia.

⁴⁷ El Programa Anticorrupción se encuentra alineado con los requerimientos de la ley estadounidense Contra las Prácticas de Corrupción en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act. - FCPA por sus siglas en inglés) y otras disposiciones regulatorias extranjeras como el UK Bribery Act (Ley sobre Soborno del Reino Unido).

En el año 2014, la gestión de riesgos determinó el nivel de exposición de la Empresa en relación con las regulaciones anticorrupción y soborno. Para ello se desarrolló una metodología que evaluó indicadores de posibilidad (madurez del programa, presión regulatoria en la industria, sanciones previas) e impacto (reputacional, regulatorio, penal y económico) los cuales sirvieron para determinar la exposición no sólo del BCP sino de las demás empresas del grupo Credicorp. El resultado de dicha evaluación sirve para desarrollar y mejorar procedimientos específicos y fortalecer los controles contra los actos de corrupción.

Acciones Implementadas

- Se envió comunicaciones sobre la Política Anticorrupción, y se difundió constantemente el Sistema de Denuncias y el buzón para resolver dudas o consultas.
- Se realizó la campaña de comunicación Yo Aplico Genética Credicorp, en la que se difundieron las disposiciones más importantes, así como la forma en la que deben aplicarse en el ejercicio de las labores diarias.
- Se reforzó el empleo de la Política Corporativa de Sistema de Denuncias.

Finalmente, con el objetivo de impulsar los temas relacionados a la conducta ética de los colaboradores, se creó el Comité de Ética Credicorp, cuyas funciones son actualizar e interpretar el Código de Ética y las políticas conductuales relacionadas, tomar conocimiento y/o resolver los casos que se presenten en el Comité, referidos a temas de ética y de conflicto de intereses y actuar de oficio —aunque no exista denuncia explícita—, ante situaciones consideradas contrarias a los principios y valores de la Corporación.

Incidentes de Corrupción (G4-S05) (G4-S03)

Durante el año 2014 se registraron 198 actos dolosos y/o fraudes cometidos por colaboradores, la medida tomada fue el cese de los mismos. Para evitar nuevos casos, se continuó fortaleciendo la Línea Ética del BCP.

Por su parte, la Gerencia de Desarrollo Humano ha realizado talleres para los Gerentes de Agencias sobre

temas legales y laborales y ha implementado una base de datos que permite tener estadísticas de las medidas disciplinarias para identificar en qué zonas se están produciendo mayores casos y qué tipos son los más frecuentes, y así poder dar alertas oportunamente.

Asimismo, durante el 2014, a través del buzón de denuncias, se reportaron 6 casos de corrupción y/o soborno cometidos por colaboradores relacionados al Programa Anticorrupción Credicorp.

Durante el 2014, se realizaron las siguientes capacitaciones a los colaboradores respecto al Programa Anticorrupción: (G4-S04)

Capacitación Virtual	Año 2013	Año 2014
Inducción	5770	3,910
Actualización	14,886	14,995

Programa PLAFT (Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo)

En agosto 2014, en el Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), pre publicó el Proyecto de Reglamento de Gestión de Riesgos de LAFT, el cual reemplazará a la Resolución SBS N°838-2008. Este Proyecto refiere que el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT) debe sustentarse en un enfoque basado en riesgos, lo que permite enfocar los esfuerzos hacia puntos críticos.

Durante el periodo 2014 se actualizó la evaluación de riesgo de lavado de activos de cada uno de los clientes, productos, canales y zonas de todas empresas del Grupo, y se determinó el perfil de riesgo de lavado de activos al que está expuesta cada una de las empresas.

Además, Credicorp brindó capacitación sobre el SPLAFT, de manera presencial, a 3,637 colaboradores que laboran en las unidades de mayor riesgo en las empresas del Grupo.

Estadística del Año 2014

Al cierre del año 2014 se evaluaron 21,018 casos, de los cuales, 333 fueron reportados a la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú (UIF-Perú), por temas que involucraron corrupción de funcionarios públicos.

Indicadores	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Casos evaluados	16,405	18,679	21,018
Casos reportados a la UIF - Perú por corrupción de funcionarios públicos	66	123	333

Supervisión a Agencias BCP (G4-S03)⁴⁸

Durante el año 2014 se supervisó a 17 Agencias BCP de un total de 417 tradicionales a nivel nacional, a fin de inspeccionar el correcto llenado de formularios así como la aplicación de los procedimientos de control establecidos en el Manual para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. Las Agencias supervisadas son elegidas bajo un enfoque de riesgos, considerando su ubicación, número de transacciones en efectivo, la calidad de la información proporcionada por el cliente, operaciones con el exterior y rotación de personal.

Indicadores	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Número de Agencias BCP supervisadas (Lima y provincias)	38	10	17
Porcentaje del total	10.5%	2.6%	4%

Sanciones al Personal (G4-S05)⁴⁹

Durante el año 2014 se supervisó a 17 Agencias BCP de un total de 417 tradicionales a nivel nacional, a fin de inspeccionar el correcto llenado de formularios así como la aplicación de los procedimientos de control establecidos en el Manual para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. Las Agencias supervisadas son elegidas bajo un enfoque de riesgos, considerando su ubicación, número de transacciones en efectivo, la calidad de la información proporcionada por el cliente, operaciones con el exterior y rotación de personal.

Indicadores	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Número de sanciones al personal por incumplimiento al Splaft	719	684	484
Porcentaje de colaboradores sancionados	4.2%	4.1%	2.9%

⁴⁸ Ficha G4-S03 G4-S04 G4-S05 Kyara Román.

⁴⁹ Ficha G4-S03 G4-S04 G4-S05 Kyara Román.

Asimismo, durante el año 2014 se implementaron 9 procedimientos destinados a la prevención y detección de operaciones inusuales y/o sospechosas. Algunos de estos procedimientos son: **(G4-S03)**

- Incorporación de acción de registro y control del beneficiario final
- Inclusión de proceso de implementación de controles de Cheques de Gerencia
- Incorporación de mecanismos para el cumplimiento de la regulación OFAC y Resoluciones de la ONU
- Inclusión de esquema para el conocimiento del mercado
- Inclusión de medidas de debida diligencia reforzada aplicable al universo de Clientes del Régimen de Procedimientos Reforzado

Capacitación (G4-S04)

Durante el año 2014, y de acuerdo a las Normas de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), se realizaron 102 eventos de capacitación sobre la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, en los que participaron un total de 18,337 colaboradores. De ellos, se capacitó a 400 colaboradores con cargos directivos (gerentes y sub gerentes), de un total de 428.

Indicadores	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Eventos de capacitación	135	137	102
Número de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado	17,411	19,320	18,337
Porcentaje de colaboradores formados en procedimientos y políticas antilavado	99.6%	97.8%	98%
Número de directivos capacitados en procedimientos y políticas antilavado	399	383	400
Porcentaje de directivos formados en procedimientos y políticas antilavado	96.1%	98%	98.5%

En el caso del sistema antilavado, se mantiene comunicaciones permanentes sobre temas específicos que garantizan la adecuada comunicación de los puntos más relevantes que permiten mantener la alerta para evitar el uso del BCP como canal de ingreso de dinero ilegal

6.2. Programa de Cumplimiento Normativo

DMA Cumplimiento Sociedad)

La Gerencia de División Cumplimiento Corporativo es responsable de asegurar que el BCP cumpla con las regulaciones locales e internacionales, así como de mantener los más altos estándares de ética, integridad y conducta profesional. Durante el año 2014, se formalizó lo establecido en el Programa de Cumplimiento Normativo, lo cual ha contribuido a

mejorar los controles internos en los procesos del Banco y, de esta manera, ha hecho posible que se cumpla en forma adecuada con los requisitos legales y los valores corporativos de la Empresa.

Este programa también toma acción sobre los requerimientos de regulaciones locales como la

Ley de Protección de Datos Personales (LPDP), la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST), y otras de alcance internacional como Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), Foreign Account Tax Compliance Act (Fatca) y Dodd Frank Act.

El diseño efectivo del Programa de Cumplimiento es una preocupación corporativa importante por 3 razones:

- Evita el daño en la reputación que puede tener la Empresa por verse expuesta a incumplimientos normativos o desviaciones de los valores corporativos (riesgo reputacional).

- Reduce significativamente o elimina pérdidas financieras producto de sanciones o reprocesos en los que se podría incurrir por el incumplimiento de alguna norma (riesgo de cumplimiento).
- Contribuye efectivamente con los lineamientos y políticas de buen gobierno corporativo del Banco.

Durante el año 2014, la SBS solo inició un procedimiento sancionador al BCP, el cual aún se encuentra en curso. Por su parte, durante ese mismo periodo, la Superintendencia del Mercado de Valores impuso al BCP una sanción ascendente a S/5,490.00 por un procedimiento iniciado en el año 2012. **(G4-S08)**

6.3. Compras Responsables

Al ser los proveedores parte activa en la elaboración y entrega de los productos y servicios, son considerados una pieza fundamental en la cadena de valor, por lo que deben demostrar su capacidad para cumplir con los estándares de servicio del BCP.

Proceso de Negociación de Compras (G4-12)

En el año 2010 se crea la Gerencia Centralizada de Compras y se definen los procesos formales con los que trabaja el Banco, que incluyen la identificación y administración de riesgos. A la fecha, la Gerencia viene centralizando el 60% del monto de las compras del BCP, y espera alcanzar el 80% en los próximos 2 años. El BCP suscribe contratos, principalmente, con proveedores de tercerización de servicios y proveedores de compra de bienes. A continuación, se presenta un breve resumen de las principales actividades desarrolladas en el proceso de compra:

Proceso de Negociación de Compras

Selección y filtrado de proveedores

Para ser proveedor del BCP se requiere que la empresa muestre en forma consistente una situación financiera adecuada, comportamiento ético y legal ejemplar, cumplimiento oportuno de sus obligaciones con su personal, con las entidades financieras, con sus propios proveedores, con organismos reguladores y otros, mostrando capacidad para prestar servicios en las condiciones requeridas.

Es requisito obligatorio la realización del filtro de potenciales proveedores en diferentes centrales de riesgo, de modo que sea posible contratar proveedores que aseguren contar con la capacidad operativa, financiera para cumplir con las políticas del BCP y los servicios que este requiere. Así como que cumplan con las normas de prevención del terrorismo y lavado de activos.

Identificación de eventos de riesgos por servicio a negociar

Los responsables de las negociaciones tienen la responsabilidad de identificar posibles riesgos que puedan impactar en los procesos, negociación por negociación, e implementar acciones de mitigación y tratamiento de riesgos.

Formalización de acuerdos contractuales Los responsables de la negociación, deben formalizar los términos y condiciones comerciales incluyendo las coberturas de la identificación de riesgos, bajo el contrato estándar del BCP.

El Banco cuenta con contratos en los que se incluyen cláusulas regidas por las regulaciones de las leyes laborales y las condiciones de trabajo (Contrato Marco de Prestación de Servicios BCP). En estas cláusulas se indican obligaciones del proveedor que minimizan el riesgo de vulneración de derechos humanos. Se establece, también, que el proveedor deberá dar cumplimiento a las disposiciones que aseguren la seguridad y salud en el trabajo. De esta manera:

- El proveedor reconoce la vigencia y el pago de los derechos laborales, como remuneraciones, gratificaciones y contribuciones.
- En el caso de servicios tercerizados se incluyen consideraciones para asegurar que conforme a ley, el personal desplazado no exceda la jornada máxima de trabajo.
- En los contratos de prestación de servicios se indica que ambas partes deberán cumplir con todas las obligaciones previstas en las normas legales que regulan la tercerización de servicios.

Proceso Continuo de Control de Riesgos de Proveedores (G4-12)

Mensualmente, se controla la gestión del riesgo operativo y transparencia de la gerencia del área de servicios compartidos.

Proceso Continuo de Control de Riesgos de Proveedores Durante la Ejecución Contractual del Servicio

Monitoreo de los cambios en la situación financiera de los proveedores en las centrales de riesgos Se evalúa a los proveedores que se encuentren reportados en los diferentes centrales de riesgo. En temas relacionados a lavado de activos y otros relacionados, (fraudes, estafas) se evalúa la información conjuntamente con el área de Prevención y Cumplimiento, con el objeto de evitar trabajar con proveedores que no cumplan con las normativas internas y externas, evitando la generación de riesgos financieros y reputacionales.

Monitoreo del pago oportuno de facturas a los proveedores Se verifica el pago oportuno a los proveedores en las fechas establecidas, para asegurar se cumplan los compromisos legales adquiridos con los proveedores y así evitar pérdidas reputacionales o por demandas legales.

Monitoreo del cumplimiento del acuerdo de niveles de servicio Los acuerdos de nivel de servicio con los proveedores son revisados y validados por los usuarios del servicio, y el cumplimiento del seguimiento es monitoreado por la Unidad de Control Interno para asegurar que las metas de servicio comprometidas en los contratos se cumplan, así como la definición de planes de acción pueden incluir ejecutar penalidades o rescindir el contrato.

7

Crecimiento
Eficiente



7. CRECIMIENTO EFICIENTE

7.1. El BCP en Cifras (G4-9)

Número de operaciones	437 Agencias a nivel nacional
Número total de colaboradores	17,075 colaboradores.
Ingresos (ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos)	S/.9'062,850 (en Miles de Nuevos Soles)
Activo	S/.102,200,300 (en Miles de Nuevos Soles)
Pasivo	S/.92,415,096 (en Miles de Nuevos Soles)
Patrimonio	S/.9,785,204 (en Miles de Nuevos Soles)

7.2. Compromiso con la eficiencia ambiental

El BCP incorpora la gestión ambiental en sus operaciones a través del cálculo de su huella de carbono. Durante el año 2014, se diseñaron proyectos de eficiencia energética, uso de papel, gestión de residuos sólidos y transporte de colaboradores. Además se diseñó una estrategia de comunicación interna denominada Eco Lógica, con el objetivo de crear conciencia corporativa en temas de sostenibilidad.⁵⁰

i. Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (DMA Emisiones)

Conscientes de la importancia del rol del sector privado en la mitigación del cambio climático, desde el año 2008 el BCP realiza la medición de los GEI (gases de efecto invernadero) generados a través de sus actividades. Esta medición es el indicador principal de eficiencia ambiental del Banco, dado que los GEI son uno de los mayores responsables del calentamiento global.

La medición de la huella de carbono (HC) se realizó de acuerdo a lo requerido por la norma ISO 14064-1, siendo sometida a una auditoría de tercera parte por la empresa SGS. También se siguieron los lineamientos dados por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Greenhouse Gas Protocol), elaborado por el World

Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (Wbcsd).

Según las distintas metodologías antes mencionadas, hay 3 alcances dentro del cálculo de la HC:

- **Alcance 1:** Emisiones Directas: GEI controlados por el Banco.
- **Alcance 2:** Emisiones Indirectas de Energía: Considera a las emisiones generadas por la electricidad adquirida y consumida por el BCP.
- **Alcance 3:** Otras Emisiones Indirectas: Esta categoría permite incluir el cálculo del resto de emisiones indirectas.

A continuación, detalle del total de toneladas de CO2 equivalente emitidas por el BCP durante el año 2014: **(G4-EN15) (G4-EN16) (G4-EN17)**.

⁵⁰ Tomado de su Memoria Anual 2014 pág. 60.

Alcances	Toneladas de CO ₂ Equivalente (t CO ₂ e)
Alcance 1: Emisiones Directas	653.27t CO₂e
Aire acondicionado	16.93t CO ₂ e
Gas de cocina	158.10t CO ₂ e
Generadores eléctricos	93.43t CO ₂ e
Extintores	2.62t CO ₂ e
Fertilizantes	11.15t CO ₂ e
Transporte de vehículos propios	371.06t CO ₂ e
Alcance 2: Emisiones Indirectas de Energía	14,195.50t CO₂e
Consumo de electricidad de las instalaciones del BCP	13,601.66t CO ₂ e
Consumo de electricidad de cajeros fuera de Agencias BCP	593.83t CO ₂ e
Alcance 3: Otras Emisiones Indirectas	21,536.08t CO₂e
Consumo de agua	556.51t CO ₂ e
Consumo de papel	4,444.63t CO ₂ e
Desplazamiento del personal al trabajo	8,868.76t CO ₂ e
Generación de residuos	1,824.52t CO ₂ e
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	1,803.43t CO ₂ e
Servicios de taxi de la Empresa	167.92t CO ₂ e
Transporte de residuos	72.97t CO ₂ e
Viajes en avión	3,037.47t CO ₂ e
Viajes terrestres nacionales	115.50t CO ₂ e
Mensajería interna y externa	644.37t CO ₂ e
Emisiones Totales (Toneladas de CO₂ Equivalente)	36,384.84t CO₂e

Las emisiones directas en la huella de carbono del BCP en el año 2014 representaron un 1.66% del total de emisiones; las emisiones indirectas generadas por la electricidad representaron el 36.03% del total y las emisiones de Alcance 3 generaron el 54.67% del total de emisiones.

Adicionalmente se midieron los gases HCFC (R-22), empleados como refrigerantes. Las fugas de dicho gas supusieron 3,011.17t CO₂e por lo que la suma de emisiones del BCP durante el año 2014 alcanzó las 39,396.01 toneladas de CO₂ equivalente.

Total de las Emisiones de CO₂ del BCP en el Año 2014

Emisiones Totales (Toneladas de CO₂ Equivalente)

39,396.01

Intensidad de las Emisiones de GEI (G4-EN18)

Huella de carbono per cápita BCP en el año 2014 ⁵²

2.35t CO₂e

⁵¹ Los HCFC están regulados por el Protocolo de Montreal por lo tanto el Protocolo GEI, indica que se reporten separadamente de los alcances 1, 2 y 3.

⁵² La información presentada considera 16,769 colaboradores BCP durante el año 2014.

Como resultado del uso de los sistemas de aire acondicionado que operan con gas R-134a se fugaron 13.02 kilogramos. Dicho gas no generó kilogramos de CFC11 equivalente⁵³. Asimismo, se dieron fugas de gas R-22 por 1,710.89kg. Dicho gas presenta un ODP (potencial de destrucción de ozono) de 0.05, por lo que se emitieron 85.5kg de CFC11 equivalentes. **(G4-EN20)**

Reducción de las Emisiones de GEI (G4-EN19)

Durante el año 2014 el BCP llevó a cabo proyectos que buscan responder a los principales emisores de GEI. Se diseñó un Estándar de Gestión de Residuos Sólidos a partir de un diagnóstico sobre el tema desarrollado en la Sede Central en el año 2013. Durante el año 2014 también se desarrolló un diagnóstico similar en 4 sedes del BCP, 3 de ellas ubicadas en Lima (San Isidro, Lima y Chorrillos) y una en la ciudad de Trujillo.

Del mismo modo, se terminó el diseño del Programa Auto Compartido, el cual busca reducir las emisiones producidas por el transporte de los colaboradores. El proceso fue dividido en 2 partes, realizándose primero un diagnóstico para evaluar su implementación en la Sede Central y en otras sedes del Banco. Al asegurar su viabilidad, se inició el desarrollo de la Plataforma Web de Auto Compartido a implementarse en mayo del año 2015 a manera de piloto.

En el caso de las Agencias BCP, se realizó el cálculo de la huella de carbono en 10 Agencias en Lima, con el fin de identificar las mayores emisiones de CO₂ y proponer un uso más eficiente de los recursos. Paralelamente, el Banco está diseñando un protocolo para promover la sostenibilidad en todas las Agencias BCP en Lima. Este proyecto se implementará en 14 Agencias a nivel nacional a manera de piloto durante el año 2015.

Los proyectos que viene realizando el BCP son alcanzados a sus colaboradores a través de sus canales

de comunicación interna. Para ello, ha desarrollado el concepto Eco Lógica, que consiste en educar a los colaboradores para generar cambios de hábitos. Este concepto promueve la toma de “decisiones conscientes para lograr grandes cambios”.

ii. Consumo de Energía

En el BCP se consume energía directa de fuentes no renovables y energía indirecta de fuentes renovables y no renovables. Durante el año 2014, el Banco no realizó cambios esenciales en el uso de energía para la provisión de sus productos o servicios. Sin embargo, en el año 2013, el Banco realizó un estudio de eficiencia energética en 2 Agencias BCP⁵⁴. Los resultados de esta investigación permitieron determinar dónde y cómo es utilizada la energía y de qué forma se puede reducir su uso. Con estos resultados, se diseñarán proyectos que permitirán implementar medidas de ahorro de costos y reducción de impactos ambientales en las Agencias durante el año 2015⁵⁵. **(DMA Energía) (G4-EN6) (G4-EN7)**

Consumo Interno de Energía (G4-EN3)

El principal elemento de consumo directo de energía es el combustible (gasolina y diésel). El BCP cuenta con una flota de vehículos para el traslado de directores o gerentes en visitas a clientes o a otras empresas, donde todas las unidades vehiculares han pasado revisiones técnicas. Para el caso del Banco dichas emisiones atmosféricas no son significativas al cumplir con todas las regulaciones técnicas vigentes. **(G4-EN21)**

Con el propósito de mantener el consumo de combustible de esta flota en un nivel mínimo indispensable, se desalienta el uso de estos vehículos para fines personales. El consumo de combustible del Parque Automotor del BCP en el año 2014 fue de un total de 3,913.12 gigajulios.

Detalle del Consumo de Combustible del Parque Automotor en el año 2014

Recurso	Tipo de Vehículo	Número de Vehículos	Cantidad	
			Galones	Gigajulios
Diesel	Camioneta	28	8,063.67	1,095.05
Gasolina	Automóvil	18	4,418.52	537.73
	Camioneta	58	18,737.45	2,280.34

⁵³ Equivalencia de kilogramos de R-410 en CFC11=0. Fuente: Gobierno de Canadá <http://www.ec.gc.ca/Air/default.asp?lang=En&n=4CA440F8-1>.

⁵⁴ San Juan de Lurigancho y Juan de Aliaga.

⁵⁵ Enfoque de gestión Energía.

Parte del consumo de diésel en el año 2014 fue usada en grupos electrógenos y otra parte en consumo de GLP por las cocinas en Lima. Juntando ambos consumos, en total, los combustibles representaron 4,624.01 gigajulios.

Recurso		Cantidad	
		Galones	Gigajulios
Diesel para grupos electrógenos		9,145.68	1,241.98
Combustible para cocinas	GLP ⁵⁶	26.463.00	2,331.39

Durante el año 2014, el consumo indirecto de energía estuvo únicamente compuesto por la energía eléctrica del BCP, tal como se muestra a continuación: (G4-EN3)

Recurso	Cantidad	
	En Megavatios-hora	En Gigajulios
Energía eléctrica consumida en Lima	49,858.42	179,490.32
Energía eléctrica consumida en provincias	18,508.82	66,631.75
Energía eléctrica consumida en cajeros fuera de las Agencias BCP	2,984.84	10,745.42

Recurso	Cantidad (En megavatios-hora)	En Gigajulios
Energía eléctrica consumida por el BCP en el año 2013	57,697.30	207,710.28
Energía eléctrica consumida por el BCP en el año 2014 ⁵⁷	71,352.08	256,867.49

Intensidad Energética Interna (G4-EN5)

Información Año 2014	Consumo ⁵⁸	
	Kilovatios-hora por Colaborador	Gigajulios por Colaborador
Energía eléctrica	4,254.99	15.32

Consumo Energético Externo (G4-EN4)

Durante el año 2014 el Banco inició la implementación de un programa de auto compartido que busca reducir las emisiones de los colaboradores por el traslado casa-trabajo y beneficiar a los colaboradores de las principales sedes del Banco. (DMA Energía)

⁵⁶ Factor de conversión 0.0881 GJ/galón Fuente: Liquid Fuel Measurements and conversions <http://www.extension.iastate.edu/agdm/>

⁵⁷ Parte del aumento se debe al incremento del número de instalaciones consideradas en la medición.

⁵⁸ La información presentada considera un promedio de 16,769 colaboradores BCP durante el año 2014.

Viajes en la Empresa⁵⁹

Información	Número de Viajes	Consumo	En Gigajulios
Vuelos privados	35	45,997.33gal	11,651.02
Vuelos comerciales	4,621	10'544,940km	319,975.40
Viajes terrestres	15,489	3'841,311.96km	27,580.62

Desplazamiento del Personal al BCP

Información ⁶⁰	Consumo (En kilómetros)	En Gigajulios
Desplazamiento del personal al trabajo en automóvil propio	28'232,946	87'918,994
Desplazamiento del personal al trabajo en taxi	8'227,175	27'740,401
Desplazamiento del personal al trabajo en bus	24'899,373	138'715,170
Desplazamiento del personal al trabajo en bus contratado por la Empresa	221,586	1'234,460

Valijas y Mensajería

Información ⁶¹	(En kilómetros recorridos)
Valijas automóvil	597,182.04
Valijas motocicleta	750,185.28
Valija interprovincial bus	11'800,067.10
Valija interprovincial avión	18'933,863.16

Transporte de Residuos

Transporte de Residuos	(En kilómetros recorridos)
Camión diésel	51,730.80

iii. Consumo de Materiales

El consumo de papel representa alrededor del 11% del total de la huella de carbono del BCP en el año 2014. Actualmente, se viene desarrollando una campaña de concientización y comunicación a los colaboradores de la Sede Central del Banco con el fin de promover en ellos el consumo eficiente de dicho recurso. Asimismo, se habilitaron las condiciones de uso de papel a doble cara en todas las impresoras y fotocopiadoras del edificio. Se espera replicar estas acciones en el resto de las instalaciones del BCP como próximo paso. **(DMA Materiales) (G4-EN1)**

Recurso	Cantidad (En Kilogramos) ⁶²
Papel ⁶³	1,278,544.09
Cartulina	7,055.55
Cartón	2,633.76

⁵⁹ Incluye viajes terrestres y aéreos.

⁶⁰ La información presentada corresponde a una encuesta ejecutada a aproximadamente 2,000 colaboradores BCP en el año 2014.

⁶¹ La información presentada corresponde a los kilómetros recorridos por servicios de valijas en Lima durante 2014, así como los envíos entre Lima y provincias. No incluye los servicios entre provincias.

⁶² La información presentada corresponde a las cantidades adquiridas durante el año 2014, mas no necesariamente a las cantidades consumidas.

⁶³ La información representa la sumatoria de todos los tipos de papel comprados como parte de nuestras actividades: auto copiativo, bond, couché, higiénico, toalla, entre otros.

Generación de Residuos

Generación de Residuos	Cantidad (En kilogramos)
Papel y cartón	412,377.01
Textiles	1,330.74
Desechos de alimentos	175,297.43
Madera	9,857.60
Plásticos	59,215.79
Metal	1,926.00
Vidrio	34,519.07
Peligrosos	58,268.86
Otros residuos	296,985.60

7.3. Compromiso con la Comunidad

El BCP viene desarrollando iniciativas que tienen como propósito mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, promoviendo la buena ciudadanía corporativa, preservando el ambiente e impulsando la activa participación de sus colaboradores.

El Banco tiene una tradición importante de apuesta por la educación. Lo ha venido haciendo en las últimas décadas y con un renovado ímpetu en los últimos años, en los que ha redirigido sus iniciativas de responsabilidad social para focalizarse en proyectos educativos.

Para el BCP, la forma responsable de bancarizar a la población pasa por fortalecer sus competencias y capacidades, a fin de empoderarla como usuaria del sistema, contribuyendo de esa manera a forjar una sociedad más inclusiva, con peruanos que ejercen mejor su ciudadanía y que tienen buenos hábitos financieros.

Con el propósito de apuntalar la sostenibilidad de sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos, el BCP asume los siguientes compromisos: **(DMA Comunidades Locales)**

- Priorizar programas de alto impacto dirigido a los grupos de interés priorizados.
- Enfatizar el componente participativo de los proyectos.
- Forjar alianzas con organismos ejecutores idóneos,

incluyendo instituciones académicas, instituciones no gubernamentales y otras instancias representativas de la sociedad civil.

- Incorporar directamente el componente de voluntariado en cada una de las iniciativas de responsabilidad social empresarial (RSE) implementadas.
- Promover la inclusión financiera (incluyendo la cobertura previsional y de seguros) a través de la implementación de distintos programas, especialmente aquellos de carácter educativo dirigidos a segmentos poblacionales más vulnerables.

A continuación se presentan los programas implementados durante el año 2014: **(G4-S01)**

i. Programa Voluntarios BCP

Es un programa gestionado desde el área de Responsabilidad Social, pero administrado por los propios colaboradores del BCP, a través de comités, y dirigido exclusivamente a ellos. Desde hace 9 años, el BCP gestiona y promueve el trabajo voluntario con la finalidad de ser el puente entre sus colaboradores y la comunidad, de modo que cada uno tenga la oportunidad de identificar su rol como agente de cambio social, concentrándose en aquellos conocimientos y habilidades que benefician a personas de escasos recursos. Los espacios en que los voluntarios BCP se desarrollan son:

Soy Solidario

Los Voluntarios BCP colaboran en campañas solidarias de recolección. Entre ellas, Todos Juntos contra el Friaje y Comparte tu Navidad con los Niños .

Construyo Progreso

Los Voluntarios BCP trabajan de la mano con miembros de la comunidad en infraestructura comunitaria. Por ejemplo, con la construcción de viviendas de emergencia en SJL (con la institución Techo para mi País), de Pronoei (colegios no escolarizados), de bibliotecas comunales, etc.

Mi Proyecto Social

Los Voluntarios BCP diseñan y presentan sus ideas de proyecto social al concurso nacional Ideas Voluntarias. Todos los proyectos recibidos son revisados por el Comité, luego un jurado elige hasta 10 ganadores, los cuales reciben S/7,000 para cada proyecto ganador, así como asesoría del Programa para la ejecución de sus proyectos.

Suma

Los Voluntarios BCP dictan talleres de reforzamiento matemático, de lenguaje y de desarrollo de habilidades blandas a niños a través de talleres multidisciplinarios.

Cifras del Programa Voluntarios BCP 2014

2,020
voluntarios

2,976
participaciones

19
eventos y actividades

S/ 14,405
recaudados por los
colaboradores

9
proyectos diseñados
por voluntarios

ii. Matemáticas para Todos (MPT): Por una Educación de Calidad

El BCP es el patrocinador líder nacional de Matemáticas para Todos. Este programa, diseñado e implementado por el Instituto Apoyo, busca mejorar la calidad de la educación en el área de matemáticas a través de un conjunto de herramientas dirigidas a los docentes y escolares de colegios públicos en zonas de escasos recursos. El propósito de Matemáticas para Todos es brindar una educación de calidad y útil para la vida de todos los escolares peruanos, la misma que representa un requisito básico para su éxito personal y social futuro.

Cifras del Programa Matemáticas para Todos en el Año 2014

39
colegios beneficiados

33,420
ejemplares donados

37,577
escolares beneficiados

514
docentes capacitados

iii. Programa de Créditos y Becas BCP

El BCP es el patrocinador líder nacional de Matemáticas para Todos. Este programa, diseñado e implementado por el Instituto Apoyo, busca mejorar la calidad de la educación en el área de matemáticas a través de un conjunto de herramientas dirigidas a los docentes y escolares de colegios públicos en zonas de escasos recursos. El propósito de Matemáticas para Todos es brindar una educación de calidad y útil para la vida de todos los escolares peruanos, la misma que representa un requisito básico para su éxito personal y social futuro.

Cifras del Programa de Créditos y Becas BCP en el año 2014

20
becas entregadas

450
nuevos créditos educativos

iv. Programa de Educación Financiera Contigo en tus Finanzas BCP (FS14)

El BCP es la primera Empresa del Perú que asume un rol activo y de liderazgo para impulsar la educación financiera en el país. Este programa, que busca mejorar la gestión de las finanzas, personales y familiares, promoviendo cambios en sus actitudes hacia el uso de productos y servicios del sistema financiero formal, se desarrolla bajo la metodología de edutainment, que integra la educación con el entretenimiento a través de ferias, shows artístico-culturales y juegos. Las actividades del programa incluyen:



Circo Financiero

Es un espectáculo circense que promueve, entre los jóvenes, valores personales y familiares asociados a un proyecto de vida responsable, gracias al manejo de conceptos financieros, así como a un fuerte sentido de peruanidad. Entre los años 2013 y 2014, participaron 140 mil escolares de 3°, 4° y 5° de secundaria de distritos de Lima Metropolitana y el Callao.



Contigo en tus Finanzas en el Aula

Durante el periodo 2014, el BCP capacitó a docentes de 8 distritos de Lima para desarrollar un curso de educación financiera dentro de la currícula escolar de alumnos de secundaria. Más de 30,000 estudiantes de 100 colegios de Lima Sur y Lima Este recibieron este curso, en el cual se les enseñó conceptos fundamentales, como el ahorro, el presupuesto, el crédito, el seguro y el uso del sistema financiero formal.



Feria Financiera Itinerante La Ruta del Progreso

Es un espacio en el que a través de recursos didácticos, interacciones y actividades lúdicas, se estimula a los asistentes a tomar conciencia sobre la necesidad de planificar sus finanzas personales. A lo largo del año 2014 se implementaron ferias en el distrito de Comas, así como el sur y norte chico de Lima que beneficiaron a más de 25,000 personas a lo largo del año.

v. Obras por Impuestos (G4-EC7) (G4-EC8) (DMA Consecuencias Económicas Indirectas)

En el año 2008, a fin de promover una mayor inversión en infraestructura pública, se promulgó la Ley N°29230⁶⁴, que impulsa la inversión pública regional y local con participación del sector privado. Actualmente, la Ley ha ido perfeccionándose e incluye como beneficiarios a las universidades públicas y algunos ministerios, permitiendo con ello que las empresas interesadas intervengan en zonas geográficas donde los Gobiernos regionales o municipalidades no cuenten con ingresos provenientes del canon.

El BCP fue la primera entidad financiera que se acogió al mecanismo de la Ley Obras por Impuestos. El Banco sigue trabajando con diferentes Gobiernos regionales y locales para la implementación de obras de infraestructura, presentando una cartera de proyectos de S/.230 millones, distribuidos entre los sectores Saneamiento, Transporte, Seguridad Ciudadana, Educación y Salud.

Durante el año 2014, la cartera de proyectos financiados por el BCP se incrementó a 45 iniciativas, de las cuales 11 se encuentran en plena ejecución. El monto valorizado en el año 2014 ascendió a S/.77.8 millones y los lugares en donde se invirtió este dinero son Ancash, Arequipa, Cusco, Junín y la Provincia Constitucional del Callao.

⁶⁴ La Ley permite a las empresas privadas destinar hasta el 50% del impuesto a la renta, pagado el año anterior, en la construcción de obras de infraestructura de carácter público impulsadas por Gobiernos regionales o municipalidades con ingresos provenientes del canon o sobre canon. Al finalizar la obra, el Estado extiende un certificado a la empresa privada por el monto de la inversión de la obra para que pueda utilizarlo como medio de pago de su impuesto a la renta.

La intervención en estas zonas es importante no solo porque se cierran las brechas de infraestructura básica, sino porque se generan nuevos puestos de trabajo y se dinamiza el comercio afín a la construcción. Por este motivo, siempre se eligen empresas constructoras de la zona⁶⁵, quienes tienen mejor manejo en la selección y entrenamiento del personal local, cubriendo 100% de la mano de obra no calificada. Para todos los casos se asegura que el personal esté debidamente identificado y que tenga mayoría de edad.

Empresas y/o Negocios Familiares que se Activaron con la Intervención	Contratación de Personal Local	Hombres	Mujeres	Total
43 ferreterías	Profesionales	13	8	21
20 carpinterías	Mano de obra calificada	274	18	292
16 factorías o mecánicas	Mano de obra no calificada	798	49	847
14 negocios de alquiler de vehículos				
14 negocios de alquiler de viviendas				
47 restaurantes				
26 grifos				
13 otras empresas locales				

Impactos Ambientales Generados por la Intervención	
Polvo	Uso de camiones cisterna para el riego de las vías de acceso, rellenos y transporte de maquinaria.
Desmonte y/o desechos	Recojo y almacenamiento de desechos diferenciados por tipo. Los desmontes son depositados en áreas establecidas y autorizadas.
Ruido	Contar con maquinaria en buenas condiciones y evitar el uso excesivo de bocinas.
Interrupción de vías	Se coordina y planifica el acondicionamiento de vías. Se construyen puentes peatonales provisionales y se usan señalizaciones diurnas y nocturnas.

Creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución

Controladores de tránsito
Vigilantes
Monitores de seguridad
Ayudantes de topografía
Ayudantes de planta
chancadora
Operadores de maquinaria

Recursos Gastados en la Zona	
Pagos al personal local	S/.13'711,582.17
Pagos por el resto de actividades	S/.18'382,012.35

El Banco reconoce que es fundamental la participación del sector privado para mejorar la calidad educativa, y un aspecto importante de ese esfuerzo es el cierre de las brechas de infraestructura. En ese sentido, el BCP proyecta una futura intervención hacia el sector educación, por ello viene coordinando con algunos Gobiernos regionales y municipalidades a fin de intervenir en proyectos que mejoren un total de 50 centros educativos de nivel primario y secundario, beneficiando a más de 30 mil alumnos. Para conocer más acerca de estas acciones, se puede consultar en: <http://www.responsabilidadsocialbcp.com/programas-programa.aspx?P=5506a785-a025-422d-9eff-5793fe086321>

⁶⁵ Estos procesos se realiza a través de las empresas ejecutoras.

vi. Otras Iniciativas (G4-EC7)

EEI Banco también apoya las siguientes iniciativas externas⁶⁶:

- **Hogar Clínica San Juan de Dios:** Apoyo en la Teletón con Agencias temporales y donación institucional.
- **Fundades:** Instalación de Agencias temporales en el evento benéfico El Rastrillo y donación institucional.
- **Fundación Peruana de Lucha Contra el Cáncer:** Donación institucional de mobiliario.
- **Hogar de la Madre:** Donación institucional en obra benéfica.
- **Fundación Cardioinfantil:** Donación institucional en obra benéfica.
- **Asociación Vida Perú:** Donación institucional en obra benéfica.
- **Fundación Anar:** Donación institucional en obra benéfica.

⁶⁶ El BCP no cuenta con el porcentaje y número de estas organizaciones dentro de su cartera, porque dichas organizaciones no son sus clientes sino que reciben apoyo por parte del Banco.

8

Cientes
Contentos



8. CLIENTES CONTENTOS

El compromiso del BCP con sus clientes es brindarles una experiencia bancaria simple, que les proporcione soluciones eficientes y rápidas. La filosofía es ser un Banco para todos: accesible a los diferentes segmentos, con una variada oferta de productos y con un servicio de calidad que los distinga.

8.1. Seguridad del Cliente (DMA Salud y Seguridad de los Clientes) (G4-PR1)

Para el BCP es relevante que la seguridad en su ámbito integral, conforme la propuesta de valor que el Banco ofrece al cliente y la sociedad. Por ello tiene desplegado un Modelo Integral de Seguridad⁶⁷ que es transversal al cliente interno, externo y a sus demás grupos de interés.

Esto incluye desde una infraestructura segura que cumple con las normas técnicas nacionales e internacionales, hasta herramientas y protocolos de seguridad cada vez más sofisticados para que las operaciones del cliente no requieran ser de manera presencial. Paralelamente, también se educa al cliente mediante campañas de comunicación basadas en buenas prácticas que contribuyan a evitar posibles fraudes.

Las Agencias del Banco cuentan con un modelo de custodia diseñado en función al nivel riesgo que se presenta. Los sistemas de seguridad cumplen con la normativa vigente del Ministerio del Interior - Sucamec en relación al Reglamento de Requisitos Mínimos de Seguridad para instituciones financieras el cual es

Programa Integral de Seguridad Bancaria

El BCP forma parte del Programa Integral de Seguridad Bancaria y actúa bajo protocolos de incidentes y atención de alarmas de manera permanente en todas sus instalaciones incluyendo Agencias y ATM. El Banco cuenta con una central de alarmas y monitoreo (24x7) en la cual se atienden las alertas de la Red de Agencias y ATM. Las señales que se reciben son validadas previamente mediante sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV). Luego de determinar la condición, se solicita el requerimiento de apoyo de unidades de respuesta de la Policía Nacional del Perú, mediante la coordinación con la Asociación de Bancos (Asbanc).

El personal de vigilancia de las Agencias cuenta con cartillas y lineamientos establecidos para no exponer a clientes y colaboradores ante el uso de armas, incluyendo situaciones de asalto. Las acciones del personal de vigilancia son de prevención y alerta temprana ante indicios de condiciones de riesgo en Agencias aplicando una labor preventiva.

Finalmente, el BCP es consciente de la existencia de riesgos relacionados con la disponibilidad y traslado de dinero por el cliente. Por este motivo, el Banco ofrece a sus clientes, entre las alternativas para retirar dinero, diversas opciones que van desde realizar cheques de gerencia y/o transferencias interbancarias hasta contratar a una empresa transportadora que mantiene altos estándares de seguridad y que asegura la disponibilidad de dinero para atender sus requerimientos. (G4-S02)

Prevención de Fraudes

Para el tema de fraudes de tarjetas de débito/crédito, el BCP cuenta con un sistema de monitoreo 24x7 que genera alertas con base en el cumplimiento de reglas establecidas en función a la concentración y tendencia de las modalidades de fraude, las cuales son monitoreadas día a día por especialistas.

Cuando las transacciones realizadas cumplen un patrón identificado como fraudulento de acuerdo al punto anterior, el Banco se contacta con el cliente para tomar conocimiento si se realizó o no la operación. Luego de la identificación de cierto patrón, se generan alertas de acción para controlar fraudes potenciales. En ATM se cuenta con un sistema de alerta monitoreado por el Centro de Monitoreo de Cajeros Automáticos quienes al detectar una atención no autorizada coordinan con

⁶⁷ Comprende oficinas, canales, productos y servicios en general.

Seguridad para enviar unidades de respuesta a verificar las condiciones del mismo.

Los productos y servicios ofrecidos por el Banco no poseen componentes que afecten la salud de los clientes y no clientes. (G4-PR1) (G4-PR2)

Plan de Continuidad del Servicio

El BCP, cumpliendo con su compromiso de garantizar la continuidad del servicio en sus Agencias, pone a disposición de sus clientes un Plan de Continuidad del Negocio en el que brinda respuestas a las siguientes dificultades:

- **Pérdida de comunicación por algún incidente tecnológico:** El BCP cuenta con una ventana de atención que, por espacio de 2 días, abarca labores en una capacidad aproximada de 70% del total de operaciones, cubriendo canales como el de Ventanilla, Asesores de Venta y Ejecutivos de Banca Exclusiva (BEX) y del segmento Enalta.

- **Desastres:** El Plan de Respuestas Ante Desastres, PRAD - Lima, establece acciones que se deben tomar en caso de ocurrir un sismo en las ciudades de Lima Metropolitana y Callao y puedan afectar los sistemas a nivel nacional. También se cuenta con el PRAD - Provincias. Por prevención, el BCP cuenta con un respaldo de los aplicativos de ventanilla en Brasil. Durante el año 2014 se realizaron simulacros de evacuación bajo diversos escenarios: sismo, incendio, tsunami y explosión en sedes administrativas y Agencias a nivel nacional que cuenten con mayor criticidad sobre los riesgos evaluados. Es importante destacar que durante ese año se realizó el primer ejercicio de respuesta ante desastres organizado por la SBS, en el cual participaron los bancos y algunos proveedores clave de los procesos de recuperación con el objetivo de prestar los servicios lo más pronto posible para atender a sus clientes.
- **Pandemias:** El BCP tiene un esquema que establece cómo actuar en casos como estos. La última prueba se realizó en el año 2011 cuando surgió la gripe AH1N1.

8.2. Transparencia en la Información

(DMA Etiquetado de los productos y servicios) (DMA Comunicaciones de Marketing)

El BCP cumple las normas de transparencia en la información y competencia desleal que regulan la información que debe brindar a los consumidores del sistema financiero. Las acciones del BCP van más allá del mero cumplimiento de la norma, pues para mejorar el nivel de entendimiento por parte de los usuarios, ha realizado diversos estudios de mercado para entender las barreras de comprensión por parte de los mismos.

De manera adicional, el BCP cumple con las normas del Sistema de Relaciones del Consumidor que Asbanc emitió, a fin de ir más allá de las normas de la SBS. El objetivo es mejorar el acceso del usuario a la información y permitirle comparar entre las ofertas de los distintos bancos sobre productos y servicios financieros, a fin de que cuente con todos los elementos necesarios para tomar decisiones informadas sobre las prestaciones que desee contratar.

Es importante destacar que el BCP y todos sus productos están sujetos a la normativa establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y, adicionalmente, a la Ley Complementaria de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, reglamentada

mediante la Resolución SBS N°8181-2012, cuyo objetivo es promover la presencia de información en el mercado, con el objetivo de promocionar la competencia y mejorar el equilibrio de las relaciones entre los usuarios y las empresas del sistema financiero. (G4-PR3)

El objetivo de estas normas es regular la información que debe brindarse a los usuarios en distintas etapas, las cuales pueden ser resumidas en 3:

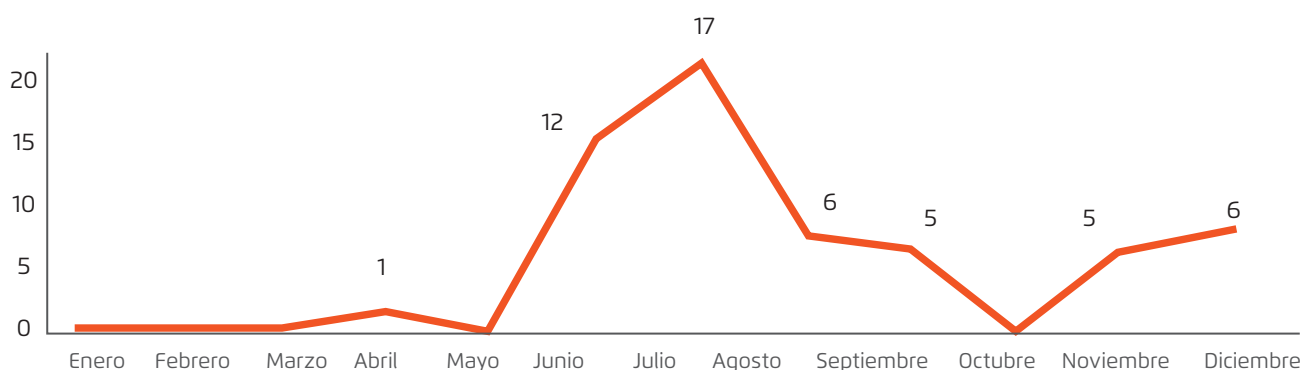
- **Etapas precontractual;** es decir, la búsqueda de información y comparación entre las ofertas de las distintas entidades financieras.
- **La contratación.**
- **Postventa.**

Estas normas establecen la información que debe incorporarse en tarifarios, oficinas de atención al público, páginas web, folletos informativos, documentos contractuales, estados de cuenta y otros medios que son utilizados por las entidades financieras en las etapas antes indicadas. Para asegurar su cumplimiento, la resolución exige la designación de un Oficial de Atención al Usuario.⁶⁸

⁶⁸Existen productos y servicios comercializados por el BCP pero emitidos por otras empresas (como es el caso de Seguros y Fondos Mutuos) que se rigen por normas especiales.

El Sistema de Relaciones con el Consumidor de Asbanc es una exigencia adicional a las normas existentes e incluye mecanismos para vigilar el cumplimiento de los Lineamientos de Publicidad por parte de los bancos adscritos voluntariamente. En el año 2014 se hicieron observaciones menores en su incumplimiento, las cuales han sido recogidas.⁶⁹

Número de observaciones (G4-PR4)



Cabe señalar que si bien el número de observaciones se incrementó en los meses de junio y julio, ello se debió a aspectos en los lineamientos que debían ser modificados para adecuarse a situaciones no previstas cuando se elaboraron. Tales puntos fueron informados al Sistema de Relaciones con el Consumidor de Asbanc, tras lo cual se coordinó la modificación de los lineamientos de publicidad.

Durante el año 2014 no se iniciaron nuevos procedimientos sancionadores ante el Banco vinculados a comunicaciones de marketing, publicidad, promoción y patrocinio. Sin embargo, se debe precisar que durante el periodo 2014 se confirmó una resolución que nos sancionó con una amonestación por infracción al art. 17° del Decreto Legislativo N°1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal. (G4-PR7)

A pesar de los esfuerzos institucionales, el Banco recibió multas por infracciones a las normas de protección al consumidor por un valor de 717.65 UIT⁷⁰, equivalente a S/.2'727,070. (G4-PR9)

Durante el año 2014 se han realizado esfuerzos para implementar una mejora de los procesos internos así como alertas, para lograr un mejor servicio y una menor

imposición de multas. El BCP continúa con los siguientes planes de acción para disminuir las sanciones: **(DMA Cumplimiento Regulatorio)**

- Mejora de atención de los reclamos y solicitudes de información (calidad y plazos) presentados.
- Análisis exhaustivo de los reclamos presentados, a fin de prevenir el incremento de denuncias y sanciones.
- Adopción de medidas pertinentes y/o realización de regularizaciones en caso de detectarse algún error en el proceso u operación.
- Reuniones con el área de Postventa con el fin de absolver dudas, brindar recomendaciones y explicar los criterios de Indecopi.

La privacidad de información de los clientes del Banco está regulada mediante la Ley de Protección de Datos Personales, la cual garantiza el derecho fundamental a la protección de los datos personales de las personas. Al cierre del año 2014, no se presentaron denuncias por vulnerar la Ley de Protección de Datos Personales. Sin embargo, se presentaron 5 reclamos de clientes, aunque ninguno supuso implicancias monetarias. **(DMA Privacidad de los Clientes) (G4-PR8)**

⁶⁹ Los productos y servicios que ofrece el BCP no están prohibidos en ningún mercado peruano, es decir son socialmente aceptados. (G4-PR6)

⁷⁰ 1 UIT = S/.3,800.

8.3. Satisfacción del Cliente (DMA Etiquetado de Productos y Servicios)

La Unidad de Gestión de Calidad ejecuta una serie de estudios que permiten obtener información de los propios clientes, en cuanto a la calidad del servicio prestado y al tipo de experiencia obtenida en los puntos críticos de satisfacción. También permite identificar posibles quiebres o vacíos en los procesos de atención, así como caídas o mejoras en los indicadores internos. El análisis de esta información permite implementar la estrategia y proyectos de mejora cuyo objetivo es lograr cambios en la actitud de los colaboradores con respecto a la atención a los clientes, mejorar los procesos de atención, hacer más eficientes los procesos de venta, testear los productos para hacerlos más eficientes y mejorar la percepción del Banco ante los clientes. Los estudios de satisfacción que realiza el BCP son:

- Estudios de satisfacción externos de los distintos segmentos de Banca Mayorista y Minorista. Su frecuencia es anual.
- Estudios de satisfacción con la atención de las Agencias BCP a nivel nacional. Se reportan resultados mensuales y trimestrales.
- Estudios de satisfacción de clientes de alto valor. Se reportan resultados mensuales y cuatrimestrales.
- Estudios de satisfacción con el proceso de atención de reclamo. Con reportes mensuales y trimestrales.
- Estudios de satisfacción de la Banca por Teléfono. Se realizan mediciones mensuales y reportes mensuales y trimestrales.
- Estudios de satisfacción interna entre áreas.

La metodología utilizada comprendió:

- Elaboración o actualización del *brief* en el que se detalla la necesidad del estudio en mención.
- Definición del diseño muestral.

- Aprobación del *brief*.
- Inicio del estudio de campo por la empresa encuestadora.
- Control de los avances.
- Recepción de los resultados.
- Análisis de los resultados e identificación de causas raíz de problemas y planteamiento de propuestas de mejora.
- Presentación de resultados a los clientes dueños de los procesos.

El BCP monitorea la satisfacción de sus clientes desde el 2008 con la finalidad de accionar planes de mejora y de manera oportuna. Es así que utiliza una escala de medición que sea muy exigente y que permita generar alertas que contribuyan a movilizar al Banco hacia planes de acción. La escala utilizada es de 5 puntos, donde no hay punto neutro: 1 = Nada satisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Satisfecho, 4 = Muy satisfecho y 5 = Totalmente satisfecho.

En el siguiente cuadro se muestra los resultados de satisfacción de clientes desagregados por Banca Minorista, Banca Mayorista y total BCP.⁷¹ (G4-PR5)

Resultados	T2B Satisfacción General
Banca Mayorista BCP	51%
Banca Minorista BCP	37%
Resultado total BCP ⁷²	41%

⁷¹ Los resultados de satisfacción general toman en consideración a los clientes que declararon estar muy satisfechos y totalmente satisfechos con el Banco, punto 4 y 5 de la escala de medición.

⁷² Promedio Banca Minorista y Banca Mayorista.

8.4. Productos y Servicios Inclusivos

En línea con su compromiso con la bancarización de todos los segmentos socioeconómicos, el BCP desarrolla y ofrece productos y servicios adecuados a las necesidades de sectores que antes carecían de acceso a servicios financieros.

Nuevo Crédito MIVIVIENDA (FS7)

Producto orientado a financiar la adquisición de viviendas de las familias peruanas con menores recursos. El producto financia hasta 90% del valor del inmueble. Solo puede acceder a un crédito MIVIVIENDA una persona/familia que no tenga una vivienda y que no haya adquirido otra vivienda financiada con recursos del fondo MIVIVIENDA, Techo Propio o Banco de Materiales, además, el inmueble debe tener un valor máximo de 70 UIT (S/.266,000).

Primera Cuenta (FS15)

Producto dirigido a personas de nivel socioeconómico C y D1 que están por iniciar su relación con una entidad bancaria. Se abre sin monto mínimo y no cobra una comisión de mantenimiento. Dirigido a clientes mayores de 18 años.

Sólo existe un costo asociado por realizar más de una operación en ventanilla, pero el 92% de las cuentas no incurre en él.

A diciembre de 2014, el 37% del stock de cuentas de ahorros es Primera Cuenta. Ha tenido un crecimiento de 13% en el último año y un 91% de las mismas son en nuevos soles.

Agente BCP (FS7) (FS14)

El canal brinda atención de clientes y no clientes de todos los sectores económicos. Las operaciones bancarias se realizan en locales como bodegas, farmacias, librerías, locutorios, entre otros rubros, con quienes el Banco ha formado una alianza comercial. Al cierre del año 2014 existían 5,157 Agentes BCP a nivel nacional habiendo cerrado el año con un volumen de transacciones de 181'207,852.

Agente BCP en lago Titicaca (FS7) (FS14)

El BCP opera en las islas de los Uros, en una embarcación que da servicios turísticos en el Lago Titicaca: en una lancha que navega entre todas las islas y, adicionalmente, en un punto en una isla principal, promoviendo con ello la bancarización, formalización y el ahorro familiar de sus pobladores.

Agente BCP en el Vraem (FS7) (FS14)

En el año 2013, el BCP instaló el primer Agente corresponsal de la Banca Personal en el distrito de Ayna San Francisco, provincia de La Mar, Ayacucho. Con la habilitación de este Agente BCP, hoy unas 15,000 personas pueden realizar diversas operaciones financieras, tales como retiros, depósitos, pago de servicios, créditos y disposición de tarjetas de crédito, entre otros.

Antes de la llegada del Agente, los habitantes del distrito de Ayna, debían desplazarse unas 5 horas en auto para encontrar la primera agencia bancaria, en la ciudad de Huamanga. Hoy los ciudadanos tienen disponibles los servicios financieros en su propia jurisdicción, lo que facilita las actividades comerciales, ahorra costos y genera otros beneficios.

Agente BCP en la comunidad de Pampa Michi (FS7) (FS14)

En el año 2014 se instaló el primer Agente BCP en una comunidad Asháninca en el departamento de Junín, Provincia y Distrito de Chanchamayo a 23km de La Merced en la comunidad de Pampa Michi. Esta es una comunidad que alberga a 80 familias Asháninca, los cuales han acondicionado casas típicas en las que venden sus artesanías como collares, bolsos, brazaletes y vestimentas típicas. Su principal actividad económica es el turismo, pues reciben a 7,000 visitantes al mes aproximadamente. Este Agente busca bancarizar a la comunidad y brindar servicios bancarios a los turistas que llegan a diario.

Microfinanzas –Financiera EDYFICAR (FS14)

Financiera EDYFICAR S.A. es una entidad creada con la finalidad de dar acceso al sistema financiero a las personas de menores recursos económicos, siendo su principal foco los empresarios de la micro y pequeña empresa. Con una trayectoria de más de 15 años, Financiera EDYFICAR, promueve la inclusión social a través de la bancarización de más peruanos a lo largo del país.

A inicios de 2014 Financiera EDYFICAR, como subsidiaria del grupo Credicorp, adquirió Mibanco. La compra de Mibanco buscó concretar la unión de las dos entidades más importantes del sector de microfinanzas del país, con el objetivo de potenciar la inclusión financiera en el país y fortalecer el mercado de las microfinanzas y constituirse en la institución especializada líder en América Latina con activos administrados por S/. 9,343 millones.

Esta unión generará muchos beneficios para los clientes: productos y servicios más completos, una red de canales de atención más numerosa y mayor cobertura a nivel nacional, contarán con el mejor equipo de asesores especializados en el mercado de las microfinanzas, experiencia comprobada en el desarrollo de las mejores prácticas comerciales y de inclusión financiera responsable y una adecuada gestión del riesgo crediticio.

En el 2014 Financiera EDYFICAR mantuvo su posición de liderazgo en el mercado de microempresa y en bancarización, en un contexto en donde el sector de microempresa y pequeña empresa tuvieron una contracción en sus volúmenes de colocaciones.

Al finalizar el año 2014 cuenta con 612,015 clientes, un 17.23 % de crecimiento anual y una composición de cartera de 43.96 % en microempresa, 43.49 % en pequeña empresa y 11.85 % en consumo. Asimismo, dio acceso por primera vez al sistema financiero a 96,129 personas, un 10.71% de incremento con respecto al 2013, lidera la bancarización a nivel nacional con una participación de 18.21% sobre el total de bancarizados.

Financiera EDYFICAR, continúa ampliando su red de atención en las zonas más alejadas del país y en la periferia de las zonas urbanas. Es así que durante el 2014 se ha inaugurado 23 puntos de atención a nivel nacional, alcanzando los 214 puntos a lo largo del territorio nacional. EDIFYCAR cuenta ahora con una red de 60 agencias, 114 oficinas especiales y 40 locales compartidos con el Banco de la Nación, en aquellos lugares donde esta institución es la única oferta bancaria.

La experiencia en microseguros ganada estos tres últimos años, ha convertido a Financiera EDYFICAR en una referencia en este tipo de servicios para el sector microfinanzas. Durante el 2014 se mantuvieron con éxito los productos de microseguros de accidentes y vida, con una efectividad del 71.7% sobre el total de desembolsos de crédito, mejorando sustancialmente respecto al 2013 en que se tuvo una efectividad del 63%; cabe resaltar que estos microseguros son optativo.

De esta manera, Financiera EDYFICAR ha consolidado su posicionamiento en el mercado financiero peruano, con las mejores prácticas en las colocaciones y en el control de calidad de cartera y con productos acorde a las necesidades de sus clientes contribuyendo a su desarrollo y a la mejora de su calidad de vida.

8.5. Línea de Crédito Ambiental - Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO) (FS8)

La Línea de Crédito Ambiental es resultado de un esfuerzo llevado a cabo por el BCP desde el año 2004. Tiene como objetivo proporcionar a los pequeños y medianos empresarios una herramienta sólida para hacer inversiones en maquinaria y equipos que reemplacen a los antiguos y que tengan, por tanto, un menor impacto ambiental.

Ofrece una garantía comercial al 50% del valor de la inversión, sin costo para el cliente, a través de una standby letter of credit (garantía internacional) emitida por un banco canadiense de primer nivel. Si es que hay un indicador de reducción del impacto ambiental en determinado porcentaje, a través de la reducción de las emisiones, ahorro de energía, eficiencia, mejoras tecnológicas; la Línea ofrece un bono, como premio, de hasta 25%, el cual debe ser utilizado directamente para amortizar el crédito otorgado por el Banco, y no está a libre disposición del cliente.

La Cooperación Suiza, a través de su Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO), otorga al Banco una línea de crédito inicial de US\$5 millones. Anteriormente, para poder postular a dicha línea crediticia, las empresas debían pertenecer al sector industrial, y únicamente se permitía comprar bienes de capital nuevos. Sin embargo, a inicios del año

2011 y con una nueva fecha de expiración estimada para el año 2018, se modificaron los lineamientos básicos y se flexibilizaron los criterios, de tal manera que se incorporó a las empresas del sector servicios y la aceptación de maquinaria y equipo usado en buenas condiciones. Otras características para que las empresas puedan postular es que tengan más del 75% de accionariado local, que sean clientes evaluados y con capacidad crediticia del BCP, que no tengan más de 500 empleados y que sus activos totales no sean mayores a US\$8.5 millones⁷³.

Desde el año 2004 hasta el 2014 se ha financiado proyectos por un total de US\$4.3 millones. Estos han sido financiados vía arrendamiento o créditos a mediano plazo con plazo promedio de 5 años. El monto total de la Línea de Crédito medioambiental es de US\$5 millones, a fines del año 2014 hay un único proyecto vigente con un saldo de US\$147,000.

Los sectores que califican para la línea son: industrial, manufactura y agroindustria; agropecuario; servicios de escala industrial; lavanderías, tintorerías, talleres mecánicos, panaderías, artesanías, servicios de lavado y pintura de autos; servicios de hospedaje, hoteles, centros recreativos, clínicas, centros educativos y centros comerciales.

8.6. Promoviendo la Educación Financiera

ABC de la Banca (DMA Salud y Seguridad de los Clientes) (FS14)

Dado el compromiso del Banco con la promoción de una cultura financiera responsable, durante el año 2014 se continuó impulsando el ABC de la Banca en la comunidad. Los mensajes dados a través de este programa combinan información sobre el buen uso de productos, servicios y canales financieros con consejos sobre el manejo responsable y seguridad del dinero, para promover la buena salud financiera del cliente. El ABC de la Banca tiene 2 grandes objetivos:

1. Realizar un conjunto de acciones integradas para incrementar la cultura financiera de sus clientes, a fin de que puedan tomar mejores decisiones en relación a sus productos en el Banco, y hacer uso responsable de su dinero y finanzas personales.

⁷³ SECO nombró al Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social (CER) de la organización GEA como los evaluadores técnicos de los proyectos.

2. Posicionar al BCP como un banco que se preocupa por sus clientes, brindándoles información clara y transparente acerca de sus productos y servicios.

El enfoque del programa consta de un esfuerzo integral que implica identificar las necesidades de información de los clientes del BCP y las oportunidades para ofrecerles contenidos educativos más adecuados y relevantes para ellos. En el año 2014 se renovó la página web de contenidos de educación financiera enfocada en clientes, ABC de la Banca (<https://www.abcdelabanca.com/>), con un diseño y navegación más amigables, y disponibles desde smartphones y tablets, además de PC o laptops.

Durante el año 2014 se continuó dando fuerza a los medios digitales, por lo cual las comunicaciones y pautas en internet y redes sociales (Facebook y Twitter) fueron de gran importancia para la transmisión de consejos. Del mismo modo, ampliamos nuestro alcance con videos educativos, los cuales superaron en promedio los 100,000 views cada uno en Youtube. Estos videos también fueron difundidos en la Red de Agencias del banco. Finalmente, a fines del año 2014, como se viene haciendo hace un par de años, se realizó una campaña sobre el uso responsable de la tarjeta de crédito. Mayor información en www.abcdelabanca.com.

9

Colaboradores Motivados



9. COLABORADORES MOTIVADOS

El BCP tiene el objetivo de convertirse en la mejor opción para trabajar en el Perú. Por ello, lanzó, en el año 2012, el Programa Somos BCP que ya empieza a mostrar logros notables. La última Encuesta de Clima Laboral ha llegado a una favorabilidad récord de 81%, con una participación de 92%, lo que equivale a una mejora de 8 puntos porcentuales con respecto al año de su lanzamiento.

El Programa posee 8 iniciativas, las cuales fueron priorizadas directamente por los colaboradores a través de reuniones de escucha. La opinión de los colaboradores fue muy valiosa para lograr este ambicioso objetivo, cuyas actividades se desarrollaron durante los años 2013 y 2014. **(DMA Empleo) (Clima Laboral)**

Estas son las 8 iniciativas priorizadas:

1. Mejorar nuestros beneficios financieros.
2. Revisar nuestros horarios, turnos de trabajo y uso de vacaciones.
3. Comunicar con claridad y transparencia nuestra Política de Compensaciones.
4. Desarrollar a nuestros líderes con el objetivo de mejorar la gestión de personas.
5. Realizar un evento corporativo anual para integrarnos y celebrar como el gran equipo que somos.
6. Tener un canal de comunicación permanente.
7. Comunicar claramente lo que significa pertenecer al BCP.
8. Desarrollar un canal para mejorar nuestra interacción Colaborador Banco.

Asimismo, el programa posee 4 iniciativas adicionales priorizadas por la Gerencia del BCP:

9. Tener un canal interactivo de comunicación permanente con todos nuestros colaboradores.
10. Programa de Inducción al Banco de clase mundial.
11. Potenciar y transparentar las oportunidades de carrera y promoción.
12. Desarrollar las Escuelas de Negocios BCP.

9.1. Reclutamiento y Selección (DMA Empleo)

En el BCP los procesos de reclutamiento y selección tienen 2 pilares fundamentales: i) cubrir vacantes según perfil y plazo requeridos garantizando la adecuación al perfil y a la cultura BCP, y ii) posicionar al BCP como la mejor opción para trabajar en el Perú ofreciendo una propuesta de valor alineada a cada segmento.

Bajo estos pilares, los procesos de reclutamiento buscan difundir las oportunidades y propuesta de valor a través de la página web de reclutamiento del BCP, www.trabajaenbcp.com, así como mediante otras fuentes de reclutamiento externas e internas. En cuanto a los procesos de selección, se busca efectividad, eficiencia y objetivos claros, aplicando diferentes metodologías de

evaluación que brindan herramientas para seleccionar a los mejores candidatos internos y externos.

Sobre la retención, en el BCP se manejan 2 tipos de programas:

- **Programa de Autonomía Salariales:** Son asignaciones de presupuestos para otorgar incrementos salariales o bonificaciones extraordinarias, que se otorgan a cada Gerencia de Área y/o División para actuar de manera inmediata ante posibles ofertas laborales externas a los colaboradores.
- **Programas de Retención de Talento:** Actualmente existen 3 formas de retención de colaboradores

categorizados en el BCP como talentos:

- Planes de compensaciones e incentivos: Sueldos sobre el promedio del mercado, incentivos adicionales, escalas salariales plus.
- Plano financiero: Beneficios Credicorp (tasas preferenciales, Fondo de Alta Especialización, entre otros).
- Plano de desarrollo profesional y personal: Programas especiales propios del BCP y acompañamiento en la línea de carrera.

Para la contratación de posiciones gerenciales (altos directivos) el reclutamiento y selección se realiza a través de 3 medios: i) atracción de MBA provenientes de las 50 universidades top en el mundo según el Financial Times, ii) hunting para cubrir posiciones de alta especialización, e iii) identificación de colaboradores activos en la Empresa que cumplen con el perfil requerido. Al año 2014, el 94.74% de 95 gerentes de área, gerentes de división, gerentes centrales y Gerente General eran peruanos. **(G4-EC6)**

9.2. Remuneración (DMA Presencia en el Mercado)

El BCP proporciona a su personal en planilla un empleo de calidad, con posibilidades de desarrollo profesional dentro de la Institución, y con una compensación adecuada y motivadora. En relación a la remuneración de todos los colaboradores, todas se encuentran por encima la remuneración mínima vital (RMV).⁷⁴

Para definir el salario a un colaborador, el Banco empieza por valorar el puesto. De dicha valoración de puestos se desprenderá cuál es el grado salarial del mismo y por ende las esferas en las que oscila dentro la banda salarial⁷⁵. Adicionalmente, hay otras variables

que determinan la remuneración que perciben los colaboradores: si es un nuevo ingreso, el desempeño, la experiencia y la retención.

Sobre la base de los resultados de la encuesta del mercado salarial del año 2014, se puede afirmar que el rango de compensaciones vigentes en el BCP se encuentra alrededor de la mediana de mercado.⁷⁶

El salario mínimo del BCP es S/.825, por encima de la remuneración mínima vital que es S/.750. **(G4-EC5)**

Nivel de Puesto	Mujeres	Hombres
Jefaturas/especialistas	S/.3,700	S/.3,700
Funcionarios/analistas	S/.2,200	S/.2,200
Técnicos/asistentes	S/.900	S/.900
Promotores	S/.825	S/.825
Auxiliares	S/.825	S/.825

9.3. Capacitación y Desarrollo (DMA Capacitación y Educación)

La política de capacitación del BCP está enfocada en desarrollar las conductas de desempeño necesarias para alcanzar los objetivos de negocio. En este marco, el Banco se aboca a brindar, i) programas de formación para el puesto, ii) cursos de especialización para los niveles profesional medio y alto, iii) consultorías de aprendizaje para proyectos estratégicos y tácticos del BCP, iv) actualización en conocimientos de productos, lineamientos y procesos, v) cursos regulatorios y de políticas corporativas, y vi) programas de formación para líderes.

⁷⁴ Desde junio de 2012 la RMV es de 750 nuevos soles.

⁷⁵ La banda salarial está definida a partir de la información de mercado salarial. Una vez al año se realiza el estudio de mercado con el que se valida que las bandas salariales existentes sean las correctas.

⁷⁶ Se considera información de distintas entidades financieras y empresas líderes del sector.

El mayor número de participantes en la capacitación presencial son aquellos que ingresan a puestos nuevos por rotación interna o por crecimiento. Las restantes líneas de acción en capacitación presencial están en función de una priorización por temas estratégicos o tácticos.

Adicionalmente, los programas de actualización en conocimientos de productos, lineamientos y procesos al igual que todos los cursos regulatorios, se realizan en un 95% de forma virtual. La consultoría de aprendizaje para proyectos estratégicos y tácticos del BCP no necesariamente genera muchas horas de capacitación presencial, pero sí productos de aprendizaje y desarrollo alternativos: guías de referencia rápida, cursos virtuales, manuales, herramientas para *on the job, mentoring* y *coaching*, que son utilizados por las unidades de negocio para el logro de sus objetivos. Todas estas líneas de acción, desde el año 2013, se brindan al interior de las Escuelas de Negocio BCP que incrementan la participación del negocio y la orientación a los resultados.

Para el año 2015, la meta está orientada a, i) incrementar la eficiencia en los procesos de formación

inicial en el puesto, orientando más el presupuesto a apoyar la consultoría de aprendizaje para los proyectos estratégicos y tácticos así como a la formación de los profesionales y de los líderes, ii) incrementar los niveles de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo (llegar a 85% de conductas esperadas) e iniciar la medición del impacto en las variables del negocio, iii) incrementar en al menos 5 puntos porcentuales el indicador percibido de la calidad del servicio de consultoría de aprendizaje en las unidades clientes, iv) disminuir el ratio de eficiencia que considera los gastos complementarios sobre el número de personas capacitadas, y v) consolidar la formación de las Escuelas de Negocio BCP.

En el año 2014 fueron capacitados 16,769 colaboradores, quienes recibieron en total 1'265,835 horas de capacitación por parte del BCP, lo que representa un promedio de 41 horas de capacitación por colaborador.

Las acciones de aprendizaje desarrolladas durante el año 2014 fueron: **(G4-LA10)**

Tipo	Descripción	Resultados en el Año 2014
Proyectos de aprendizaje	Promueve el apropiado desempeño para el logro de los objetivos estratégicos del negocio.	34 proyectos para las distintas Bancas que beneficiaron a 12,213 colaboradores.
Programas formativos	Reduce el tiempo del ciclo de aprendizaje de los nuevos colaboradores.	17 programas dirigidos a la Banca Mayorista y a la Banca Minorista que hacen un total de 262 grupos desplegados y 3,908 colaboradores capacitados.
Programas de actualización	Cubre las necesidades de conocimientos y habilidades asociados a una mejora en los servicios, productos o procesos.	32 cursos virtuales: 66 despliegues para la División Comercial y 22 para el resto de la Banca Minorista.
Proyectos transversales	Contribuyen a sostener los procesos de aprendizaje en todo el BCP.	13 cursos regulatorios para el BCP y subsidiarias. Se convirtieron 6 simuladores de la versión escritorio a portátiles para los programas formativos de la División Comercial.
Proyectos de sistemas	Permite asegurar la estabilidad operativa del negocio, tomando como base la innovación tecnológica.	Se capacitó a 588 colaboradores de la División de Sistemas y Organización.
Programas de liderazgo	Dirigido a la totalidad de gerentes del Banco. Comprende el programa Líder BCP y los programas PDL con Grupo de Talento.	782 beneficiados en Líder BCP. 284 beneficiados con el programa de desarrollo Grupo de Talento.

Tipo	Descripción	Resultados en el Año 2014
Cursos externos	Cursos de alta especialización generados en empresas o instituciones del Perú y otros países.	624 colaboradores en distintos cursos de especialización.
Fondo de alta especialización	Financia estudios de postgrado en el Perú o en el extranjero. Dirigido a colaboradores de primer nivel.	24 colaboradores beneficiados para estudiar en las mejores escuelas de negocios del mundo. Por ejemplo, se indujo a 5 colaboradores al IE Business School (España), 3 al London Business School (Reino Unido), 2 a Harvard (EE.UU.), etc.
Certificación internacional	El BCP cubre la postulación de sus colaboradores a certificaciones que otorgan un valor agregado.	81 colaboradores beneficiados.

En cuanto a colaboradores capacitados y promedio de horas de capacitación por cada uno de ellos, este cuadro refleja el detalle de ambos conceptos: **(G4-LA9)**

Categoría	Género	Horas de Capacitación por Género	Total Horas de Capacitación	Total Capacitados por Género	Total Capacitados	Promedio de Horas de Capacitación por Género	Promedio de Horas de Capacitación por Categoría	Porcentaje de Empleados Capacitados por Categoría
Gerentes⁷⁷	Mujeres	11,837	34,295	146	423	47.5	46.5	3%
	Hombres	22,458		277		46.0		
Profesionales	Mujeres	209,815	421,596	2,989	6,006	39.9	40.6	36%
	Hombres	211,781		3,017		41.4		
No Profesionales	Mujeres	508,760	809,943	6,495	10,340	40.5	41.0	62%
	Hombres	301,182		3,845		41.9		
Total	Mujeres	730,413	1,265,835	9,630	16,769	40.4	41.0	100%
	Hombres	535,422		7,139		41.9		

Cursos Externos (G4-LA9)

El BCP brinda la facilidad de llevar capacitaciones con proveedores externos que fortalezcan el desarrollo de habilidades que benefician al colaborador y al negocio, tal como se detalla en el cuadro de horas-hombre de capacitación a continuación:

⁷⁷Se considera en este cuadro como gerentes al personal que tiene gente a cargo.

Categoría	Género	Horas de capacitación por género	Total horas de capacitación	Total capacitados por género	Total Capacitados	Promedio de horas de capacitación por género	Promedio de horas de capacitación por categoría	% de empleados capacitados por categoría
Gerentes	Mujeres	562	4,156	91	202	20.3	20.6	15%
	Hombres	819		111		20.8		
Profesionales	Mujeres	6,733	23,551	513	1,145	20.3	20.6	85%
	Hombres	11,518		632		20.8		
No profesionales	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0%
	Hombres	0		0		0		
Total	Mujeres	7,295	27,707	604	1,347	20.3	20.6	100%
	Hombres	12,337		743		20.8		

9.4. Gestión de Desempeño (G4-LA11)

La gestión de desempeño del BCP está compuesta por la evaluación de indicadores (medición cuantitativa) y la de roles y responsabilidades (medición cualitativa), asignados según la función que realiza cada colaborador.

Los colaboradores de remuneración fija son evaluados tanto en sus indicadores como en sus roles y responsabilidades a través del Módulo de Desempeño BCP. En el caso de

los colaboradores de remuneración variable, los roles y responsabilidades son evaluados a través del Módulo de Desempeño BCP y sus Indicadores a través del SharePoint gestionado por cada área según corresponda.

En el año 2014 fueron evaluados 16,716 colaboradores del BCP (personal orgánico). Esta evaluación es realizada por sus jefaturas.

Tipo de Evaluación	Mujeres	Hombres	Total General
Remuneración fija	2,338	2,430	4,768
Remuneración variable / incentivos	7,284	4,664	11,948
Total colaboradores evaluados	9,622	7,094	16,716
Total de colaboradores	9,630	7,139	16,769
Porcentaje de colaboradores evaluados	99.9%	99.4%	99.7%

9.5. Condiciones de Trabajo y Beneficios Sociales (G4-LA11)

En cuanto los beneficios sociales para sus colaboradores, el BCP está sujeto a la regulación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Adicionalmente a las reglamentaciones pertinentes a su actividad, el BCP cumple con las leyes y normas del régimen laboral para la actividad privada, que abarcan aspectos de beneficios laborales, así como normas sobre seguridad y salud en el trabajo.

De igual manera, el BCP está sujeto a la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, Ley N° 26790, por lo que otorga servicios de salud a sus colaboradores a través de una entidad prestadora de salud (EPS-Pacífico) y de Essalud.

Asimismo, el Banco está sujeto a las normas previsionales y, conforme a ley, brinda a sus colaboradores la opción de afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones (ONP, D.L. N° 19990) o al Sistema Privado de Pensiones (AFP, D.L. N° 25897). Los colaboradores del BCP financian el 100% de sus aportes al sistema pensionario de su elección, a través de descuentos realizados en las planillas. Al cierre del año 2014, se contó con 24 jubilados.

Beneficios Adicionales para el Bienestar de los Colaboradores (G4-LA2)

El BCP ofrece un paquete de beneficios, servicios y productos preferenciales del Banco dirigido a todos los colaboradores sin ninguna excepción, los cuales se detallan a continuación.

Beneficios Financieros

Créditos a tasas preferenciales, exoneraciones de gastos, tipo de cambio preferencial, Seguro de Vida BCP.

Beneficios de Salud

Planes, programas y servicios de salud para los colaboradores y sus familias. Programa de asistencia psicológica

Celebraciones

Día de la Madre, Qualitas, Navidad del Niño BCP, eventos de integración, entre otros.

Servicios

Club Las Garzas Reales de Villa, vacaciones útiles, gimnasio, zona de distensión, tiendas dentro de las instalaciones del BCP en La Molina, entre otros.

Facilidades

Horario flexible, Tiempo Dorado, horario de verano, entre otros.

Convenios

Permiten acceder a precios preferenciales a programas de desarrollo, esparcimiento y bienestar, programas MBA, especializaciones, etc.

9.6. Derechos Humanos

La no discriminación en el acceso al empleo está normada en el Reglamento de Selección y Contratación. En el año 2013, se incorporó en dicho Reglamento que el proceso de selección se rige bajo las recomendaciones establecidas en la Guía de Buenas Prácticas en Materia de Igualdad y No Discriminación en el Acceso al Empleo y la Ocupación, aprobada por la Resolución Ministerial N°159-2013-TR del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Asimismo, las normas del Código de Ética Corporativo y los Lineamientos de Conducta Credicorp hacen referencia a la prohibición de cualquier tipo de discriminación. **(DMA No Discriminación)**

El mecanismo interno de denuncia es el Sistema de Denuncias Credicorp. Asimismo, la persona afectada puede presentar su reclamo ante el Ministerio de Trabajo o demandas ante el Poder Judicial. Durante el año 2014 no se registraron casos de discriminación en el Banco. **(G4-HR3)**

Tomando en cuenta el tercer principio del Pacto Mundial relacionado con la libertad de asociación y negociación colectiva, se puede indicar que el BCP no tenía una organización sindical desde el año 1995. Sin embargo, en el año 2013 se registró ante el Mintra el Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de Crédito del Perú, que está integrado por un número mínimo de colaboradores de la Compañía. Durante el año 2014 no se llegó a un convenio colectivo. **(DMA Libertad de Asociación y Negociación colectiva) (G4-HR4) (G4-11) (G4-LA8)**

Por la naturaleza de sus actividades, el BCP no se encuentra expuesto al riesgo de incidentes de trabajo infantil. Para prevenir la contratación de mano de obra infantil el Banco ha establecido en sus políticas de selección y contratación que solo ingresan a laborar a la Empresa personas mayores de edad. Asimismo, se puede señalar que el Banco no ha registrado ningún incidente relacionado con trabajo infantil, ni en sus colaboradores ni en sus proveedores. **(DMA Trabajo Infantil) (G4-HR5)**

El Reglamento Interno de Trabajo (RIT) señala que la gestión del personal se establece sobre el reconocimiento de los derechos de los demás y el cumplimiento de las propias obligaciones. En relación al tema de la prevención del trabajo forzado, el Banco ha establecido en los artículos 25 y 26 de su RIT que las horas extras son voluntarias. Prueba del cumplimiento

al respeto de derechos humanos de los colaboradores es que no se presentaron incidentes, quejas o denuncias, en referencia a explotación infantil, trabajo forzado, obligatorio o no consentido o cualquier forma de discriminación. **(DMA Trabajo Forzado) (G4-HR6)**

Gestión de los Derechos Humanos con Proveedores (DMA Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos) (G4-HR10) (G4-HR11)

La política de contratación de proveedores del BCP se enmarca en sus valores. Dentro de sus pilares fundamentales se destaca el impulsar, entre sus proveedores, principios de ética, responsabilidad social y derechos humanos.

Por este motivo, el Banco cuenta con cláusulas que obligan al proveedor a minimizar el riesgo de vulneración de derechos humanos y se establece que el mismo cumpla con las disposiciones que aseguren la seguridad y salud en el trabajo. De esta manera:

- El proveedor reconoce la vigencia y el pago de los derechos laborales, como remuneraciones, gratificaciones y contribuciones.
- En el caso de servicios tercerizados, se incluye consideraciones para asegurar que, conforme a ley, el personal desplazado no exceda la jornada máxima de trabajo.

Asimismo, durante ese año tampoco no se presentaron reclamos ni quejas ante las autoridades laborales por recorte a los derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva, ni por parte de los colaboradores de los proveedores tercerizados con desplazamiento, ni de los proveedores de intermediación laboral destacados al BCP. Sin embargo, las auditorías a los proveedores no incluyen temas respecto a la libertad de asociación y negociación colectiva. **(G4-HR4)**

En cuanto a la eliminación de toda forma de trabajo infantil, los servicios que contrata el BCP no han dado lugar a que se produzcan incidentes de este tipo debido a que se trata de labores especializadas que imposibilitan la participación contractual de menores de edad. Por otro lado, en aquellos servicios que no requieren competencias técnicas, se exige que los trabajadores del proveedor tengan DNI como requisito para laborar en las instalaciones del BCP. **(DMA Trabajo Infantil) (G4-HR5)**

Durante el año 2014 no se presentaron reclamos ni quejas en referencia a explotación infantil o trabajo forzado u obligatorio o no consentido por parte de trabajadores de los proveedores tercerizados, ni de los proveedores de intermediación laboral del BCP.

La Gerencia de Área de Servicios Compartidos del BCP desarrolla auditorías de derechos humanos, relacionados con el derecho al trabajo, como parte de su Programa de Homologación Anual de Contratistas. Respecto a los resultados del mismo, el Banco no cuenta con proveedores observados por trabajo infantil o forzado. **(DMA Trabajo Forzado (G4-HR6))**

9.7. Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ^(SST) (DMA Salud y Seguridad en el Trabajo)

El BCP ha diseñado un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) basado en un enfoque de riesgos que permite cumplir adecuadamente con los requisitos legales vigentes y los valores corporativos del Banco. Este programa se compone de seis elementos claves: Evaluación de riesgos, Políticas y Controles, Cultura, Monitoreo, Investigación y Evaluación del Programa. Adicionalmente, el programa de SST cuenta con tres elementos de soporte: Gobierno de SST, liderado por el Comité de SST; Servicio de Asesoría Técnica de SST y Participación en SST a nivel Gremial.

Debido a la relevancia de este programa, la Gerencia General ha designado a la División de Cumplimiento Corporativo la responsabilidad de su administración. Se cuenta con un staff de especialistas en Seguridad e Higiene Industrial, Ergonomía y Medicina Ocupacional encargados de la implementación del programa de SST. Adicionalmente las actividades operativas son ejecutadas por supervisores de seguridad y salud ocupacional de las empresas especializadas de mayor relevancia en el país como Bureau Veritas y SGS.

Elementos del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo BCP



Elementos del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo

i. Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos es la herramienta básica del programa de seguridad y salud en el trabajo, dado que nos permite estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse y, basándose en su nivel de riesgo, planificar las acciones correctivas y preventivas.

Esta evaluación se realiza por cada tipo de puestos de trabajo e instalación. Hasta el año 2014, se realizó la evaluación de 390 agencias a nivel nacional. El proceso implicó hacer una visita a la agencia, identificar todos los peligros y evaluar los riesgos relacionados con la infraestructura y con las actividades del puesto de trabajo. Por cada agencia se realizaron seis evaluaciones de riesgo (por cada perfil de puesto).

Evaluaciones de Riesgo	Lima	Provincias	Total
N° de Evaluaciones de Riesgo- Perfil de puesto	1530	2340	2340
N° de Evaluaciones de Riesgo - Locativas	255	390	390
Total de Evaluaciones de Riesgo	1785	2730	2730

ii. Políticas y Controles

Con el objetivo de informar los lineamientos y garantizar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo adoptados por el BCP, así como las obligaciones y responsabilidades de los colaboradores, se cuenta con un Reglamento Interno de SST y una Política de SST aprobados por el Directorio.

En el 2014 se logró culminar con las fases de diagnóstico y planificación del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y se inició con la etapa de ejecución del mismo. El programa apuesta por la prevención de los riesgos laborales y por el compromiso de las gerencias, por ello se ha generado controles que son liderados por diversas gerencias:

Evaluaciones de Riesgo	Total
Ergonomía	Gerente de Ingeniería
Prevención de Riesgos Psicosociales	Gerente de Gestión del Bienestar
Protección Madres Gestantes	Gerente de Gestión del Bienestar
Protección de las Personas con Discapacidad	Gerente de Gestión del Bienestar Gerente de Infraestructura
Plan de Continuidad del Negocio (plan de respuesta a emergencias, plan de gestión de crisis, entre otros).	Gerente de Administración de Riesgo de Operación

Protección contra la radiación solar

Gerente de Gestión del Bienestar

Gestión de SST con Proveedores

Gerente de Gestión de proveedores

Exámenes Médicos Ocupacionales

Gerente de Gestión del Bienestar

Inspecciones internas de SST (Instalaciones)

Gerente de Mantenimiento

Notificación del accidente e incidente

Gerente de Operaciones de Seguridad

Gestión de SST hacia los Proveedores

Como parte de la gestión de proveedores, durante el segundo semestre del año 2013 la unidad de SST y de Gestión Interna de Proveedores elaboró una metodología que permite gestionar el riesgo que representan los diversos contratistas/proveedores para el BCP y establece los planes de acción progresivos para gestionar este riesgo de forma efectiva y continua. Con ello, los contratistas y proveedores, además de cumplir con los estándares internos, serán homologados y certificados por una empresa externa especializada, volviéndolos más atractivos para el mercado. Este nuevo proceso de homologación entró en vigencia en el primer semestre del 2014. A los proveedores de alto riesgo, el Banco exige:

- Charlas del inicio de los trabajos del día en temas de seguridad en construcción.
- Inspecciones de seguridad.
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
- Plan de seguridad y salud ocupacional.

iii. Cultura

Parte de la misión del Banco es fortalecer comportamientos seguros, generar una cultura de autoprotección y de prevención de riesgos laborales en los colaboradores. Por ello, durante el 2014, los esfuerzos se centraron en reforzar las disposiciones más importantes del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y las políticas internas de prevención de riesgos laborales.

Capacitación a los Colaboradores

La formación en materia preventiva se imparte en módulos virtuales, a través del campus virtual del BCP. Los cursos de preparación de los brigadistas se realizarán de manera presencial. Durante noviembre del 2014, el Comité de SST aprobó la realización de un curso de inducción de SST de forma obligatoria para todos los nuevos colaboradores. El despliegue será realizado a partir del 2015.

Capacitación en SST a colaboradores

Tema	Detalle	Grupo Objetivo	Tipo
Cursos Regulatorios	Módulo 1: Introducción al Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo	Todos	Virtual
	Módulo 2: Prevención y respuesta en caso de accidentes y emergencias	Todos	Virtual

	Módulo 3: Salud Ocupacional	Todos	Virtual
	Módulo 4: Seguridad en el Trabajo	Todos	Virtual
Plan de Emergencias	Primeros Auxilios	Brigada de Primeros Auxilios	Presencial
	Prevención y Control de Incendios	Brigada Contra Incendios	Presencial
	Evacuación en caso de Sismos	Brigada de Evacuación	Presencial
Proveedores	Curso de SST para Proveedores	Proveedores Críticos	Presencial

Resultados de Participación de los Cursos de SST - Regulatorios

Cursos	Participo	No participó	%Participación Colaboradores
Sistema de Gestión de SST	14463	603	96%
Prevención y Respuesta en caso de accidentes y Emergencias	13338	1728	89%
Salud Ocupacional	13693	1373	91%
Seguridad en el Trabajo	13896	1170	92%

Respecto a la capacitación al staff de especialistas de SST, se realizó la formación de 2 especialistas de Cumplimiento Normativo y 2 especialistas de Infraestructura como auditores líderes en la Norma OHSAS 18001 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, acreditado por la empresa certificadora TUV RHEINLAND. La empresa Bureau Veritas brindó la capacitación Inspecciones Internas de SST a los miembros del comité de SST.

iv. Monitoreo

Se estableció el programa de monitoreo, el cual incluye:

- Monitoreos ocupacionales
- Monitoreo de los Objetivos y Metas
- Evaluaciones Ergonómicas
- Evaluaciones de Salud
- Seguimiento a los 10 controles (item2)
- Inspecciones muestrales del comité de SST

Durante el 2014, se realizó la negociación del servicio de monitoreo, el cual será ejecutado durante el 2015.

v. Investigación

En caso de que ocurriese un accidente/incidente en cualquiera de las instalaciones del BCP se comunica a la Central de Alarmas del BCP o a los centros de control a través de la central telefónica. La Gerencia de Operaciones de Seguridad es responsable de notificar los eventos ocurridos en las agencias, sedes y sucursales.

La Gerencia de Cumplimiento Normativo es responsable de realizar la investigación de los accidentes de trabajo, incidentes peligrosos, incidentes y enfermedades ocupacionales. Los resultados de las investigaciones realizadas son presentados a los miembros del Comité de SST para plantear las acciones correctivas y preventivas frente al evento ocurrido.

vi. Evaluación del Programa de SST

La unidad de auditoría Interna del BCP, es la encargada de revisar anualmente los programas ejecutados por la unidad de Cumplimiento Corporativo, entre ellos el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. El comité de SST realiza un informe anual de la gestión de SST. A partir del año 2015 se realizará la auditoría a través de una empresa externa especializada.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (G4-LA5)

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo está conformado por 12 miembros (6 de ellos elegidos por los propios colaboradores y 6 más nombrados por el empleador).

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo representa a todos los colaboradores del BCP y está conformado por:

- El Presidente, encargado de presidir y dirigir las reuniones del Comité. Facilita la aplicación y vigencia de los acuerdos, canalizando el apoyo de la Alta Dirección del BCP.
- El Secretario, encargado de las labores administrativas en el Comité, será el nexo entre el Presidente y los miembros.
- Los demás miembros aportan iniciativas propias y/o de los colaboradores que son tratadas en las reuniones. Son los encargados de fomentar y hacer cumplir las disposiciones tomadas por el Comité.

Durante el año 2014 se llevaron a cabo 12 reuniones periódicas y 4 reuniones extraordinarias. En dichas reuniones se trataron aspectos relacionados a la seguridad y salud de los colaboradores, como accidentes, incidentes y nueva normativa, y los avances en la implementación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Asimismo se llevó a cabo el proceso de implementación del nuevo comité de SST cuyo periodo de funcionamiento será de octubre de 2014 a septiembre de 2016.

Los miembros del Comité de SST, acompañados de los Supervisores de Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas Bureau Veritas y SGS participaron en 3 inspecciones a diversas agencias con la finalidad de identificar condiciones inseguras y el cumplimiento de la normativa legal.

No se incluyó al Sindicato en la organización de las elecciones de los representantes de los trabajadores ante el Comité de Seguridad y Salud, ya que la legitimidad del Sindicato Unitario de Trabajadores del BCP se encontraba siendo discutida ante el Ministerio de Trabajo, debido a que no había cumplido con presentar su lista de afiliados a la empresa conforme a la normativa sobre relaciones colectivas. (G4-LA8)

Tasa de Accidentes, Enfermedades Profesionales, Días Perdidos y Víctimas Mortales (G4-LA6)

Tasa de Frecuencia ⁷⁸	Tasa de Enfermedades Profesionales ⁷⁹	Tasa de días Perdidos (Severidad) ⁸⁰	Tasa de Accidentabilidad	Víctimas Mortales ⁸¹
0.62 ⁸²	0	11.05 ⁸³	0.00690 ⁸⁴	0

⁷⁸ Tasa de accidentes: La cantidad de accidentes en relación al tiempo total trabajado por la totalidad del colectivo de colaboradores durante el periodo 2014.

⁷⁹ Tasa de enfermedades profesionales: La cantidad de casos de enfermedades profesionales en relación al tiempo total trabajado por la totalidad del colectivo de colaboradores durante todo el periodo 2014. ⁸⁰ Tasa de días perdidos: El impacto de los accidentes y enfermedades profesionales tal y como se refleja en el número de días no trabajados por los empleados afectados. Se expresa comparando el total de días perdidos con el total de horas previstas de trabajo para la totalidad de la planilla durante el año 2014. ⁸¹ En el año 2014 no ha habido víctimas mortales por parte de los colaboradores y contratistas del BCP.

⁸² Índice de frecuencia (IF) = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Accidentes incapacitantes} \times 1'000,000}{\text{Horas- Hombre Trabajadas}}$

⁸³ Índice de severidad (IS) = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Días Perdidos} \times 1'000,000}{\text{Horas- Hombre Trabajadas}}$

⁸⁴ Índice de accidentabilidad (IA) = $\frac{\text{Índice de frecuencia} \times \text{Índice de severidad}}{1000}$

En el siguiente cuadro se muestra el resumen de accidentes de los colaboradores del BCP y contratistas:

Categoría	BCP			Contratistas		
	Hombres	Mujeres	Total General	Hombres	Mujeres	Total General
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Accidentes incapacitantes	05	17	22	03	04	07
Accidentes leves	06	17	23	05	10	15
Accidentes totales	11	34	45	8	14	22
Días perdidos	161	228	389	28	29	57

A diferencia del año anterior, en el 2014 se recibió un número mayor de reportes de eventos, esto se debe a un cambio de la cultura de SST por parte de los colaboradores, quienes ahora reportan todos los eventos⁸⁵.

En cumplimiento de las Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (D.S 003-98-SA) se señala que no constituyen accidentes de trabajo:

- Los que se producen en el trayecto de ida y retorno al centro de trabajo.
- Los provocados intencionalmente por el trabajador o por su participación en riñas o peleas u otra acción ilegal.

Los que se producen con ocasión de actividades recreativas, deportivas, o culturales aunque se produzcan dentro de la jornada laboral o en el centro de trabajo

9.8. Demografía de los Colaboradores (G4-10)

Al 31 de diciembre de 2014 el BCP contaba con 17,075 personas, de las cuales 16,769 se encontraban dentro de la planilla BCP y 306 eran practicantes, clasificados según el siguiente cuadro:

Género

Total de Colaboradores		Año 2012	Porcentaje	Año 2013	Porcentaje	Año 2014	Porcentaje
Planilla BCP	Hombres	7,403	43.41%	7,264	42.99%	7,139	42.57%
	Mujeres	9,650	56.59%	9,632	57.01%	9,630	57.43%
Practicantes	Hombres	193	58.66%	185	57.63%	144	47.06%
	Mujeres	136	41.34%	136	42.37%	162	52.94%
Total	Hombres	7,596	43.70%	7,449	43.27%	7,283	42.65%
	Mujeres	9,786	56.30%	9,768	56.73%	9,792	57.35%

⁸⁵ A través de los cursos virtuales de SST y en las charlas de seguridad que se brindan a las agencias previo a las inspecciones se refuerza la importancia de notificar e investigar los eventos.

Tipo de Contrato

	AÑO 2012		AÑO 2013		AÑO 2014	
Total de Colaboradores	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje
Indeterminado ⁸⁶	10,030	57.70%	10,301	59.83%	12,295	72.01%
Plazo Fijo	7,023	40.40%	6,595	38.30%	4,474	26.20%
Prácticas pre profesionales	324	1.86%	317	1.84%	303	1.77%
Prácticas Profesionales	5	0.03%	4	0.03%	3	0.02%
Total General	17,382	100.00%	17,217	100.00%	17,075	100.00%

Edad

	AÑO 2012		AÑO 2013		AÑO 2014	
Rango de Edad	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje
Menor a 26 años	6,100	35.09%	5,420	31.48%	4,786	28.54%
Entre 26 y 30 años	5,834	33.56%	6,016	34.94%	5,961	35.55%
Entre 31 y 35 años	2,548	14.66%	2,890	16.79%	3,155	18.81%
Entre 36 y 40 años	1,303	7.50%	1,278	7.42%	1,271	7.58%
Entre 41 y 45 años	734	4.22%	765	4.44%	734	4.38%
Entre 46 y 50 años	436	2.51%	392	2.28%	393	2.34%
Entre 51 y 55 años	288	1.66%	286	1.66%	273	1.63%
Mayor a 55 años	139	0.80%	170	0.99%	196	1.17%
Total general	17,382	100.00%	17,217	100.00%	16,769	100.00%

⁸⁶No considera a los colaboradores que se encuentran con licencia sin goce de haber.

Tipo de Jornada según Contrato (Planilla BCP)

Tipo Contrato	AÑO 2013			AÑO 2014		
	Mujeres	Hombres	Total General	Mujeres	Hombres	Total General
Plazo indeterminado	5,617	4,684	10,301	6,986	5,309	12,295
Jornada completa	4,526	4,385	8,911	5,162	4,653	9,815
Jornada reducida	1,091	299	1,390	1,824	656	2,480
Plazo fijo	4,015	2,580	6,595	2,644	1,830	4,474
Jornada completa	2,333	1,732	4,065	1,723	1,260	2,983
Jornada reducida	1,682	848	2,530	921	570	1,491
Total general	9,632	7,264	16,896	9,630	7,139	16,769

Procedencia (Planilla BCP)⁸⁷

Departamento	Hombres	Mujeres	Nº de colaboradores	Porcentaje
Lima y Callao	5,241	6,803	12,044	71.82%
Provincias	1,898	2,827	4,725	28.18%
Total general	7,139	9,630	16,769	100.00%

Nivel de reincorporación tras la licencia por maternidad o Paternidad (G4-LA3)

Licencia ⁸⁸		Reincorporación	Índice de Reincorporación ⁸⁹
Mujeres	598	594	99%
Hombres	285	282	99%
Total	883	876	99%

⁸⁷ El detalle de la procedencia por departamento de los colaboradores de la Planilla BCP se encuentra en los anexos.

⁸⁸ Se considera el período Enero 2014 - Diciembre 2014.

⁸⁹ Aquellos colaboradores que se reincorporaron después de finalizarse su licencia por maternidad o paternidad.

Nivel de retención tras la licencia por maternidad o Paternidad (G4-LA3)

Licencia ⁹⁰		Retención	Índice de Retención ⁹¹
Mujeres	555	431	78%
Hombres	182	147	81%
Total	737	578	78%

Nivel de Rotación⁹² (G4-LA1)

Las características de los colaboradores que se contrataron durante el año 2014 se detallan a continuación⁹³:

Departamento	Menor a 26 Años	Entre 26 y 30 Años	Entre 31 y 35 Años	Entre 36 y 40 Años	Entre 41 y 45 Años	Entre 46 y 50 Años	Entre 51 y 55 Años	Mayor a 55 Años	Total General
Lima y Callao	2,453	841	175	51	13	32	1	1	3,116
Mujeres	1,453	451	83	25	8	1	0	1	1,679
Hombres	1000	390	92	26	5	1	1	0	1,437
Provincias	524	188	47	8	1	1	0	0	839
Mujeres	336	102	20	2	0	0	0	0	520
Hombres	188	86	27	6	1	1	0	0	319
Total	2,977	1,029	222	59	14	3	1	1	3,955
Mujeres	1,789	553	103	27	8	1	0	1	2,199
Hombres	1,188	476	119	32	6	2	0	0	1,756

⁹⁰ Se considera el período Octubre 2012 – Diciembre 2013

⁹¹ Retención: Aquellos colaboradores que conservaron el empleo 1 año después del término de su licencia en el 2014.

⁹² Incluye a los colaboradores con contrato fijo e indeterminado.

⁹³ Se considera también a los colaboradores que ingresaron y cesaron en el año 2013.

Las características de los colaboradores que dejaron el BCP en el año 2014 se detallan a continuación:

Departamento	Menor a 26 Años	Entre 26 y 30 Años	Entre 31 y 35 Años	Entre 36 y 40 Años	Entre 41 y 45 Años	Entre 46 y 50 Años	Entre 51 y 55 Años	Mayor a 55 Años	Total General
Lima y Callao	1,202	882	390	152	70	28	26	17	2,767
Mujeres	706	434	206	84	36	12	13	3	1,494
Hombres	496	448	184	68	34	16	13	14	1,273
Provincias	476	460	189	74	48	19	11	3	1,280
Mujeres	288	268	82	28	16	5	5	1	693
Hombres	188	192	107	46	32	14	6	2	587
Total	1,678	1,342	579	226	118	47	37	20	4,047
Mujeres	994	702	288	112	52	17	18	4	2,187
Hombres	684	640	291	114	66	30	19	16	1,860

Las características de los colaboradores que ingresaron y dejaron el BCP en el año 2014 se detallan a continuación:

Departamento	Menor a 26 Años	Entre 26 y 30 Años	Entre 31 y 35 Años	Entre 36 y 40 Años	Entre 41 y 45 Años	Entre 46 y 50 Años	Entre 51 y 55 Años	Mayor a 55 Años	Total General
Lima y Callao	376	172	59	15	2	1	0	0	625
Mujeres	214	92	32	7	2	1	0	0	348
Hombres	162	80	27	8	0	0	0	0	277
Provincias	115	44	11	5	0	1	0	0	176
Mujeres	72	29	5	2	0	0	0	0	108
Hombres	43	15	6	3	0	1	0	0	68
Total	491	216	70	20	2	2	0	0	801
Mujeres	286	121	37	9	2	1	0	0	456
Hombres	205	95	33	11	0	1	0	0	345

Índice de Rotación BCP 2014: (G4-LA1)

A = Promedio mensual de colaboradores activos en el año 2014	116,941
D = Número de colaboradores que se desvincularon del BCP en el año 2014	4,047
R = Número de colaboradores que renunciaron al BCP en el año 2014	1,951
Índice porcentual de rotación de personal ⁹⁴	23.89%
Índice porcentual de rotación voluntario ⁹⁵	11.52%

10. CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA (IN PROCESS)

⁹⁴ Índice de rotación de personal: D/A (se ha modificado la fórmula, dado que esta es con la cual se trabaja en el BCP).

⁹⁵ Índice de rotación voluntario: R/A.

Nota: el indicador con el cual se mide y gestiona la rotación es el de rotación voluntaria con reemplazo cuyo valor al cierre del 2014 fue de 11.32%.

10

Carta de
Verificación
Externa



11

Indice de
Contenido GRI



11. INDICE DE CONTENIDO GRI G4 Y PACTO MUNDIAL (G4-32)



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Estrategia y análisis

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-1. Declaración del Presidente del Directorio sobre la relevancia de la sostenibilidad para la empresa y su estrategia.		N/A	No	
G4-2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		N/A	Si	

Perfil de la organización

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-3. Nombre de la empresa.		N/A	Si	
G4-4. Principales marcas, productos y/o servicios.		N/A	Si	
G4-5. Ubicación de la sede principal.		N/A	Si	
G4-6. Países en los que opera la empresa.		N/A	Si	
G4-7. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		N/A	Si	
G4-8. Mercados servidos.		N/A	Si	
G4-9. Dimensiones de la empresa.		N/A	Si	
G4-10. Desglose del colectivo de colaboradores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.		N/A	Si	Principio 6

G4-11. Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	N/A	Si	Principio 3
G4-12. Descripción de la cadena de valor de la empresa.	N/A	No	
G4-13. Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte de sostenibilidad.	N/A	Si	
G4-14. Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	N/A	Si	
G4-15. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	N/A	Si	
G4-16. Membresía en Asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby.	N/A	Si	

Aspectos materiales y cobertura

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-17. Cobertura del reporte de sostenibilidad.	p.5	N/A	Si	
G4-18. Proceso de definición del contenido del reporte de sostenibilidad.	p.5-7	N/A	Si	
G4-19. Aspectos materiales identificados.	p.8-9	N/A	Si	
G4-20. Limitaciones de los aspectos materiales identificados dentro de la empresa.	p.8-9	N/A	Si	
G4-21. Limitaciones de los aspectos materiales identificados fuera de la empresa.	p.8-9	N/A	Si	
G4-22. Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los reportes de sostenibilidad previos.	No ha habido cambios en la información con respecto al periodo 2013	N/A	Si	
G4-23. Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos en relación con reportes anteriores.	No han habido cambios significativos relativos al alcance y la cobertura de los aspectos en relación con el reporte 2013	N/A	Si	

Participación de los grupos de interés

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-24. Relación de los grupos de interés de la empresa.	28-32	N/A	Si	
G4-25. Base para la identificación y selección de grupos de interés.	28-29	N/A	Si	
G4-26. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	28-29	N/A	Si	
G4-27. Principales preocupaciones y asuntos de interés, por grupo de interés, que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	32-33	N/A	Si	

Perfil del Reporte

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-28. Periodo que cubre el reporte de sostenibilidad		N/A	Si	
G4-29. Fecha del último reporte de sostenibilidad.		N/A	Si	
G4-30. Ciclo de reportaje.		N/A	Si	
G4-31. Punto de contacto.		N/A	Si	
G4-32. Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro del reporte de sostenibilidad.		N/A	Si	
G4-33. Políticas y prácticas de verificación externa del reporte de sostenibilidad.		N/A	Si	

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-34. Estructura de gobierno de la empresa.		N/A	Si	
G4-35. Proceso para delegar autoridad sobre temas económicos, sociales y ambientales desde el Directorio a la alta dirección y otros colaboradores.			Si	
G4-36. Posición/Cargo responsable sobre temas económicos, sociales y ambientales, y si reportan al Directorio o Alta Dirección.			Si	

G4-37. Proceso de consulta entre los grupos de interés y el Directorio con respecto a temas económicos, sociales y ambientales, o a quien se delega dicha consulta.	Si
G4-38. Composición del Directorio.	Si
G4-39. Indicar si el Presidente del Directorio de la empresa ocupa también un cargo ejecutivo.	Si
G4-40. Procedimiento para el nombramiento y selección de los miembros del Directorio y sus comités.	Si
G4-41. Procedimientos para evitar y gestionar posibles conflictos de intereses en el Directorio.	Si
G4-42. Rol del Directorio y Alta Gerencia en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, misión y valores, estrategias, políticas y metas relacionadas con los impactos económicos, sociales y ambientales.	Si
G4-43. Medidas tomadas para el desarrollo y mejora del conocimiento colectivo del Directorio en temas económicos, sociales y ambientales.	Si
G4-44. Procedimientos para evaluar el desempeño del Directorio.	Si
G4-45. Rol del Directorio en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.	Si
G4-46. Rol del Directorio en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión de riesgos económicos, sociales y ambientales.	Si
G4-47. Frecuencia de la revisión por parte del Directorio de los impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.	Si
G4-48. Posición/Cargo de mayor importancia o Comité que evalúa y aprueba el informe de sostenibilidad y asegura que los aspectos materiales sean cubiertos.	Si
G4-49. Proceso para comunicar preocupaciones críticas/importantes al Directorio.	Si

G4-50. Número y naturaleza de las preocupaciones críticas reportadas al Directorio y los mecanismos utilizados para tratar y resolverlas.		Si
G4-51. Políticas de retribución y vínculo entre la retribución de los miembros del Directorio, altos directivos y ejecutivos, y el desempeño de la empresa.		Si
G4-52. Proceso para la determinación de la remuneración del Directorio.		Si
G4-53. Explicación de cómo son buscadas y se tienen en cuenta las opinión de los grupos de interés en la determinación de las retribuciones del Directorio.		Si
G4-54. Índice de la retribución anual total del individuo con mayor retribución dentro de la empresa y el promedio anual total de la retribución de los colaboradores.	Esta información es confidencial para el BCP.	Si
G4-55. Porcentaje del incremento del índice de la retribución anual total del individuo con mayor remuneración dentro de la empresa y el promedio anual total de la retribución de los colaboradores.	Esta información es confidencial para el BCP.	Si

Perfil del Reporte

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-56. Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la empresa.	26	N/A	Si	
G4-57. Mecanismos internos y externos de asesoría sobre comportamiento ético y legal y asuntos relacionados con la integridad de la empresa.			Si	
G4-58. Mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones o asuntos de comportamiento ilegal o poco ético.			Si	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS ECONÓMICOS

Desempeño económico

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	32		Si	
G4-EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	32		Si	
G4-EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la empresa debido al cambio climático.		Actualmente el BCP no ha realizado una estimación cuantitativa de los riesgos y oportunidades de las implicaciones financieras del cambio climático para el Banco.	Si	
G4-EC3. Cobertura de las obligaciones de la empresa debidas a programas de beneficio social.			Si	
G4-EC4. Ayuda financieras recibidas de gobiernos.		Durante el periodo 2014, el BCP no recibió ayudas financieras por parte del Gobierno peruano.	Si	

Consecuencias económicas indirectas

Presencia en el mercado	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
G4-EC5. Rango entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			Si	
G4-EC6. Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			Si	

Consecuencias económicas indirectas

Presencia en el mercado	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
G4-EC7. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los tipos de servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.			Si	
G4-EC8. Impactos económicos indirectos negativos y positivos significativos y sus alcances.			Si	

ASPECTOS AMBIENTALES

Materiales

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
G4-EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen.			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN2. Porcentaje de materiales utilizados que son materiales de insumo reciclados (valorizados).			Si	Principio 7, 8 y 9

Energía

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN3. Consumo de energía dentro de la empresa.			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN4. Consumo de energía fuera de la empresa.			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN5. Intensidad de energía.			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN6. Reducción de consumo de energía.			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN7. Reducción de requerimientos energéticos de productos y servicios.			Si	Principio 7, 8 y 9

Emisiones

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN15. Emisiones totales, directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN16. Emisiones totales, indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).			Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN18. Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.			Si	Principio 7, 8 y 9

G4-EN19. Reducciones de gases de efecto invernadero.	Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN20. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono (ODS).	Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN21. NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire.	Si	Principio 7, 8 y 9

ASPECTOS SOCIALES: PRÁCTICAS LABORALES

Empleo

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 6
G4-LA1. Número y tasa de contrataciones y rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, sexo y región.			Si	Principio 6
G4-LA2. Prestaciones sociales para los colaboradores a jornada completa que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.			Si	Principio 6
G4-LA3. Índice de reincorporación al trabajo y de retención tras la licencia de maternidad/paternidad, por sexo.			Si	Principio 6

Salud y seguridad en el trabajo

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 6
G4-LA5. Porcentaje total de colaboradores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-colaboradores, establecidos para ayudar a monitorear y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.				Principio 6
G4-LA6. Tipos y tasas de lesiones, enfermedades ocupacionales, absentismo, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.			Si	Principio 6

G4-LA7. Colaboradores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades ocupacionales.

Durante el período 2014,
El Banco no cuenta
con colaboradores que
desarrollen actividades de
alto riesgo.

Si

Principio 6

G4-LA8. Temas de salud y seguridad ocupacional cubiertos en acuerdos formales con sindicatos y/o asociaciones de colaboradores.

Si

Principio 6

Capacitación y educación

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 6
G4-LA9. Promedio de horas de formación al año por colaborador, desglosado por sexo y por categoría de colaborador.			Si	Principio 6
G4-LA10. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.			Si	Principio 6
G4-LA11. Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.			Si	Principio 6

ASPECTOS SOCIALES: DERECHOS HUMANOS

No discriminación

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 1, 2 y 6
G4-HR3. Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.			Si	Principio 1, 2 y 6

Libertad de asociación y negociación colectiva

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 1, 2 y 3
G4-HR4. Identificación de centros en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.			Si	Principio 1, 2 y 3

Trabajo infantil

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 1, 2 y 5
G4-HR5. Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.			Si	Principio 1, 2 y 5

Trabajo forzoso

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 1, 2 y 4
G4-HR6. Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de todas formas de trabajo forzado.				Principio 1, 2 y 4

Trabajo forzoso

Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 1 y 2
G4-HR10. Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en materia de derechos humanos.				Principio 1 y 2
G4-HR11. Impactos significativos actuales y potenciales en materia de Derechos Humanos en la cadena de valor y acciones tomadas.				Principio 1 y 2

ASPECTOS SOCIALES: SOCIEDAD

Comunidades locales

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 1 y 2
G4-S01. Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.			Si	Principio 1 y 2

G4-S02. Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Si	Principio 1 y 2
FS13. Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Si	Principio 1 y 2
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Si	Principio 1 y 2

Lucha contra la corrupción

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	Principio 10
G4-S03. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción y los riesgos significativos identificados.			Si	Principio 10
G4-S04. Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra anticorrupción.			Si	Principio 10
G4-S05. Incidentes confirmados de corrupción y medidas tomadas en respuesta.			Si	Principio 10

Cumplimiento regulatorio

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
G4-S08. Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.			Si	

ASPECTOS SOCIALES: RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Salud y seguridad de los clientes

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
G4-PR1. Porcentaje de las categorías significativas de productos y servicios que han sido evaluadas en impactos en salud y seguridad para su mejora.			Si	

G4-PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Si

Etiquetado de productos y servicios

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
G4-PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.			Si	
G4-PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Si	
G4-PR5. Resultados de las encuestas para medir la satisfacción del cliente.			Si	

Comunicaciones de marketing

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
G4-PR6. Venta de productos prohibidos o en disputa.			Si	
G4-PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Si	

Privacidad de los clientes

Privacidad de los clientes	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
G4-PR8. Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.			Si	

Cumplimiento regulatorio

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
G4-PR9. Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la empresa.			Si	

Portafolio de productos

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión			Si	
F56. Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio, según la región, la dimensión y el sector de actividad.			Si	
F57. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.			Si	
F58. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.			Si	

Auditoría

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión		Durante el año 2014 no hemos realizado ninguna actividad de control en las líneas de negocio ni con prácticas de aplicación de filtros o auditorías medioambientales y sociales específicas.	Si	

Activismo accionarial

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Enfoque de gestión		El BCP no cuenta con políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales posea derecho a voto o recomendación de voto.	Si	

FS10. Número de instituciones con las que la empresa ha interactuado en relación con aspectos ambientales y sociales.

El BCP no cuenta No se han identificado en el año 2014.

Si

FS11. Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.

Durante el año 2014, el BCP no aplicó filtros o criterios medioambientales y sociales relativos al total de fondos o activos bajo su gestión

Si

Aspectos materiales no GRI

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Clima Laboral			Si	
Reputación			Si	

12 Anexos



11. ANEXOS

Colaboradores capacitados en temas relacionados a la Política Contra la Corrupción y Soborno en el BCP (G4-S04)

Zona geográfica	Número de colaboradores 2013	Número de colaboradores 2014
Amazonas		
Ancash	30	27
Apurímac	242	223
Arequipa	35	29
Ayacucho	560	588
Cajamarca	63	55
Cuzco	154	154
Huancavelica	247	282
Huánuco	14	16
Ica	93	96
Junín	321	311
La Libertad	293	314
Lambayeque	467	742
Lima	301	336
Loreto	10,640	10411
Madre de Dios	110	107
Moquegua	17	19
Pasco	56	59
Piura	34	34
Provincia Constitucional del Callao	379	400
	336	317
Puno	116	100
San Martín	125	122
Tacna	102	113
Tumbes	44	45
Ucayali	107	96
Total general	14,886	14.995

Procedencia de los Colaboradores de la Planilla BCP: (G4-10)

Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Amazonas	14	16	30	0.18
Ancash	108	128	236	1.41
Apurímac	16	20	36	0.21
Arequipa	239	390	629	3.75
Ayacucho	16	45	61	0.36
Cajamarca	74	99	173	1.03
Cuzco	107	192	299	1.78
Huancavelica	6	13	19	0.11
Huánuco	54	58	112	0.67
Ica	120	188	308	1.84
Junín	121	201	322	1.92
La Libertad	363	514	877	5.23
Lambayeque	144	207	351	2.09
Lima	5101	6594	11695	69.74
Loreto	52	66	118	0.70
Madre De Dios	9	14	23	0.14
Moquegua	22	46	68	0.41
Pasco	9	27	36	0.21
Piura	164	287	451	2.69
Prov. C. Callao	140	209	349	2.08
Puno	51	69	120	0.72
San Martín	73	71	144	0.86
Tacna	56	80	136	0.81
Tumbes	24	32	56	0.33
Ucayali	56	64	120	0.72
Total general	7139	9630	16769	100.00

Banco de Crédito del Perú S.A. (G4-7)

Sede Principal
Calle Centenario N°156, La Molina, Lima, Perú. (G4-5)



Toda comunicación referente al presente Reporte de Sostenibilidad 2014 debe ser dirigida a la Gerencia de Responsabilidad Social del Banco de Crédito del Perú. (G4-31)

E-mail: responsabilidadsocial@bcp.com.pe

Elaborado por: Perú 2021
www.peru2021.org
