

Responsabilidad Social

Reporte de sostenibilidad
BCP 2016



The logo for BCP (Banco de Crédito del Perú) is displayed at the bottom center. It features the letters 'BCP' in a bold, white, sans-serif font. On either side of the letters are stylized, curved shapes in orange and red, resembling wings or a stylized 'B'.

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO: (G4-1)

Es motivo de gran satisfacción poner a su disposición nuestro Reporte de Sostenibilidad 2016. En este documento, mostramos los resultados de nuestra gestión y las prioridades estratégicas en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), de manera transparente y objetiva, y que refleja el compromiso que asume el BCP con la sociedad.

Durante el año 2016, continuamos con nuestra estrategia de largo plazo que se focaliza en cuatro ejes que nos permitirán un desarrollo sostenible y rentable: el cliente como el centro de nuestro negocio, una gestión sobresaliente del riesgo, crecimiento eficiente y colaboradores motivados.

A continuación, me gustaría destacar algunos de los aspectos más relevantes acerca de nuestra gestión durante el último año:

El 2016 fue un año sólido en cuanto al desempeño económico para el BCP, evidenciado en los resultados que reflejan nuestro liderazgo en los productos y servicios que brindamos. Además, la buena gestión del BCP se evidencia en el valor económico directo creado y distribuido a nuestros grupos de interés.

Uno de los desafíos como Banco es convertirnos en el banco peruano con la mejor experiencia del cliente, por ello durante el 2016 continuamos trabajando diversas iniciativas para la transformación del BCP hacia un banco mucho más enfocado en sus clientes. A través del Centro de InnovaCXión, parte importante de la transformación digital, desarrollamos de manera ágil los nuevos productos y servicios que ofrecerán a nuestros clientes una experiencia. Algunos de los productos lanzados durante el año fueron: Apertura de cuentas de ahorros por medio digital y "Yape" transferencia de persona a persona sin token.

El BCP es la primera empresa peruana en asumir un rol activo en la promoción de una cultura financiera responsable con el programa Contigo en tus finanzas BCP, que tiene como objetivo brindar herramientas a la población no bancarizada para tomar la mejor decisión en el manejo de sus productos financieros. Durante el 2016, se benefició a más de 143,000 jóvenes estudiantes a través de programas como Contigo en tus Finanzas en el Aula, Contigo en tus Finanzas en la Universidad y la Feria Financiera Todo sobre Lucas.

Además, con el fin de contribuir al desarrollo de infraestructura básica del país y crea valor de manera indirecta a través de la generación de empleo y la dinamización de los negocios afines a la construcción, el BCP destaca siendo la empresa peruana con mayor participación bajo el mecanismo de obras por impuestos. Durante el año 2016, nuestra cartera de proyectos financiados se incrementó a 77 iniciativas con más de 700 millones de soles invertidos.

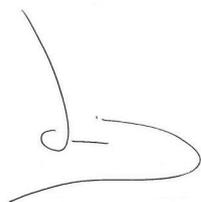
Nuestras operaciones son gestionadas con respeto y cuidado del medio ambiente. Esto se traduce en acciones concretas como la medición de la huella de carbono de nuestras actividades, el consumo responsable de la energía y del agua, campañas de uso responsable del papel y de su reciclaje, y la correcta gestión de residuos.

En línea con el requisito normativo de la SBS N° 1928-2015 y las directrices de los Principios de Ecuador, el BCP desarrolló una Política Social y Ambiental para el financiamiento de Proyectos, que busca asegurar una gestión socioambiental responsable en los proyectos que financiamos de manera parcial o total. Durante el 2016, hemos financiado 6 proyectos bajo esta política y de conformidad con los Principios de Ecuador.

Todo esto no puede ser posible sin el apoyo de nuestros colaboradores, quienes año a año nos demuestran su esfuerzo y confianza como se refleja en la última encuesta de Clima Laboral con una favorabilidad récord de 84%. Es por ello que, durante el año 2016, continuamos desarrollando el Programa Somos BCP que mediante diversas iniciativas busca mejorar las condiciones y brindar mejores beneficios a nuestros colaboradores.

Finalmente, reiteramos el compromiso de mantenernos como referente de una empresa socialmente responsable y de convertirnos en un Banco aún mejor, generando cambios positivos en nuestra sociedad.

Muchas gracias,



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Contenido

1 *Pág. 5*
**Acerca
del Reporte**

2 *Pág. 11*
**Principales
Cifras**

3 *Pág. 14*
**Acerca
del BCP**

4 *Pág. 26*
**Gobierno
Corporativo**

5 *Pág. 29*
**Banca
Responsable**

6 *Pág. 40*
**Los 4 ejes
del BCP**

7 *Pág. 75*
**Declaración de
aseguramiento**

8 *Pág. 79*
**Índice de
Contenido GRI G4
y Pacto Mundial**

9 *Pág. 89*
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 453 agencias en el ámbito nacional, 26 sedes y otras 4 instalaciones, pero no la gestión de sus subsidiarias¹ ni las operaciones fuera del país.

Esta es la decimosegunda edición presentada por el BCP y la novena respetando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI). Los reportes de sostenibilidad de los años 2013 y 2014 fueron elaborados "De conformidad" con las Guías G4 del GRI, de Opción Exhaustiva; mientras que las ediciones 2015 y 2016 han sido elaboradas "De conformidad" con las Guías G4 del GRI, de Opción Esencial. Este documento abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2016, la periodicidad de su publicación es anual, y ha sido auditado. Este reporte ha sido verificado externamente por SGS del Perú a solicitud del área de la División de Asuntos Corporativos del BCP². **(G4-3) (G4-6) (G4-17) (G4-23) (G4-28) (G4-29) (G4-30) (G4-32) (G4-33)**³

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 La declaración de aseguramiento otorgada por el verificador se encuentra al final del documento.

³ En cuanto a su alcance y cobertura no presentan ningún cambio significativo ni reexpresiones de información con respecto al Reporte de Sostenibilidad 2015.

Aspectos Materiales Incluidos

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

Etapas del Análisis de Materialidad (G4-18)

ETAPA 1

REVISIÓN

Se revisaron los reportes de sostenibilidad de los 2 primeros puestos del ranking de sostenibilidad de RobecoSam 2016 en el sector banca y de Bancolombia, al ser el único banco en Sudamérica en ingresar al mencionado ranking

ETAPA 2

IDENTIFICACIÓN

Como parte de la identificación de impactos se realizaron entrevistas a las principales gerencias del Banco.

Las expectativas se identificaron a través de encuestas y entrevistas a colaboradores, clientes, líderes de opinión y accionistas. Adicionalmente, se revisaron documentos como la Memoria Anual, políticas y el Código de Conducta.

ETAPA 3

PRIORIZACIÓN

La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes de los grupos de interés fue la priorización de expectativas con más representación; y La metodología utilizada para priorizar los impactos de sostenibilidad fue la evaluación de riesgos (estrategia, cumplimiento legal, beneficio y severidad) .

ETAPA 4

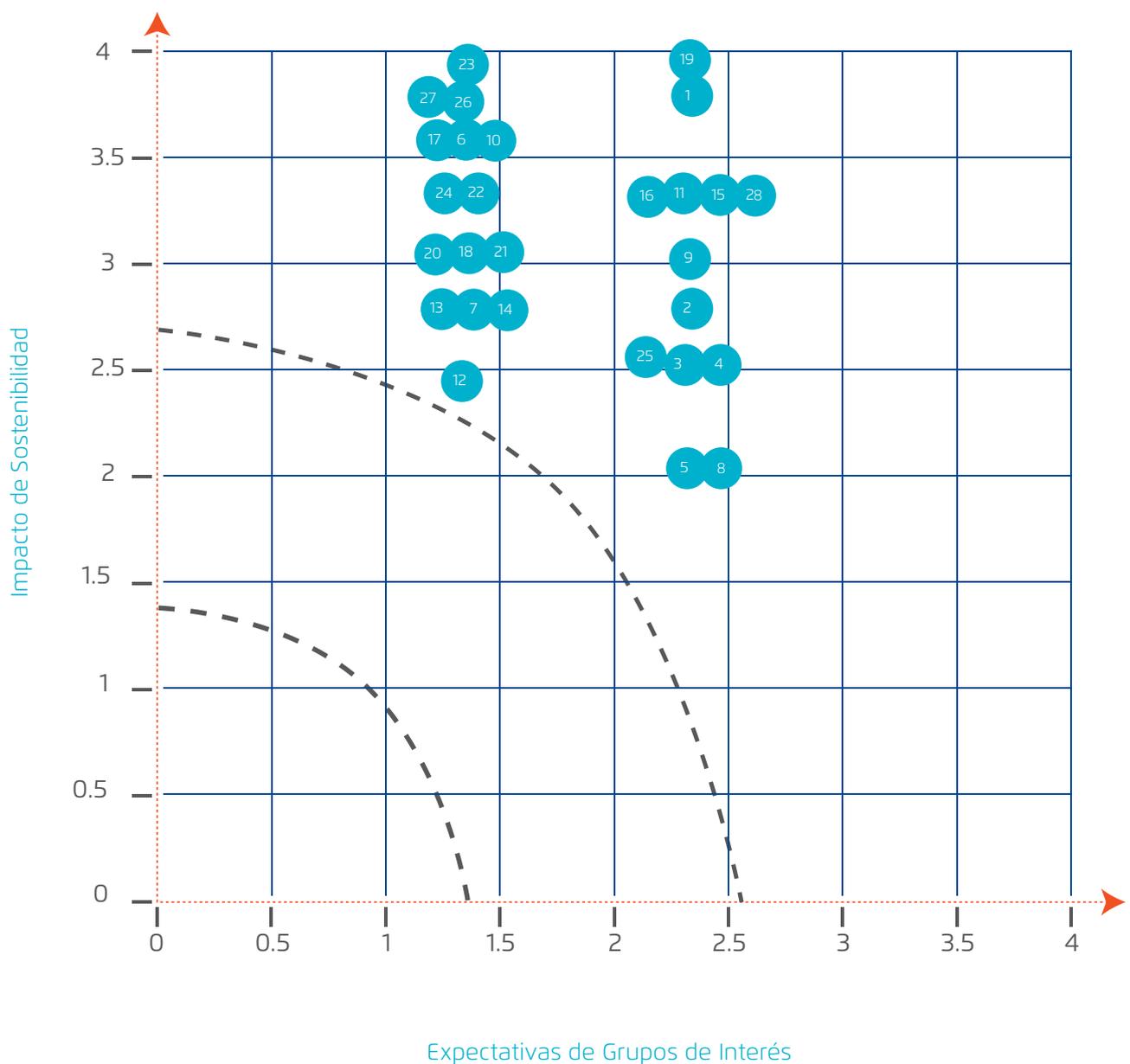
VALIDACIÓN

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 de la Empresa.

Finalmente, se seleccionaron los indicadores y enfoques de gestión a ser incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2016.

Como resultado de este proceso, se identificaron los aspectos materiales a ser incluidos en el presente reporte. Su nivel de cobertura⁴ y grupos de interés relacionados se detallan en el siguiente gráfico: (G4-18)

Matriz de Materialidad BCP 2016 (G4-18)



⁴ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

Los aspectos materiales incluidos en el presente reporte, su nivel de cobertura⁵ y grupos de interés relacionados son detallados a continuación: (G4-20) (G4-21) (G4-22) (DMA Genéricos)

ASPECTOS MATERIALES (G4-19) (G4-23)



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	Desempeño económico	Economía	Cobertura interna	Accionistas
2	Consecuencias económicas indirectas	Economía	Cobertura externa	Comunidad
3	Materiales	Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
4	Energía	Medio ambiente	Cobertura externa	Clientes
5	Agua	Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
6	Emisiones	Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
7	Residuos	Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
8	Inversiones ambientales	Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
9	Empleo	Social: Prácticas laborales y trabajo digno	Cobertura interna	Colaboradores
10	Seguridad y salud en el trabajo	Social: Prácticas laborales y trabajo digno	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
11	Capacitación y educación	Social: Prácticas laborales y trabajo digno	Cobertura interna	Colaboradores
12	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Social: Prácticas laborales y trabajo digno	Cobertura interna	Proveedores
13	No discriminación	Social: Derechos humanos	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
14 Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos Privacidad del cliente	Social: Prácticas laborales y trabajo digno	Cobertura interna	Proveedores
15 Comunidades locales	Social: Sociedad	Cobertura externa	Comunidad
16 Lucha contra la corrupción	Social: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes, proveedores y Gobierno
17 Cumplimiento regulatorio	Social: Sociedad	Cobertura externa	Colaboradores, clientes, proveedores, Gobierno y comunidad
18 Seguridad y salud de los clientes	Social: Responsabilidad sobre productos	Cobertura externa	Clientes
19 Etiquetado de productos y servicios	Social: Responsabilidad sobre productos	Cobertura externa	Clientes
20 Privacidad del cliente	Social: Responsabilidad sobre productos	Cobertura externa	Clientes
21 Cumplimiento regulatorio	Social: Responsabilidad sobre productos	Cobertura externa	Clientes
22 Cartera de productos (SSF)	Productos y servicios	Cobertura interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad y medio ambiente
23 Educación financiera (SSF)	Productos y servicios	Cobertura externa	Accionistas, clientes y comunidad
24 Inclusión financiera (SSF)	Productos y servicios	Cobertura externa	Accionistas, clientes y comunidad
25 Clima laboral	No GRI	Cobertura interna	Colaboradores
26 Experiencia del cliente y gestión de reclamos	No GRI	Cobertura externa	Clientes
27 Gestión del riesgo	No GRI	Cobertura externa	Accionistas y clientes
28 Transformación digital	No GRI	Cobertura externa	Clientes

2 Principales Cifras



2. Principales Cifras

El BCP en Cifras (G4-9)

8,896

Canales de atención



2,345
Cajeros
automáticos



6,098
Agentes BCP



453
Agentes BCP

Colaboradores

> 16,779

Mujeres 58%
Hombres 42%

S/. 10,904
millones

Ingresos

S/. 118,488
millones

Activo

S/. 104,887
millones

Pasivo

S/. 13,601
millones

Patrimonio



6 Millones de clientes atendidos



63% de Satisfacción de Clientes



91 proveedores homologados en el 2016



84% de aprobación en Encuesta de Clima Laboral



890,626 horas de capacitación a colaboradores



2,088 voluntarios BCP a nivel nacional



32 becas y 155 créditos educativos otorgados por el programa Semillero de Talentos BCP en el 2016



77 iniciativas con una inversión de **S/ 729.5 millones** invertidos en obras por impuestos en el 2016



2.64 emisiones de GEI per cápita



4.51 MWh energía per cápita consumida



25% de reducción en consumo de papel respecto al 2015

3 Acerca del BCP



3. Acerca del BCP

3.1 Historia

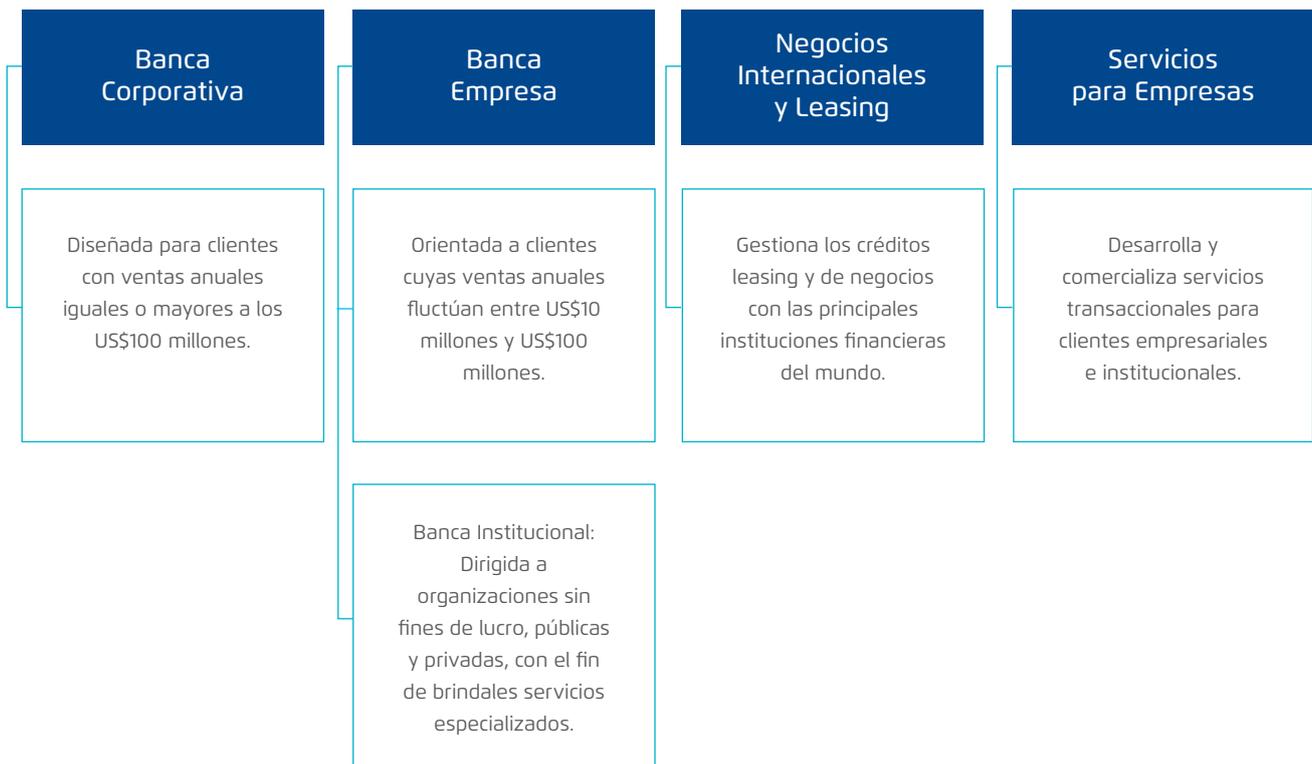
En el transcurso de 127 años, el Banco de Crédito del Perú ha acompañado la historia comercial, cultural y económica del país. Fue en el año 1889 cuando un grupo de comerciantes italo-peruanos decidió abrir una institución de crédito y seguros, que con los años se convirtió en símbolo de solvencia y confianza. Desde el año 1995 forma parte del Grupo Credicorp, el holding financiero más importante del Perú. **(G4-3) (G4-7)**

El BCP trabaja permanentemente por asegurar la calidad del servicio que ofrece a sus clientes, tanto internos como externos. Por esta razón, se ha comprometido a satisfacer sus expectativas a través de su más importante misión: "Servir al cliente". Además, orienta sus esfuerzos a ser un banco simple, dedicado, flexible y accesible a sus clientes, con estrechos vínculos de permanente confianza y fidelidad con ellos.

3.2. Principales Servicios (G4-4)

Banca Mayorista (G4-4) (G4-FS6)

La Gerencia Central de Banca Mayorista diseña y gestiona servicios para clientes corporativos y grandes empresas. Los productos ofrecidos por la Banca Mayorista están diseñados para cubrir las necesidades de más de 10,000 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:



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

Durante el año 2016, Banca Mayorista demostró un crecimiento notable como se observa en la siguiente tabla:

Crecimiento de Banca Mayorista		Año 2014 (En Millones de Soles)	Año 2015 (En Millones de Soles)	Año 2016 (En Millones de Soles)
Colocaciones directas	A corto plazo	14,442.91	17,311.97	18,461.38
	A mediano / largo plazo	18,662.30	22,901.22	24,518.10
Total de colocaciones directas		33,105.21	40,213.18	42,979.51
Total de contingentes		13,364.42	16,077.95	16,052.09
Montos financiados totales		46,469.63	56,291.13	59,031.60

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

	Año 2013 (En Millones de Soles)	Año 2014 (En Millones de Soles)	Año 2016 (En Millones de Soles)
Margen por intermediación⁷	1,038.96	1,175.01	1,185.54
Margen activo	763,52	878.18	854.70
Margen pasivo	275.46	296.79	330.84
Ingresos por servicios	549.05	572.29	598.41
Ingresos por operaciones de cambio	270.63	330.73	302.40
Total de ingresos⁸	1,858.64	2,078.07	2,086.39

Seguidamente, se detalla la distribución de la cartera de clientes de Banca Mayorista según región y actividad en los años 2015 y 2016: (G4-FS6)

Banca Corporativa	Año 2015 (Porcentaje)	Año 2016 (Porcentaje)	Banca Empresa	Año 2015 (Porcentaje)	Año 2016 (Porcentaje)
Lima	100%	100%	Lima	86%	85%
Provincias	0%	0%	Provincias	14%	15%
			Oriente	0%	0%
			Norte	48%	44%
			Centro	0%	0%
			Sur	52%	56%

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 2016 (G4-F56)

Ciudad	Volumen en Deuda (En Miles de Soles)	Composición (Porcentaje)
Norte	871,949,910	100%
Trujillo	501,476,431	58%
Chiclayo	202,753,908	23%
Chimbote	167,719,572	19%
Piura	139,481,412	16%
Sur	334'929,652	100%
Arequipa	526,986,957	47%
Chincha	256,578,805	23%
Ica	192,180,053	17%
Tacna	151,248,479	13%

Distribución para Banca Corporativa y Empresa por Sector Económico a Nivel Nacional (G4-F56)

Año 2016

Sector	Clientes (Porcentaje)	Deuda (Porcentaje)
Ind. Manufacturera	20.9%	21.2%
Comercio	13.7%	26.5%
Act. Inmob. Emp y Alquiler	12.8%	13.2%
Electricidad Gas y Agua	10.9%	1.0%
Int. Financiera	8.5%	1.6%
Otros + hostelería + actividades empresariales	8.5%	8.6%
Minería	6.4%	2.5%
Transp, Almac y Com.	6.0%	6.9%
Pesquería	3.8%	2.3%
Agricultura y Ganadería	3.3%	6.6%
Construcción	3.1%	5.3%
Industria Textil	2.2%	4.3%

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 y medianas empresas y para clientes individuales. Llega a 6.2 millones de clientes, con ventas anuales menores o iguales a S/32 millones. Estos clientes son atendidos por medio de agencias, cajeros automáticos, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Banca Móvil y Agentes BCP.

Segmentación de Clientes y Productos Ofrecidos por la Banca Minorista

Clientes		Productos
Banca Privada	Clientes con más de US\$1'000,000 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/20,000 o un mínimo de US\$200,000 disponibles para invertir.	
Segmento Banca Exclusiva	Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/5,000.	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/1'200,000.	Créditos para capital de trabajo, financiamiento de inmuebles, leasing y cartas fianza.
Negocios	Empresas con ventas anuales entre S/10 millones y S/32 millones o con deudas entre S/1.2 millones y S/10 millones.	Créditos comerciales, contingentes, leasing, comercio exterior, servicios transaccionales y productos pasivos.

Principales Resultados de la Banca Minorista

	Año 2014 (En Millones de Soles)	Año 2015 (En Millones de Soles)	Año 2016 (En Millones de Soles)
Colocaciones	30,483	34,746	35,774
Financiamiento al consumo:	8,980	10,354	10,646
Tarjetas de crédito, créditos personales y crédito vehicular			
Crédito hipotecario	10,936	12,031	12,130
Créditos PYME	6,353	6,695	6,962
Préstamos comerciales	3,255	4,118	4,693
Contingentes	959	1,547	1,342
Masa administrada (depósitos y fondos mutuos)	41,314	49,493	51,587
Ahorros	17,885	20,681	22,413
CTS	6,703	7,040	6,950
Vista – Cuenta corriente	7,269	8,433	9,060
Fondos mutuos	6,823	8,012	9,557
Depósitos a Plazo Fijo	2,634	5,327	3,607

⁹ Compensación por Tiempo de Servicio (CTS).

Distribución de la Cartera de Clientes por Región (G4-F56)

PYME	Año 2015	Año 2016	NEGOCIOS	Año 2015	Año 2016
Lima y Callao	39%	42%	Lima y Callao	63%	69%
Provincias	61%	58%	Provincias	37%	31%
Oriente ¹⁰	6%	5%	Oriente	6%	5%
Norte ¹¹	29%	27%	Norte	15%	12%
Centro ¹²	5%	4%	Centro	0%	5%
Sur ¹³	21%	22%	Sur	16%	9%

Distribución de la Cartera de Clientes por Sector Económico (G4-F56)

Año 2015	Año 2015		Año 2016	
Sector	Clientes	Deuda	Clientes	Deuda
Industria manufacturera	15%	15%	16%	17%
Comercio	56%	56%	53%	52%
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	5%	5%	7%	7%
Construcción	1%	1%	1%	1%
Hoteles y restaurantes	5%	5%	7%	8%
Transporte, almacenamiento y comunicación	6%	6%	8%	7%
Otras actividades de servicios comunitarios	6%	6%	5%	5%
Otros	6%	6%	3%	3%

BANCA DE NEGOCIOS	Año 2015		Año 2015	
Sector	Clientes	Deuda	Clientes	Deuda
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	15%	12%	15%	14%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	3%	3%	3%	3%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	29%	38%	29%	36%
Construcción	10%	4%	9%	8%
Enseñanza	1%	1%	1%	1%
Explotación de minas y canteras	1%	1%	1%	1%
Hoteles y restaurantes	3%	4%	3%	3%
Industrias manufactureras	12%	18%	11%	17%
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	12%	7%	11%	6%
Pesca	1%	1%	1%	1%
Servicios sociales y de salud	1%	1%	1%	1%
Suministro de electricidad, gas y agua	0%	0%	0%	0%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	11%	10%	9%	9%

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.

3.3 Presencia en el Perú (G4-8)

El BCP está al alcance de todos los peruanos y, de esta manera, encarna un papel fundamental en el crecimiento y desarrollo del país. El despliegue del Banco a nivel nacional se encuentra detallado en el siguiente cuadro:

Departamento	Agencias BCP	Cajeros Automáticos	Agentes BCP
Amazonas	3	8	20
Ancash	9	40	109
Apurímac	2	6	51
Arequipa	18	124	504
Ayacucho	2	11	68
Cajamarca	8	34	150
Callao	18	99	248
Cusco	11	60	125
Huancavelica	1	2	25
Huánuco	4	15	108
Ica	13	66	152
Junín	15	46	226
La Libertad	16	98	312
Lambayeque	9	58	262
Lima	273	1,461	3,085
Loreto	4	17	19
Madre de Dios	1	5	9
Moquegua	4	9	31
Pasco	3	7	28
Piura	16	81	273
Puno	5	23	100
San Martín	7	24	79
Tacna	5	20	95
Tumbes	2	10	16
Ucayali	4	21	57
Total al cierre del año 2016	453	2,345	6,152

Canales de Atención (G4-8)

	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Agencias BCP	437	460	453
Cajeros automáticos ¹⁴	2,226	2,295	2,345
Agentes BCP	5,157	5,732	6,098
Total de canales de atención	7,820	8,487	8,896

	Cerraron	Abrieron
Agencias BCP	17	11 ¹⁵
Cajeros automáticos	54	105
Agentes BCP	1,095	1,461

¹⁴ ATM BCP.

¹⁵ La agencia Asia abre en el mes de diciembre y cierra en abril para cubrir la temporada de verano.

3.4. Principales Cambios de Cara al Cliente en el Año 2016 (G4-13)

En el periodo 2016, siempre enfocado en acercarse y mejorar la experiencia de atención de sus clientes, el Banco desarrolló varias iniciativas para mejorar sus pautas y protocolos. Así, se creó el Plan Soluciona con el propósito de brindar una rápida solución al cliente que acude a las agencias, a través de autonomías otorgadas a los principales roles de atención. En esa misma línea, se realizaron varias acciones para posicionar la importancia del Guía de Agencia de cara a la mejor atención y derivación de los clientes.

Por otro lado, ahora las fuerzas comerciales del Banco manejan un mucho mejor balance entre las metas comerciales y la satisfacción del cliente. Las plataformas de atención probaron con éxito el nuevo esquema de meta de puntos con el cual se afina el objetivo de las ventas con la intención de que los productos financieros alcancen a aquellos clientes que realmente lo necesitan.

Finalmente, el Banco desplegó su nueva propuesta de valor para las Pyme a nivel nacional, lo que ha permitido mejoras en la productividad mediante la segmentación estratégica de sus clientes.

Principales Resultados en los Canales de Atención:

Centro de Contacto: Es uno de los principales canales de servicio y ventas del BCP y, durante el ejercicio 2016, ha desarrollado planes enfocados en mejorar la satisfacción de los clientes. Así, durante ese año se automatizó todo el proceso de monitoreo de llamadas, lo que permite obtener una medición de cada asesor y así asegurar la calidad de las atenciones. Asimismo, a lo largo del año, se consolidó el indicador de atención First Call Resolution (FCR) que busca atender de manera más ágil y precisa las llamadas de los clientes. Por otro lado, el Banco creció en el nuevo modelo remoto de atención para clientes con perfil BEX¹⁶, y ya son más de 160 funcionarios telefónicos los que atienden las necesidades de atención mediante roles de asesoría, derivación y atención de solicitudes.

Plataforma Virtual: El año 2016 culminó con este canal presente en todas las agencias estándar y puntos BCP con un despliegue de 775 kioscos digitales. El volumen de transacciones durante el periodo fue de

28.2 millones. Además, se inició la implementación de la funcionalidad de apertura de cuentas de ahorro. El año concluyó con 90 agencias de Lima con esta funcionalidad ya operando, lo que redujo el tiempo de atención a 3.5 minutos a diferencia de los 25 minutos que tarda un canal tradicional.

Cajeros Automáticos: Con el objetivo de seguir brindando facilidades a los clientes y apoyar la migración a canales auto-atendidos, se prosiguió con la ampliación de la red de cajeros multifuncionales, que alcanzó un total de 287 al cierre del año. A su vez, las transacciones monetarias del Banco incrementaron en 8.8%, siendo los depósitos la transacción de mayor crecimiento anual (con un 56%).

Banca Móvil: A casi 3 años de su lanzamiento, la Banca Móvil sigue creciendo y en el año 2016 superó el millón de descargas logrando que más clientes disfruten de los beneficios de realizar sus operaciones desde cualquier lugar y en cualquier momento. Asimismo, en base a los comentarios de los clientes y con el fin de mejorar la experiencia con el canal, se implementaron nuevas funcionalidades como transferencias y pago de tarjetas a otros bancos (inmediatas), afiliación de clientes Pyme con RUC, la opción para confirmar operaciones con Touch ID (huella de Apple) y mejoras como el bloqueo de tarjetas Credimás en línea, la posibilidad de consultar los últimos 80 movimientos de las tarjetas de crédito, entre otras. Los diferentes lanzamientos y las acciones de comunicación extendidas durante el ejercicio 2016 lograron un incremento de 96% en el número de clientes transaccionales con lo cual, el número de transacciones totales pasó de 6.7 millones a 15.5 millones en promedio mensual (en los últimos 6 meses) respecto al año pasado, lo que significa un incremento del +131%.

Banca por Internet: Durante el año 2016 el BCP se enfocó en un proyecto de renovación de su arquitectura base de este canal con el objetivo de ofrecer una mejor respuesta a las necesidades de sus clientes, pues 1'400,000 de ellos acceden regularmente a Banca por Internet. Las transacciones monetarias crecieron en un aproximado de 5% con respecto al año anterior, siendo las transferencias y los pagos de servicios las funciones más utilizadas por los clientes. Además, durante el año se realizaron aproximadamente 80,000 Adelantos de Sueldo y, adicionalmente, logró vender, en 3 meses, más de 580 Efectivos Preferentes (Créditos Efectivos).

¹⁶ Banca Exclusiva

Agentes BCP: El periodo 2016 concluyó con 6,098 Agentes, 52% en provincias y 48% en Lima. Por otra parte, con el fin de brindar un mejor servicio a los clientes, se ampliaron las operaciones admitidas

en este canal alcanzando un total de 19, como la implementación de pagos a Sunat y la Billetera Electrónica (BIM). Además, durante ese año se capacitó a 660 agentes.

3.5. 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)

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 Argentino Peruana
- Cámara de Comercio e Industria Peruano Japonesa
- Cámara de Comercio Peruano China

Fondos Solidarios

- Universidad del Pacífico¹⁷

¹⁷ Ver: www.up.edu.pe/fondoupsolidario/contenido.aspx?idsec=7

3.6. Premios y Reconocimientos

En el año 2016, el BCP obtuvo los siguientes reconocimientos, logrando en todos ellos el primer puesto:

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Perú 2016, Merco 2016

Por quinto año consecutivo, el BCP ocupó el primer puesto en el ranking de Reputación Corporativa Merco 2016. Asimismo, el Banco también obtuvo el primer puesto en el ranking de Líderes Empresariales.

Mejor Empresa del Sistema Financiero para Trabajar: Primer Puesto, Merco Talento 2016

El BCP fue nombrado el Mejor Banco para Trabajar en el País, según el informe del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Merco Talento 2016. Para su elaboración se efectuó más de 7,000 encuestas a colaboradores de diversas empresas, estudiantes universitarios, expertos en recursos humanos y egresados de escuelas de negocios.

Marca Empleadora 2016, Laborum y Apoyo Comunicación

Por tercer año consecutivo, el BCP fue destacado como el empleador más atractivo del Perú, así como la institución financiera en donde más peruanos quieren trabajar, según el estudio Marca Empleadora 2016, elaborado por Laborum y Apoyo Comunicación. El estudio recogió la opinión de 11,000 personas.

Dónde Quiero Trabajar, Arellano Marketing

El BCP fue reconocido por cuarto año consecutivo como el Mejor Banco para Trabajar en el País. El estudio fue elaborado por Arellano Marketing y recogió la opinión de más de 5,000 personas, quienes reconocieron al Banco como la primera opción de empresa para trabajar tras evaluar criterios como beneficios, cultura corporativa e imagen.

Euromoney Awards for Excellence 2016, Mejor Banco en el Perú y Mejor Banco en América Latina

El BCP fue elegido como el Mejor Banco del Perú y el Mejor Banco de la Región, por la revista Euromoney.

XIII Encuesta Anual de Banca Privada, Euromoney

La Banca Privada del BCP recibió 2 reconocimientos internacionales por la calidad de su servicio y por su asesoría de inversión especializada. El Banco fue distinguido como La Mejor Banca Privada 2016 para clientes peruanos tanto en el segmento Alto Patrimonio, como en el segmento Súper Afluente, según la XIII Encuesta Anual de Banca Privada Euromoney.

Effie de Oro en Comunicación Interna, Campaña Teletón

El BCP fue reconocido como la Empresa con la Mejor Campaña de Comunicación Interna en los Effie Awards 2016, concurso que evalúa los resultados de las comunicaciones de marketing en más de 30 países del mundo. El Banco recibió el Effie de Oro en la categoría de Comunicación Interna por la campaña Teletón, Unidos Valemos por 3, la cual movilizó a sus más de 17,000 colaboradores con el objetivo de recaudar fondos para el evento benéfico más importante del país y que favorece a los niños del Hogar Clínica San Juan de Dios.

Empresa con Mejor Infraestructura para Laborar, Diseño + Productividad 2016 de 3G Office

El BCP fue designado la Empresa con las Mejores Oficinas para Trabajar en el Perú, ya que usa el diseño en sus espacios como una herramienta para potenciar la productividad de sus colaboradores. El ranking de Diseño + Productividad 2016, elaborado por 3G-Office, estudio de arquitectura español, y la Revista Aptitus, recogió la opinión de un panel de renombrados arquitectos para tomar la decisión.

Otros Reconocimientos

- **XVI Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima (CCL)**

El BCP fue nombrado la mejor empresa en la categoría de Servicio de Banca tanto para los segmentos de Banca Empresa como en Banca Personal. Asimismo, de acuerdo con la encuesta de la CCL, la Banca Móvil BCP es la aplicación para smartphones preferida por los ejecutivos para realizar transacciones financieras.

- **Las 10 Empresas Más Admiradas del Perú 2016, otorgado por PriceWaterhouse Coopers y la Revista G de Gestión**

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

- **Concurso Primero: Los Clientes, Indecopi**

Segundo Puesto: ABC de la Banca

El ABC de la Banca fue reconocido en la categoría Mecanismos de Información.

4 Gobierno Corporativo



4. GOBIERNO CORPORATIVO: La Dirección Estratégica del BCP

Estructura de Gobierno del BCP (G4-34)

El BCP es gobernado por su Directorio y Gerencia. El Directorio del BCP ejerce sus funciones de conformidad con el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas difundido por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y respaldado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Los 31 principios recogidos en dicho código están alineados con 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.

De conformidad con el Estatuto del BCP, el Directorio 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. Así, se han creado los siguientes comités especiales:

Comité Ejecutivo

Aprueba temas delegados por el Directorio además de aquellos que le corresponden de acuerdo a su Reglamento.

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 del BCP 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 Corporativo PLAFT, Comité de Sistemas y Comité de Inversiones.

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 del *holding*.

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 a las empresas del Grupo.

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 del Grupo.

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 Gobierno Corporativo Credicorp

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

Comité de Compensaciones Credicorp

Creado 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.

A nivel de Grupo Credicorp, los comités ejecutivos, de gobierno corporativo y de riesgos son los responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales. A nivel BCP, los comités responsables de las decisiones en estos temas son los comités ejecutivos, de riesgos y de gestión.

5 Banca Responsabile



5. BANCA RESPONSABLE: Compromiso con la Sostenibilidad

5.1. Gobernanza de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

El BCP es una institución financiera comprometida con la implementación de los más altos estándares internacionales en materia de RSE y manejo ambiental. En ese sentido, el Banco viene desarrollando distintos programas que tienen como propósito mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, promoviendo la buena ciudadanía corporativa, preservando el medio ambiente e impulsando la activa participación de sus colaboradores en programas de responsabilidad social.

De este modo, la RSE 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 sus accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, comunidad y Estado.

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

Ética y Conducta en el BCP (G4-56)

El BCP cuenta con un Programa de Ética y Conducta, cuyos lineamientos están en el Código de Ética Credicorp así como en la Política Corporativa de Ética y Conducta. Ambos documentos establecen el estándar de comportamiento ético, íntegro y de conducta profesional, que todo colaborador de la Organización debe conocer y cumplir.

Ejes del Código de Ética Credicorp

Actuar con integridad,
respeto y transparencia.



Fomentar una cultura
de gestión del riesgo de
cumplimiento.



Buscar un crecimiento sostenible
sobre la base de lineamientos
éticos acordes al negocio de la
Corporación.

Con el propósito de robustecer la cultura de integridad, transparencia y ética, desde inicios del ejercicio 2016 el Banco desplegó la Campaña de Registro de Actividades Externas, Negocios Familiares y Relacionados (OBA). Esta culminó en el segundo semestre del año alcanzando, durante esos meses, una participación de casi el 100% de los colaboradores. Luego del procesamiento y análisis de los registros obtenidos, no se identificaron señales de alerta sobre conflictos de interés significativos.

Por otro lado, con el objetivo de fortalecer el sistema de denuncias de la Organización, se realizó una campaña inicial para conocer cómo percibían los colaboradores dicho canal. Como principal resultado se obtuvo que los colaboradores mostraban cierta resistencia a su uso por atribuirle una connotación negativa al término "denuncias". Por ello, y para lograr que se perciba como algo positivo para el logro de los objetivos éticos establecidos, se modificó la denominación del canal a Alerta Genética Credicorp y se desplegó una campaña

con la finalidad de posicionarlo como un ente cercano, amigable y efectivo.

Para complementar lo anterior, también se implementó, durante el segundo semestre del año, un boletín de periodicidad trimestral, en el cual se presentaron casos reales sobre comportamientos no éticos identificados y las acciones correctivas tomadas. Esta iniciativa tiene como propósito dar a conocer a los colaboradores comportamientos incorrectos que no deben repetirse y a la vez sensibilizar a los mismos sobre la importancia de mantener una cultura de altos valores éticos acorde con los lineamientos éticos del Banco.

Finalmente, se debe mencionar que el Comité de Ética BCP y Credicorp ha seguido sesionando durante este año de forma regular, evaluando y decidiendo sobre casos que, por su relevancia, son elevados a este comité; y aprobando actividades de refuerzo para fortalecer la cultura de cumplimiento de la Política Corporativa de Ética y Conducta.

Política de Responsabilidad Social Empresarial en el BCP (G4-56)

El Grupo Credicorp 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.

A través de esta política se fijan los criterios comunes para el diseño e implementación de los programas e iniciativas de RSE que desarrolla el Banco, definiendo prioridades respecto de cada uno de los grupos de interés y de los

ejes temáticos priorizados. Uno de los compromisos asumidos es destinar no menos del 1% de las utilidades netas, después de impuestos, a financiar estas iniciativas.

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 Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp.

Política de Relaciones con Grupos de Interés (G4-56)

En el año 2014 el Grupo Credicorp aprobó la Política de Relaciones con Grupos de Interés la cual busca plasmar el compromiso con los grupos de interés de cada empresa del holding, entre ellas el BCP. Su propósito es buscar satisfacer sus necesidades a través de un trato cercano a lo largo del tiempo y creando una relación sostenible con ellos.

Principales Lineamientos con los Grupos de Interés del BCP

Colaboradores

El Banco busca asegurar un modelo de gestión de personas y de cultura organizacional enfocado en el desarrollo, el bienestar y la mejora continua del desempeño de sus colaboradores; a fin de convertir la estrategia organizacional en resultados.

Clientes

El Banco busca asegurar un modelo de gestión enfocado en el cliente, que asegure el logro de altos niveles de satisfacción y la construcción de un fuerte vínculo de lealtad a largo plazo.

Comunidad y medio ambiente

El BCP está comprometido con la implementación de los más altos estándares internacionales en materia de RSE y manejo ambiental.

Proveedores

Banco está comprometido con la implementación de prácticas y políticas que buscan mantener una gestión transparente y ética, en la relación con sus proveedores, libre de favoritismos e influencias que dañen su reputación; por ello considera que la integridad y honestidad de sus colaboradores son la principal garantía para la referida gestión.

Reguladores y Gobierno

El BCP busca asegurar una adecuada atención de sus respectivos organismos reguladores y/o de supervisión, y, asimismo, contribuir al cumplimiento de las exigencias normativas a través del seguimiento y de respuestas oportunas.

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 de 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 para evitar impactos significativos en el ambiente y/o de no afectar negativamente a las comunidades cercanas a sus operaciones. Los Principios de Ecuador abarcan el financiamiento de proyectos de US\$10 millones o más para un cliente de cualquier sector económico.

Carbon Disclosure Project (CPD)

El CPD 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 estos problemas. 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 CPD 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.

5.2. Participación de los Grupos de Interés

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 (**G4-25**). El BCP reconoce a sus grupos de interés y establece acciones y mecanismos de diálogo diferenciados, tal como se describe en el cuadro siguiente:

¿Qué valoran los grupos de interés del BCP? (G4-27)

(G4-24)

Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes
<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	Gobierno y Organismos Reguladores
<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 en las 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 BCP, que incluya temas sobre cómo hacer crecer negocios y cómo educar a los clientes sobre los productos y servicios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos resultados. • Innovación. • Contribución al desarrollo del Perú y su cultura. • Ser una empresa peruana. • Transparencia en las comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa sólida con comportamientos idóneos hacia a la sociedad • Transparencia. • Comportamiento ético. • Interés por los asuntos de relevancia para el País. • Reputación e imagen.

¿Qué acciones mantiene el Banco?

Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes
<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	Gobierno y Organismos Reguladores
<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 medio 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 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar e implementar planes de relacionamiento con el Estado a nivel Nacional para diferentes temas de interés común. • Preparar y actualizar mapa de actores públicos críticos y temas de interés • Mapear iniciativas legislativas o regulatorias que pudieran tener impacto

¿Qué hace el BCP para responder a sus expectativas?

Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener un Código de Ética. • Contar con un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. • Adherirse al Carbon Disclosure Project. • Adherirse a los Principios de Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un Código de Ética. • Desarrollar gestión del talento y sistema de gestión del desempeño. • Promoción del bienestar y calidad de vida en el BCP. • Brindar beneficios financieros, de salud, educación y recreación. • Contar con el Programa Voluntarios BCP. • Contar con el Programa Somos BCP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un Código de Ética. • Contar con Productos y Servicios de Banca Mayorista y de Banca Minorista. • Tener el Fondo de Garantía Ambiental. • Brindar apoyo a las PYME. • Orientarse hacia la plena satisfacción de los clientes. 	
Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	Gobierno y Organismos Reguladores
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con productos y servicios inclusivos. • Brindar educación: Programa de Créditos y Becas del Patronato BCP. • Apoyar educación e inclusión financiera: Programa ABC de la Banca y programas de educación financiera para sectores no bancarizados (asumidos por el Área de Responsabilidad Social). • Calcular e informar los resultados de la huella de carbono y diseño de programas ecoeficientes. • Adherirse al Carbon Disclosure Project. • Adherirse a los Principios de Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un Programa de Homologación a Proveedores, el cual incluye un cuestionario sobre la gestión social y ambiental. • Elaborar de Política y Código de Conducta para Proveedores. • Diseñar programas de capacitación para Agentes BCP. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buen Comportamiento Corporativo. • Tener un Código de Ética. • Contribuir desde varios aspectos con el crecimiento y desarrollo del país.

¿Cómo dialoga el BCP? (G4-26)

Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités con colaboradores. • Portal Mis Datos y Gestiones. • Boletín de desempeño corporativo. • Paneles informativos en las sedes y en las Agencias BCP. • Página web para promotores de servicios Comunidad BCP. • Portal de Internet BCP. • Redes sociales. • Revista Somos BCP. • Mensajes institucionales. • Correos electrónicos de la alta dirección. • Desayunos con las gerencias. • Canal Alerta Genética Credicorp. • Línea de teléfono interna Somos BCP. • Estudio de clima laboral de manera anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con funcionarios de negocios y con asesores de ventas y servicios. • Jefe de atención al cliente (JAC) en las Agencias BCP. • Banca por Teléfono. • Banca por Internet (Vía BCP, correo electrónico). • Banca Móvil (aplicación para smartphones). • Atención de reclamos. • Comunicaciones escritas. • Encuestas anuales sobre grados de satisfacción. • Desayunos con clientes. • Estudio de reputación. • Buzón de Denuncias Credicorp. 	
Comunidad y Medio Ambiente	Proveedores y Agentes BCP	Líderes de Opinión y Medios de Comunicación	Gobierno y Organismos Reguladores
<ul style="list-style-type: none"> • Avisos en la prensa. • Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión). • Estudio de reputación anual de Merco. • Buzón para temas de responsabilidad social. • Informe de la Huella de Carbono. • Reporte de sostenibilidad anual. • Reporte Anual de Emisiones al Carbon Disclosure Project. • Comunicación del Informe de Progreso al Pacto Mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS). • Reuniones y encuestas de retroalimentación. • Correos electrónicos de las áreas que contratan servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencias de prensa. • Notas de prensa. • Entrevistas. • Foros de discusión. • Ferias. • Eventos presenciales. • Estudio de reputación anual de Merco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de Prensa. • Entrevistas. • Reuniones periódicas con las diferentes entidades públicas.

En el marco de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2016, 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. A continuación, se detallan las expectativas más resaltantes: **(G4-18)**

Principales Expectativas de los Grupos de Interés del BCP¹⁸ (G4-27)

Colaboradores

- Desarrollar voluntariados, ya que cumplen una labor fundamental en la proyección social.
- Mejorar los incentivos a los colaboradores y brindar un trabajo justo y humano.
- Ayudar en la preservación del medio ambiente.
- Concientizar a los colaboradores en el uso responsable de los recursos medioambientales.
- Promover proyectos de inversión social como Obras Por Impuestos.
- Desarrollar programas de capacitación dirigidos a todas las áreas de la Empresa.

Clientes

- Desarrollar mecanismos preventivos para evitar que el cliente presente un reclamo.
- Mejorar la experiencia del cliente.
- Implementar nuevos modelos de atención con herramientas tecnológicas como aplicativos móviles, redes sociales, etc.
- Desarrollar acciones de responsabilidad social para mejorar la imagen del Banco.
- Potenciar la asesoría y educación financiera a través de los ejecutivos del negocio.
- Promover productos y servicios inclusivos que fomenten la bancarización.

Líderes de Opinión

- Desarrollar actividades que apoyen al desarrollo del mercado, la cultura, y el apoyo financiero a sectores marginales en provincias.
- Promover la educación financiera en el país.
- Capacitar a los agentes comerciales para que enseñen a empresas y personas sobre los riesgos implícitos en el uso de las herramientas financieras.
- Continuar con la buena remuneración a los colaboradores.
- Contribuir con la formalización del país.

Accionistas e Inversionistas

- Promover valores éticos de cara al Grupo Empresarial.
- Mejorar la comunicación con los accionistas.
- Conocer sus opiniones mediante encuestas de satisfacción.

Comunidad 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.

Proveedores

- 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.

Gobierno

- Promover mayor sinergia entre las acciones del Banco y las políticas de gobierno desde el Estado.
- 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.

Agentes BCP

- 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.

¹⁸ Las expectativas de los colaboradores, clientes, líderes de opinión, accionistas e inversionistas se recogieron del proceso de diálogo realizado en el marco de la elaboración del reporte 2015 y las expectativas de comunidad, proveedores, gobierno y agentes se recogió del proceso de consulta que realizó el Banco en el año 2013.

5.3. Valor Generado y Distribuido a los Grupos de Interés

El desempeño operativo del BCP en el año 2016 fue sólido. Los resultados demuestran un claro enfoque en liderar los negocios en los que opera. **(DMA Desempeño económico)**

El valor económico directo creado y distribuido a sus diversos grupos de interés, detallado a continuación, confirma la buena gestión del Banco¹⁹. **(G4-EC1)**

	Año 2014 (En Miles de Soles)	Año 2015 (En Miles de Soles)	Año 2016 (En Miles de Soles)
Valor económico directo creado (VEC)			
a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	9'062,850	10'915,003	10'906,092
Valor económico distribuido (VED)			
b) Costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	1'439,670	1'494,488	1'569,276
c) Provisión para créditos, neta de recuperados	1'346,995	1'563,848	1'454,109
d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	1'497,985	1'629,553	1'588,643
e) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta	806,728	929,794	883,812
f) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (año 2016 ²⁰) + pago de intereses a proveedores de fondos ²¹	2'161,986	3'414,881	-- ²²
g) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	3,305	6,059	7,815
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	1'806,181	1'876,380	-- ²²

¹⁹ Cifras del Banco de Crédito del Perú y sucursales del exterior Panamá y Miami (año terminado 2016).

²⁰ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2017.

²¹ El pago de intereses a proveedores de fondos incluye: intereses y gastos por obligaciones con el público, intereses y gastos por fondos interbancarios, intereses y gastos por depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales, intereses por adeudos y obligaciones financieras, intereses y gastos de cuentas por pagar, intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación, Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras, entre otros menores.

²² Al momento de esta publicación no se cuenta con la información requerida.

6 Los 4 ejes del BCP



**Colaboradores
Motivados**



**Clientes
Contentos**



**Gestión del Riesgo
Sobresaliente**



**Crecimiento
Eficiente**

6. LOS 4 EJES DEL BCP

En el año 2016, el BCP continuó enfocándose en una renovada estrategia a largo plazo definida sobre la base de 4 ejes que le permitirán 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 127 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.

6.1

Colaboradores
Motivados



6.1 COLABORADORES MOTIVADOS

6.1.1. Compromiso con los Colaboradores

El BCP tiene el objetivo de convertirse en la mejor opción para trabajar en el Perú. Por ello, durante el año 2016, continuó desarrollando el Programa Somos BCP, cuyos logros se evidencian en la última Encuesta de Clima Laboral, en la cual ha llegado a una favorabilidad récord de 84% con una participación del 94%. El programa posee 8 iniciativas que fueron priorizadas directamente por los colaboradores a través de reuniones de escucha. **(Clima Laboral).**

Al 31 de diciembre de 2016, el BCP contaba con 16,779 personas, de las cuales 16,471 se encontraban dentro de la planilla BCP y 308 eran practicantes. **(G4-10)**

Las iniciativas priorizadas por el Programa Somos BCP son:

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:

1. Tener un canal interactivo de comunicación permanente con todos los colaboradores.
2. Elaborar un Programa de Inducción al Banco de clase mundial.
3. Potenciar y transparentar las oportunidades de carrera y promoción.
4. Desarrollar las Escuelas de Negocios BCP.

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.trabajaenelbcp.com, así como mediante otras fuentes de reclutamiento externas e internas.

En cuanto a la retención, el BCP maneja 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.
 - En el plano financiero: Beneficios Credicorp (tasas preferenciales, Fondo de Alta Especialización, entre otros).
 - En el 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, y (iii) identificación de colaboradores activos en la Empresa que cumplen con el perfil requerido.

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 del negocio. En este marco, el Banco se aboca en 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.

El mayor número de participantes en la capacitación presencial está compuesto por aquellos que ingresan a puestos nuevos por rotación interna o por crecimiento. Las restantes líneas de acción en capacitación presencial se dan 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 mecanismos de aprendizaje y desarrollo alternativos que incluyen 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 se brindan al interior de las Escuelas de Negocio BCP las cuales incrementan la participación en el negocio y la orientación a los resultados.

En el año 2016, fueron capacitados 12,521 colaboradores, quienes recibieron, en total, 890,626 horas de capacitación por parte del BCP, lo que representa un promedio de 71 horas de capacitación por colaborador capacitado y 54 horas de capacitación respecto al total de colaboradores del Banco⁴⁶. **(G4-LA9)**

Las acciones de aprendizaje desarrolladas durante el ejercicio 2016 fueron:

Tipo	Descripción
Proyectos de Aprendizaje	Promueven el apropiado desempeño para el logro de los objetivos estratégicos del negocio.
Programas Formativos	Reducen el tiempo del ciclo de aprendizaje de los nuevos colaboradores.
Programas de Actualización	Cubren las necesidades de conocimientos y habilidades asociados a una mejora en los servicios, productos o procesos.
Proyectos Transversales	Contribuyen a sostener los procesos de aprendizaje en todo el BCP.
Proyectos de Sistemas	Permiten asegurar la estabilidad operativa del negocio, tomando como base la innovación tecnológica.
Programas de Liderazgo	Dirigidos a la totalidad de gerentes del Banco. Comprende el Programa Líder BCP y los programas PDL con Grupo de Talento.

⁴⁶No incluye practicantes.

Cursos Externos	Cursos de alta especialización generados en empresas o instituciones del Perú y otros países.
Fondo de Alta Especialización	Financia estudios de postgrado en el Perú o en el extranjero. Dirigido a colaboradores de primer nivel.
Certificación Internacional	El BCP cubre la postulación de sus colaboradores a certificaciones que otorgan un valor agregado.

6.1.2. Relaciones Laborales

La no discriminación en el acceso al empleo está normada en la Política de Selección y Contratación de Personal del BCP. En el año 2013 se incorporó a dicha política una cláusula que señala 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, la Política Corporativa de Ética y Conducta deja muy clara la prohibición de cualquier tipo de discriminación y acoso. Dado ello, durante el año 2016 no se registraron casos de discriminación en el Banco.

Finalmente, el mecanismo interno de denuncia ante cualquier tipo de discriminación es el canal a Alerta Genética Credicorp. Adicionalmente, la persona afectada puede presentar su reclamo ante la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil - MTPE) o demandar ante el Poder Judicial. **(G4-HR3) (DMA No Discriminación)**

Relación con el Sindicato

En el año 2013 se registró ante el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE) el Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de Crédito del Perú S.A. (Sutbcp) – Expediente N° 86205-2013-MTPE/1/20.2, formado por 28 colaboradores, lo que representa al 0.17% de la fuerza laboral del BCP. El Banco registra solo un laudo arbitral en Arbitraje Potestativo de Negociación Colectiva, con vigencia de 2 años: del 27 de agosto de 2014 al 26 de agosto de 2016. Finalmente, desde el mes de setiembre de 2016 se ha instalado la mesa de negociación colectiva con vigencia desde el 27 de agosto de 2016 en trato directo con el sindicato.

El BCP es respetuoso de la libertad de asociación, por lo que no cuenta con políticas que afecten las decisiones

de los colaboradores de hacerse miembros de sindicatos o de suscribir convenios colectivos. **(DMA Libertad de Asociación y Negociación colectiva) (G4-HR4) (G4-11)**

Gestión de los Derechos Humanos con Proveedores (G4-HR4)

Dentro de las Políticas de Proveedores del Banco se detallan las consideraciones que debe tener el personal responsable de la contratación de proveedores. En relación a los temas de responsabilidad social, se indica que debe exigirse que los proveedores cumplan con todas sus obligaciones como empleadores, de acuerdo a la legislación laboral vigente, y que respeten el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos, principalmente:

- Eliminar toda forma de trabajo infantil.
- Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Evitar discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.
- Respetar los horarios máximos de trabajo y los sueldos mínimos establecidos.
- Garantizar que sus empleados desarrollen el trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene requeridos.
- Respetar los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción.

Asimismo, durante el año 2016 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 trabajadores de los proveedores tercerizados con desplazamiento, ni de los proveedores de intermediación laboral destacados al BCP. De manera adicional, los proveedores pasan por un proceso de homologación que incluye criterios laborales.

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

El BCP ha diseñado y mantiene un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) basado en un enfoque de prevención de riesgos laborales, que le permite cumplir con los requisitos legales vigentes y con sus valores corporativos.

Este programa se compone de 6 elementos clave: Evaluación de Riesgos; Políticas y Controles; Cultura; Monitoreo; Investigación; y Evaluación del Programa.

Elementos del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo BCP



Elementos del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (STT)

i. Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos es la herramienta básica del programa de seguridad y salud en el trabajo, pues permite identificar los peligros a los que están expuestos los colaboradores, estimar los riesgos, categorizarlos y priorizar los controles a implementar, realizando el seguimiento de los mismos.

En el año 2016, el proceso implicó realizar una visita in situ a la instalación y a cada puesto de trabajo (uno por cada perfil de puesto) a nivel nacional, con lo cual se alcanzó a 462 agencias a nivel nacional, 8 agencias Enalta, 15 sedes, y 2 HUB.

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 y difundidos a través del Curso de Inducción. Además, se documentaron los procedimientos, instructivos y formatos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, logrando plasmar los flujos de trabajo en los documentos respectivos.

Gestión de SST hacia los Proveedores

La Unidad de SST y de Gestión Interna de Proveedores desarrolla una metodología que permite gestionar el riesgo que representan las actividades de los diversos contratistas/proveedores que laboran para el BCP y establece los planes de acción progresivos para hacerlo de forma efectiva y continua.

Durante el año 2016 se continuó desarrollando el proceso de homologación para los contratistas y proveedores de alto riesgo pues, además de cumplir con los estándares internos, son homologados y certificados por una empresa externa especializada. Asimismo, se brindó cursos de capacitación a proveedores, brindándoles los lineamientos de SST que deben cumplir durante la ejecución de sus actividades al interior del BCP.

iii. Cultura y Capacitación

Parte de la misión del Banco es fortalecer comportamientos seguros y generar una cultura de autoprotección y de prevención de riesgos laborales en los colaboradores. Por ello, durante el periodo 2016, 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.

La formación en materia preventiva se imparte a través del Campus Virtual del BCP. Dentro de los principales temas de capacitación durante el año 2016 se incluyeron: Inducción a SST, Cursos Regulatorios, Plan de Emergencias y Curso de SST para Proveedores.

iv. Monitoreo

En los meses de noviembre y diciembre del periodo 2016, se realizó el servicio de monitoreo ocupacional en las instalaciones del BCP, a cargo de una empresa proveedora con amplia experiencia. Estos monitoreos comprendieron la evaluación de agentes físicos (ruido, iluminación); biológicos (hongos); ergonómicos (posturas) y psicosociales (bajo el método Istras).

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

El Comité SST representa a todos los colaboradores

del BCP y está conformado por 12 miembros (6 de ellos elegidos por los propios colaboradores y 6 nombrados por el empleador).

Durante el ejercicio 2016 se llevaron a cabo 12 reuniones periódicas. En dichas reuniones se trataron aspectos relacionados a la seguridad y salud de los colaboradores como accidentes, incidentes, nueva normativa, avances en la implementación del Programa de SST, seguimiento de los acuerdos del Comité de SST, entre otros.

Además, del 12 de setiembre al 7 de octubre de 2016 se llevó a cabo las elecciones del nuevo Comité de SST para el periodo entre octubre de 2016 a octubre de 2018, celebrándose, el 24 de octubre de 2016, la reunión de instalación del nuevo comité.

v. Investigación

En caso de que ocurriese un accidente/incidente en cualquiera de las instalaciones del BCP, este 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.

Por su parte, la Gerencia de Cumplimiento Normativo es responsable de realizar la investigación de los accidentes de trabajo, incidentes peligros, incidentes y enfermedades ocupacionales. Los resultados de las investigaciones realizadas son presentados a los miembros del Comité de SST para su revisión y para el posterior planteamiento de las acciones correctivas y preventivas frente al evento ocurrido.

vi. Evaluación del Programa de SST

Los resultados de la auditoria interna, externa, resultados del IPER, inspecciones internas y reporte de accidentes e incidentes, entre otros, sirvieron como input para la edición 2016 del informe anual dirigido a la alta dirección. El documento se presentará a finales del mes de enero del año 2017 para su respectiva revisión y aprobación, tras lo cual se destinarán recursos para el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017.

6.2

Cientes
Contentos



6.2 CLIENTES CONTENTOS

6.2.1. Enfoque en el Cliente

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 lo distinga.

Desde finales del año 2014, el Banco apostó por empezar a trabajar una estrategia de enfoque en el cliente. Por ello, renovó su promesa de marca y empezó a trabajar al interior de toda la Organización en un programa de sensibilización que va desde la Gerencia General hacia los líderes de cada área y sus equipos. Este programa e iniciativas de experiencia del cliente, así como el nuevo Centro de Innovación, forman parte hoy de la nueva División de Clientes Contentos que se creó recientemente en la estructura del Banco.

En el ejercicio 2016, el Banco trabajó en la transformación digital de sus procesos, buscando que la experiencia de sus clientes sea mucho más rápida y eficiente, realizando el lanzamiento de la apertura de cuenta de ahorros de manera digital, y de YAPE, una nueva aplicación para hacer pagos y transferencias de manera rápida desde el celular. Asimismo, comenzó a trabajar en la transformación de procesos importantes en la experiencia de los clientes, como el caso del proceso de insatisfacciones. También afianzó el trabajo de atención a clientes por redes sociales y otros canales alternativos, con el fin de ofrecer a los clientes respuestas rápidas a sus necesidades. Finalmente se continuó trabajando en reforzar la cultura de enfoque en el cliente a través de campañas comunicacionales internas y programas de reconocimiento.

Gestión de la Atención al Cliente y Reclamos

Durante el ejercicio 2016, el Banco fomentó la capacidad de sus asesores para responder a los reclamos en el punto de contacto, alcanzando niveles de 43% en el número de reclamos solucionados en la primera conversación con el cliente. Adicionalmente, se siguió

trabajando en la reducción de tiempos de atención para todos los reclamos que llegaban al backoffice y se implementaron mejoras en la productividad de los analistas.

Durante el año 2016 se continuó trabajando con el objetivo de reducir el volumen de reclamos, con el Proyecto Revolution, que finalizó en setiembre, y que tuvo como resultado la disminución del 8% de los reclamos. A partir de octubre de 2016 se inició el Programa Khuska que tiene 2 grandes objetivos: mejorar la satisfacción del cliente con el proceso de reclamos y seguir disminuyendo el volumen de reclamos atacando la causa raíz.

Número de Reclamos Recibidos por Trimestre

1er trimestre 2016	121,739
2do trimestre 2016	122,238
3er trimestre 2016	116,376
4to trimestre	118,693

Satisfacción del Cliente (DMA Etiquetado de Productos y Servicios)

El Banco 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 estrategias y proyectos de mejora cuyo objetivo es lograr cambios en la actitud de los colaboradores 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 cuatrimestral.
- 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 trimestrales.
- Estudios de satisfacción con el proceso de atención de reclamo. Con reportes mensuales y trimestrales.
- Estudio de satisfacción con el proceso de crédito hipotecario. Con reportes semestrales.
- Estudio de satisfacción con productos de banca mayorista. Con reportes anuales.
- Estudios de satisfacción de la Banca por Teléfono. Se realizan mediciones mensuales y reportes mensuales y trimestrales.
- Estudios de satisfacción interna entre áreas.

Para monitorear la satisfacción de los clientes del Banco, se utiliza una escala de medición muy exigente, que permite generar alertas que contribuyen a movilizarse hacia planes de acción⁴⁰.

Resultados de Satisfacción de Clientes en el Año 2016⁴¹ (G4-22) (G4-PR5)

	T2B Satisfacción General en el Año 2014	T2B Satisfacción General en el Año 2015	T2B Satisfacción General en el Año 2016
Banca Mayorista BCP	59%	69%	71%
Banca Minorista BCP	50%	52%	55%
Resultado total del BCP ⁴²	55%	60%	63%

6.2.2. Transformación Digital

En el 2014, al cumplir 125 años, decidimos poner al cliente en el centro de nuestras decisiones y nos planteamos la audaz ambición de convertirnos en el banco con el mejor servicio en el 2021 y la marca con el mejor servicio en el 2024.

Así, en Octubre 2015 creamos el Centro de InnovaCXión, cuya misión es lograr una experiencia distintiva vía digital poniendo al cliente en el centro de las decisiones, promoviendo el trabajo multidisciplinario y colaborativo, y utilizando nuevas técnicas de desarrollo.

A fines del 2016 tomamos la decisión de acelerar la Transformación Digital y de incorporar piezas clave para su ejecución exitosa. Estas piezas adicionales que son fundamentales para la escalabilidad de esta gran transformación son: el Área de Experiencia Cliente, la División de Sistemas y el Área de Análisis y Gobierno Estratégico de la Información.

⁴⁰ La escala utilizada es de 5 puntos, en la que no hay un punto neutro: 1 = Nada satisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Satisfecho, 4 = Muy satisfecho y 5 = Totalmente satisfecho.

⁴¹ Se ha cambiado los resultados del 2014 y 2015, anteriormente se presentaba un promedio ponderado de los resultados de las bancas, ahora se calcula como promedio simple de los resultados de satisfacción de cada banca.

⁴² Promedio Banca Minorista y Banca Mayorista

Centro de InnovaCXión y Transformación de Experiencia Cliente

En nuestra obsesión por brindar un mejor servicio a nuestros clientes, decidimos que la tecnología fuera el soporte fundamental para ofrecer a nuestros clientes una experiencia distintiva. En ese sentido, el Centro de InnovaCXión BCP (con la CX de Customer Experience) actúa como un facilitador para la Transformación Digital del Banco que constantemente nos reta a replantear la manera cómo hacemos las cosas.

Con este nuevo enfoque en el cliente, nuestra manera de trabajar e involucrarnos cambió. Ahora aplicamos métodos innovadores de pensamiento y diseño que nos permitan crear experiencias distintivas hechas a la medida de las necesidades de nuestros clientes. Utilizando estas nuevas técnicas de desarrollo, nuestros equipos multidisciplinarios y colaborativos no tienen temor a romper paradigmas y promueven una cultura colaborativa centrada en las personas.

Durante el primer año del Centro, desarrollamos en periodos de tiempo cortos soluciones innovadoras que ya están impactando en la vida de nuestros clientes: la implementación en plataformas virtuales para la apertura de cuentas de ahorro; una aplicación para pagos, llamada Yape, que utiliza el número de celular; dos plataformas de autoservicio vía web, una para adquirir créditos personales y otra para pedir cartas fianza.

Adicionalmente, para cubrir las necesidades de un entorno no tan digital, creamos un área con el objetivo principal de transformar la experiencia cliente en aquellos journeys y puntos de contacto más relevantes para nuestros clientes. Buscamos convertir su experiencia actual en una experiencia WOW un journey a la vez.

División de Sistemas

Durante el 2016, enfocamos nuestro esfuerzo en desarrollar e implementar el marco de trabajo, las herramientas y la arquitectura tecnológica que permita a la División acompañar al negocio en la Transformación Digital.

Para integrarnos al cambio metodológico y cultural, adoptamos una nueva forma de trabajo a nuestra estructura actual. Definimos y desplegamos un esquema de trabajo Bi-Modal, el cual incorpora el uso de metodologías ágiles como parte del proceso de implementación de proyectos y desarrollos evolutivos.

Estas metodologías nos brindan la posibilidad de realizar entregas parciales de gran valor agregado al negocio y de obtener una temprana retroalimentación con nuestros clientes. Además creamos gradualmente 14 células ágiles enfocadas en generar un impacto directo en el cliente final de la Banca Minorista.

Los proyectos desarrollados por estas células que más han aportado a la estrategia de Transformación Digital son: el app de Banca Móvil que ofrece nuevas funcionalidades periódicamente, Arturito BCP -el chatbot del BCP- que inicialmente se tiene como un canal de consultas, Tarjetas de Crédito y Débito Contactless y Wearsables, el app de Telecrédito Móvil (dirigido a empresas clientes del BCP), Ventas de Crédito Efectivo, Seguro Blindado de Tarjeta y Adelanto de Sueldo en varios canales electrónicos, entre otras iniciativas desplegadas.

El cambio metodológico y cultural no es suficiente, también se necesita una estrategia de TI que acompañe al negocio en la Transformación Digital. Por ello, una Arquitectura Empresarial sólida y consolidada es vital para el diseño de esta estrategia. Este año buscamos fortalecer el equipo con recursos que cuenten con experiencia en organizaciones a nivel internacional; de tal manera que estos recursos traigan al BCP las tendencias, métodos y prácticas y contribuyan a enriquecer la estrategia y hacer posible que ésta se implemente de manera adecuada.

Análisis y Gobierno Estratégico de la Información

Análisis Estratégico

En el 2016, el equipo de Análisis Estratégico llevó a cabo diversos proyectos de optimización basados en Analytics. Para ello empleamos técnicas innovadoras, tanto de estadística como de tratamiento de datos. Algunos de los proyectos que desarrollamos fueron: el cambio de esquema de incentivos de los Asesores de Venta y Servicio, segmentación de las causas de reclamos y reducción de 30%.

CRM

El equipo de CRM se encarga de la generación y distribución de ofertas a una multiplicidad de canales, tanto proactivos (telemarketing, fuerzas de ventas) como reactivos (Asesores de Venta y Servicio, canales automáticos como cajeros o Banca por Internet). Este año el equipo ha añadido nuevas tipologías de campañas y canales, que han permitido que el volumen de comunicaciones alcance ya los 11 millones por mes.

Arquitectura y Gobierno de Datos

Hemos trabajado en una transformación integral de nuestra Arquitectura de Datos para anticiparnos a las demandas de un mercado cada vez más digital. La nueva Arquitectura incluye componentes absolutamente

novedosos y permitirá al Banco procesar grandes volúmenes de información, de variedad de tipologías y a gran velocidad. En paralelo, lanzamos una primera ola metodológica de Gobierno y Calidad de Datos, con la cual procuramos que los datos estén bien definidos, tengan trazabilidad y calidad.

6.2.3. Transparencia en la Información (DMA Etiquetado de los productos y servicios)

El BCP cumple las normas de transparencia en la información y de control de la 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 la Asociación de Bancos del Perú (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 productos y servicios financieros, entre las ofertas de los distintos bancos.

Es importante destacar que el BCP y todos sus productos cumplen con el marco legal vigente, que incluye el Decreto Legislativo N° 1044, la Ley N° 29571 establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y, adicionalmente, con la Ley Complementaria de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, reglamentada mediante la Resolución SBS N° 8181-2012.

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.⁴³

Durante el año 2016, el BCP realizó una capacitación a todo el personal encargado de diseñar su publicidad, tanto interno (colaboradores de las Áreas de Comunicaciones, Marketing y Experiencia del Cliente) como externo (personal de las agencias de publicidad y medios con las que trabaja el Banco), con el fin de asegurar un adecuado cumplimiento de la normativa aplicable sobre publicidad. Asimismo, como parte del Plan Anual del Oficial de Atención al Usuario se hace un seguimiento y revisión de la publicidad que se brinda a los clientes y que forma parte del informe anual de productos que se emite a las gerencias responsables.

De manera adicional, la comunicación que promoció el uso o contratación de los productos y servicios del BCP se encuentra sujeta a los Lineamientos de Publicidad de Productos Financieros de Asbanc. Estos lineamientos aplican para un grupo de productos que incluyen tarjetas de crédito, créditos de consumo en cuotas, créditos hipotecarios para vivienda, cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, cuentas por compensación de tiempo de servicio -CTS- y otros créditos de consumo con modalidad revolviente. Así también, rigen para determinadas piezas publicitarias (en TV, radio, prensa, folletos informativos, afiches en agencias, vía pública y ciertos formatos de Internet). **(DMA Comunicaciones de Marketing)**

Durante el año 2016 no se iniciaron nuevos procedimientos sancionadores ante el Banco vinculados a comunicaciones de marketing, publicidad, promoción o patrocinio. **(G4-PR7)**

Asimismo, al cierre del año 2016, no se han presentado

⁴³ Existen 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.

reclamos relacionados a la privacidad de información de los clientes del Banco. Esta 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 a través de un adecuado tratamiento. **(DMA Privacidad de los Clientes) (G4-PR8)**

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos institucionales, en el año 2016 el Banco recibió multas por infracciones a las normas de protección al consumidor por un valor de 705.61 UIT⁴⁴, equivalente a S/2'410,902.25. **(G4-PR9)**

Durante el periodo 2016 se ha realizado esfuerzos para implementar mejoras en los procesos internos, así como en las alertas para lograr un mejor servicio y una menor imposición de multas. El BCP continúa desplegando los siguientes planes de acción para disminuir las sanciones:

(DMA Cumplimiento Regulatorio)

- Mejora de atención de los reclamos y solicitudes de información presentados (calidad y plazos).
- 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.

Dado ello, en el año 2016 el Banco no recibió sanciones por procedimientos administrativos ante la SBS ni sanciones significativas por incumplimiento a la normativa nacional (G4-S08)

6.2.4. Modelo Integral de Seguridad Bancaria (MISB)

(DMA Seguridad y Salud de los Clientes) (G4-PR1)

El Banco tiene desplegado un Modelo Integral de Seguridad Bancaria⁴⁵ que incorpora como pilares esenciales la información, los procesos, las personas, la tecnología y la experiencia del cliente; operando en los frentes de prevención, detección, respuesta y recuperación. Todo esto coadyuva a la misión de incorporar el concepto de seguridad dentro de la cadena de valor que soporta los productos y servicios que brinda.

Para este fin se cuenta con una infraestructura que cumple con las normas técnicas nacionales e internacionales, herramientas especializadas, personal altamente calificado y protocolos de seguridad que cumplen con la regulación vigente, así como con las mejores prácticas internacionales. EL MISB, tiene entre sus principales características:

- Visibilidad integral del riesgo y procesos de mitigación.
- Estrategia de prevención y capacitación al cliente interno y externo.
- Soporte al negocio (alertas tempranas).
- Monitoreo continuo (24 x 7) y control de pérdidas.
- Gestión de riesgo de desastres.
- Automatización de controles.
- Investigaciones forenses especializadas con énfasis en fraude cibernético y manejo de crisis.

Asimismo, el capital humano especializado, los procesos estandarizados, la información de calidad, la tecnología de

última generación y una red de contactos a nivel regional y global permiten cumplir la misión de dar soporte al negocio bajo lineamientos de eficiencia, manejo del riesgo, *smart data* y un claro enfoque hacia la banca digital.

En el campo de la seguridad, bajo un entorno gremial y regional, el BCP forma parte del Programa Integral de Seguridad Bancaria de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) a través de sus diferentes comités técnicos. Además, preside el Consejo Consultivo de Seguridad Bancaria de la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) para Latinoamérica y el Caribe (LAC); y es miembro del Comité Ejecutivo de Riesgos para Medios de Pago de VISA para LAC. Dentro de su relación con los grupos de interés, el BCP lidera el Comité Cívico del Departamentos de Seguridad de Bancos de la Policía Nacional del Perú, el mismo que resulta un modelo para la región en apoyo a la seguridad ciudadana.

En el ámbito de la gestión de riesgo de desastres, además de contar con personal técnico y especializado, es de destacar el convenio suscrito con el Cenepred (Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres de la Presidencia del Consejo de Ministros) a través del cual se viene optimizando el manejo de escenarios y estrategias de prevención y respuesta con un entrenamiento permanente mediante simulacros ante diversos tipo de riesgos vinculados a la seguridad física y de personas.

⁴⁴ UIT 2016 = 3,950

⁴⁵ Comprende oficinas, canales, productos y servicios en general.

6.3 Gestion del Riesgo Sobresaliente



6.3. Gestión del Riesgo Sobresaliente

6.3.1. Gestión del Riesgo en el BCP

Sistema de Gestión Integral de Riesgos

La Gerencia Central de Riesgos tiene por finalidad consolidar la gestión de los mismos, logrando así una visión integral independientemente de las áreas de negocio. Sus principales funciones son:

- Implementar políticas, procedimientos, metodologías y acciones con el fin de identificar, medir, monitorear, mitigar, informar y controlar los distintos tipos de riesgos.
- Asegurar que los riesgos asumidos por el Banco estén enmarcados dentro de la política aprobada por el Directorio.
- Contribuir activamente en el diseño e implementación de las iniciativas estratégicas de todas las demás subsidiarias de Credicorp.
- Difundir en toda la Organización la importancia de la adecuada administración de riesgos.
- Comunicar oportunamente a las distintas unidades del Banco la información necesaria para gestionar los diferentes riesgos a los que están expuestas y minimizar el impacto de los mismos en el logro de sus planes y objetivos.
- Brindar a las distintas unidades de la Gerencia Central de Riesgos las pautas necesarias a fin de optimizar los resultados de su gestión alineando los proyectos de cada una de ellas en base a un plan estratégico integral.

Gobierno de la Gestión de Riesgos

Con el fin de formalizar y descentralizar las decisiones vinculadas a la gestión del riesgo, el BCP ha constituido una serie de comités de riesgos destinados a revisar temas estratégicos o tácticos en la gestión del riesgo:

Comité de Administración de Riesgos:

Este comité representa al Directorio en la toma de

decisiones para la gestión del riesgo, es responsable de establecer los principios, políticas y límites generales para los diferentes tipos de riesgos, así como de definir la estrategia utilizada para su mitigación. Además, monitorea aquellos que son fundamentales y administra y monitorea las decisiones de los riesgos relevantes. Asimismo, con el fin de tener una gestión eficaz, el Comité de Administración de Riesgos se apoya en los siguientes comités:

- Comités de Riesgos de Crédito (mayorista y minorista)
- Comité de Riesgos de Tesorería y ALM (Asset Liability Management)
- Comité de Riesgos de Operación

Gestión del Apetito por Riesgo

Las declaraciones cualitativas y cuantitativas que guían al BCP en la determinación del monto y tipo de riesgo que está dispuesto a asumir en la consecución de los objetivos estratégicos y financieros se concretan en el marco del apetito por riesgo, el cual es aprobado anualmente por el Directorio.

Con esto se busca definir un perfil de riesgo deseado por el Directorio, el mismo que se manifiesta a través de 5 pilares estratégicos: solvencia, liquidez, beneficio y crecimiento; estabilidad de resultados y estructura de balance.

Gestión de la Solvencia

El BCP administra de manera activa una base de capital para cubrir los riesgos inherentes a sus actividades. La adecuación del capital es monitoreada usando, entre otras medidas, las normas y *ratios* establecidos por el regulador.

Por otro lado, el capital económico es la medida interna del capital que el BCP necesita mantener dado su perfil

de riesgo con el fin de limitar la probabilidad de quiebra y de garantizar su solvencia económica.

Cultura de Riesgos

La función de riesgos en el BCP es llevada a cabo por personal especializado, con conocimientos adecuados sobre los procesos de identificación, evaluación, medición, tratamiento y control de los mismos. En ese sentido, y con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos consistente con las mejores prácticas de la industria, el BCP cuenta con programas y capacitaciones continuas de formación en este tema para los colaboradores.

Riesgo de Crédito

- **Admisión:** En la Banca Mayorista, el proceso de evaluación crediticio se realiza para cada cliente o grupo económico. Para ello, las políticas y procedimientos de aprobación de operaciones se basan en criterios conservadores que son aplicados mediante procesos definidos. El proceso de aprobación de créditos se basa, principalmente, en la capacidad del cliente para generar los recursos necesarios para reembolsar los créditos concedidos -y sus respectivos intereses- en los plazos acordados. En el caso de la Banca Minorista, se cuenta con modelos de admisión y pautas para el otorgamiento de créditos, definidas por las unidades de riesgos según los lineamientos aprobados en los distintos comités de riesgos.
- **Seguimiento y Recuperaciones:** El proceso de seguimiento de créditos mayoristas involucra la identificación temprana de clientes con potencial de deterioro a través de un sistema de seguimiento de alarmas críticas y preventivas, y de variables de criterio experto, enfocando esfuerzos en la revisión de clientes con mayor criticidad. En el caso de créditos minoristas, se realiza el seguimiento de indicadores de morosidad de portafolio y cosechas, rentabilidad y pérdida esperada. El proceso de recuperación de créditos mayoristas incluye una evaluación de la disposición y capacidad de pago del deudor para cubrir la deuda atrasada y/o normalizar su posición. En el caso de créditos minoristas, se cuenta con un proceso de recuperación alineado a las mejores prácticas de la industria. La negociación con el cliente está presente durante todo el proceso de cobranza, acordando alternativas de refinanciamiento en caso no pueda cumplir con sus pagos.

Riesgo de Mercado

El BCP separa la exposición al riesgo de mercado en 2 grupos:

- **Trading Book:** Aquellas exposiciones que surgen de la fluctuación del valor de los portafolios de inversiones para negociación. El Banco cuenta con una estructura de límites de riesgo de mercado para el portafolio de inversiones y derivados que se controlan en el Reporte Diario de Riesgos de Tesorería.
- **Banking Book:** Exposiciones que surgen de los cambios en las posiciones estructurales de los portafolios que no son de negociación. El Banco cuenta con una serie de límites y alertas de ALM (Asset Liability Management) con el fin de controlar la exposición al riesgo estructural de tasa de interés y al riesgo de liquidez.

Riesgo de Operación

El riesgo de operación se define como la probabilidad de sufrir pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas de personal, de tecnología de la información o eventos externos. Los riesgos de operación se enfocan desde 3 frentes:

- **Gestión de Evaluación de Riesgos de Operación:** Está basada en la norma ISO 31000-2009, cuyo alcance incluye la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos de operación a los que está expuesta la Corporación en sus diferentes negocios.
- **Gestión de Continuidad de Negocios:** Cuyo objetivo es la mitigación de los eventos de interrupción, con la implementación de estrategias por cada uno de los recursos que soportan a los procesos vitales de los negocios del BCP.
- **Gestión de Eventos de Pérdida:** Su objetivo es la identificación, clasificación y registro de las pérdidas en las que incurre el BCP por la materialización de los riesgos de operación a los que está expuesto.

Principales Hitos del Sistema de Gestión Integral de Riesgos 2016

I. Gobierno de la Gestión de Riesgos

- Concluyó el proyecto Pukará, cuyo objetivo fue aprovechar las oportunidades de crecimiento en la

Banca Minorista con un nivel de riesgo conocido, controlado y adecuadamente remunerado. Durante la última etapa, se consolidó el apetito a nivel de unidades de negocio y de productos minoristas, además del desarrollo de diversos modelos, segmentaciones y marcos de gestión en las distintas Bancas.

- En el marco de adecuación a Basilea, se realizaron las primeras reuniones de coordinación con la SBS de cara al inicio del proceso de pre validación.

II. Gestión del Apetito por riesgo

- Se dividió el apetito de Mayorista, realizando el corte por Banca Corporativa y Banca Empresa.

III. Cultura de Riesgos

- Se desplegó la Certificación Básica de Riesgos Virtual, modalidad que brinda la posibilidad de llegar a Funcionarios de Créditos y de las Bancas, localizados en provincias y fuera del Perú; además, se lanzó la Certificación de Riesgos Banca Minorista.
- Se desplegó por primera vez el Programa Descubre Créditos para colaboradores fuera de las unidades de Riesgos.
- Se lanzó una nueva versión de la malla curricular de la Escuela de Riesgos BCP, la cual contiene módulos asignados a cada unidad de negocio según sus necesidades de formación.
- Con el apoyo de una consultora externa, se diseñó y desarrolló el Curso de Gestión Global de Riesgos Retail, dirigido a los colaboradores de la División de Riesgos Banca Minorista, el cual será desplegado durante el 2017.

IV. Riesgo de Crédito

a. Admisión

- Se mejoró la calidad de los sistemas de calificación (rating y scoring), efectuando procesos de calibración en los diversos segmentos.
- En la Banca Mayorista se optimizó el proceso de aprobación de excepciones, cuyo objetivo es reducir el volumen de casos que escalan a la División de Créditos brindando mayor autonomía a la Banca, sin incrementar el riesgo asumido.
- Se trabajó en la estandarización de la evaluación crediticia de las operaciones más pequeñas y de menor riesgo.

- En la Banca Minorista, en el segmento personas se implementó un nuevo modelo de score para los productos Crédito Efectivo y Tarjeta de Crédito, cuyo propósito es evolucionar de una visión centrada en el producto a una enfocada en el cliente.
- Se trasladó la gestión de las Herramientas de Pricing (Mayorista y Minorista) a una unidad centralizada dentro de la División de Planeamiento y Control Financiero.

b. Seguimiento y Recuperaciones

- Se implementó un modelo de tasaciones, el cual permite hacer seguimiento periódico a las garantías a fin de mantener su valor actualizado. Este cambio se implementó en todos los portafolios, siendo Pyme el segmento más impactado.
- En la Banca Mayorista se completó la construcción de un nuevo modelo de alertas tempranas, además, se realizaron calibraciones y ajustes a los modelos ya existentes.
- En la Banca Minorista se desarrolló un esquema que permite el seguimiento mensual y continuo de nuestros diversos portafolios.
- Respecto a la gestión de cobranzas, se continuó con la estrategia de descentralizar la cobranza hacia los Funcionarios de Negocio de los segmentos Pyme, Enalta y BEX.

V. Riesgo de Mercado

En el BCP separamos la exposición al riesgo de mercado en dos grupos:

a. Trading Book

- Se aprobó un nuevo límite objetivo de la posición de cambio estructural (PCE).

b. Banking Book

- Se elaboró una metodología de asignación de costo de liquidez, la cual permite atribuir los costos a las unidades generadoras del riesgo.

VI. Riesgo de Operación

- Con la ayuda de una consultora externa, se realizó una evaluación en los frentes de metodologías, modelo de gobierno y soporte tecnológico, obteniendo como conclusión que el Banco cuenta con un modelo robusto de gestión de riesgo operacional.

6.3.2. Compras Responsables (G4-12)

Los proveedores son parte activa en la elaboración y entrega de los productos y servicios que ofrece el BCP. En ese sentido, son considerados una pieza fundamental en la cadena de valor, debiendo demostrar en todo momento su capacidad para cumplir con los estándares de operación y servicio exigidos por el Banco. Durante el año 2016, el 80% del monto de las compras del BCP fue atendido por 476 proveedores.

Proceso de Negociación de Compras (G4-12)

La Gerencia de Negociación de Compras realiza las adquisiciones y contrataciones de proveedores en el Banco, los cuales incluyen la administración de riesgos y la identificación de potenciales contingencias. 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 demuestre, en forma consistente, una situación financiera adecuada, comportamiento ético y legal ejemplar; cumplimiento oportuno de las obligaciones con su personal, con las entidades financieras, con sus propios proveedores, con organismos reguladores y otros; y capacidad para prestar servicios en las condiciones requeridas.

Identificación de riesgos por servicio a negociar

Los responsables de las negociaciones tienen la obligación de identificar los posibles riesgos del servicio, establecer los controles y mitigadores con sus usuarios e incorporar estos en la contratación del servicio.

Formalización de acuerdos contractuales

Los responsables de las negociaciones deben formalizar los términos y condiciones comerciales, en el marco del contrato estándar del BCP. En el mismo, se incluyen cláusulas de cumplimiento regulatorio laboral, de industria y otras leyes aplicables a su negocio.

En estas cláusulas se hace especial énfasis en las obligaciones del proveedor que reducen el riesgo de vulneración de los derechos humanos de sus trabajadores. Se establece, también, que el proveedor deberá dar cumplimiento a las disposiciones que aseguren las normas de seguridad y salud en el trabajo. En dichas cláusulas se indica los siguientes puntos relacionados:

- El proveedor reconoce la vigencia y el pago de los derechos laborales, como remuneraciones, gratificaciones y otras 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.

**Programa de
Homologación a
Proveedores
(G4-HR10) (G4-LA14)**

El Banco homologa a sus proveedores²²:

- Estratégicos o de alto riesgo.
- Que brindan servicios recurrentes con personal destacado dentro del Banco.
- Que brindan servicios recurrentes cuyo periodo de contratación sea de 1 año a más y cuya facturación anual sea mayor a US\$30,000.
- Los cuestionarios tienen preguntas relacionadas al cumplimiento de aspectos de formalización, de responsabilidad social, de aspectos laborales y de seguridad y salud en el trabajo. Durante el año 2016 se homologaron a 91 proveedores, lo que representa el 11% de proveedores significativos del Banco.

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

Periódicamente, se controla la gestión del riesgo operativo de la Gerencia del Área de Administración.

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 las diferentes centrales de riesgo, así como sus posibles relaciones con el lavado de activos o con actividades ilícitas. Se estima la información conjuntamente con el Área de Prevención y Cumplimiento, con el objetivo 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 que se cumpla con los compromisos legales adquiridos con los proveedores y así evitar pérdidas por demandas legales o pérdidas reputacionales.

**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. 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 en casos de incumplimiento que puede incluir la ejecución de penalidades o la rescisión del contrato.

6.3.3. Cumplimiento Normativo

Programa de Cumplimiento Normativo (DMA Cumplimiento Sociedad)

El principal objetivo de este programa es implementar una estructura que permita velar por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente, así como prevenir, detectar y corregir cualquier actividad que vaya contra el cumplimiento de la normativa que le sea aplicable a Credicorp y a sus subsidiarias, entre ellas el BCP.

²² Los proveedores exonerados de la homologación son los proveedores del exterior bajo contrato fuera del marco peruano.

6.3.4. Lucha contra la Corrupción y la prevención del Lavado de Activos

Programa Anticorrupción BCP (DMA Lucha contra la Corrupción)

El BCP cuenta con una Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno, alineada con los requerimientos establecidos en la regulación extranjera, tanto de EE.UU. (FCPA), como del Reino Unido (UKBA).

En este marco, se cuenta con un Programa Anticorrupción que tiene como objetivo establecer las pautas y los lineamientos que deben cumplir todos los colaboradores a fin de disminuir el potencial riesgo de corrupción y/o soborno, en su relación con los distintos grupos de interés.

Para el logro de este objetivo, se ha desarrollado una estructura que permite mantener un ambiente de control donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan en las acciones de los colaboradores, y en la que cada uno de ellos entienda que su deber al formar parte del BCP es conducirse dentro de las restricciones establecidas por la regulación local y extranjera referida a la mitigación del riesgo de corrupción y/o soborno.

Con la finalidad de reforzar esta estructura, durante el segundo semestre del año 2016 se modificó la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno. Entre las principales modificaciones se encuentran:

- Reforzamiento del deber de cumplimiento de la misma en todos los ámbitos de la Corporación.
- Implementación de un proceso de debida diligencia, al socio de una posible alianza estratégica y/o joint venture, respecto de sus políticas y prácticas en materia de leyes anticorrupción.
- Utilización de un adecuado procedimiento de rendición de gastos con libros y registros apropiados.

Adicionalmente, y con este mismo fin, durante el segundo semestre se realizaron también los siguientes monitoreos:

- Regalos recibidos de clientes / proveedores / agentes / terceros.
- Relación entre proveedores y Personas Expuestas Políticamente (PEP).

- Revisión de cláusulas de adhesión en contratos de proveedores.
- Revisión de contribuciones políticas.
- Revisión de gastos de representación vía tarjetas de crédito corporativas.
- Revisión de las relaciones entre proveedores y PEP.

Finalmente, durante el año 2016, se trabajó en la automatización de las Alertas Anticorrupción, las mismas que al cierre de este semestre se encuentran en un avance del 70%, estimando su culminación para fines de enero de 2017. A la fecha, se han desarrollado alertas por pagos de tarjetas de crédito de terceros, por depósitos en cuenta de proveedores, por pagos a cuenta en tarjetas de créditos de PEP y por depósitos en cuentas a PEP.

Incidentes de Corrupción (G4-S05)

Durante el año 2016 se registraron 191 actos dolosos y/o fraudes cometidos por colaboradores. La medida tomada fue el cese de los mismos.

Incidentes de Corrupción	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Actos dolosos y/o fraudes	198	224	191

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 adoptadas para identificar en qué zonas se están produciendo mayores casos y qué tipos son los más frecuentes, y así poder dar alertas de manera más oportuna.

Asimismo, durante el año 2016, a través del Buzón de Denuncias Credicorp, se reportaron 8 casos de corrupción y/o soborno cometidos por colaboradores relacionados al Programa Anticorrupción.

Las capacitaciones a los colaboradores respecto al Programa Anticorrupción se realizaron como se detalla a continuación: **(G4-S04)**

Capacitación Virtual	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Inducción	3,910	4,002	3,816
Actualización	14,995	15,077	15,745

Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (Splaft)

Durante el periodo 2016 se actualizó la evaluación de riesgo de lavado de activos de cada uno de los clientes, productos, canales y zonas del Banco; y se determinó el perfil de riesgo de lavado de activos al que se está expuesto. Además, Credicorp brindó capacitación sobre el Splaft, de manera presencial, a 1,672 colaboradores que laboran en las unidades de mayor riesgo en las empresas de la Corporación.

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

Estadística al Año 2016

Indicadores	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Casos evaluados	21,018	16,705	28,980
Casos reportados a la UIF ²³	333	367	293
casos reportados a la UIF ²³ corrupción de funcionarios públicos			

²³ Unidad de Inteligencia Financiera.

²⁴ No incluye el incumplimiento a los cursos PLAFT.

Sanciones al Personal²⁴

Indicadores	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Número de sanciones al personal por incumplimiento al Splaft	105	65	6
Porcentaje de colaboradores sancionados	0.63%	0.38%	0.04%

Durante el año 2016, los principales procedimientos implementados y destinados a la prevención y detección de operaciones inusuales y/o sospechosas, fueron los siguientes:

- Inclusión del procedimiento sobre el cumplimiento de prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo en los agentes o cajeros corresponsales.
- Actualización del Procedimiento de Debida Diligencia Reforzada de Clientes bajo el Régimen Reforzado.
- Actualización de las casuísticas de señales de alerta.
- Actualización del proceso de documentación para la apertura de cuentas de clientes del sector minero.
- Incorporación de un control referido a la identificación de los vendedores de inmuebles para el producto de créditos hipotecarios.
- Actualización del proceso de transferencia de fondos.
- Incorporación del proceso de apertura de cuentas para agrupaciones políticas.

Durante el año 2016, y de acuerdo a las normas de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), se realizaron 80 eventos de capacitación sobre prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en los que participaron un total de 19,824 colaboradores. De ellos, 463 detentaban cargos directivos (gerentes y subgerentes).

6.4 Crecimiento Eficiente



6.4 CRECIMIENTO EFICIENTE

6.4.1. Compromiso con la Eficiencia Ambiental

El BCP incorpora la gestión ambiental en sus operaciones a través del cálculo de la huella de carbono, un proceso que permite a las diferentes áreas del Banco identificar los resultados de los programas de eficiencia y de los potenciales proyectos a futuro. Durante el año 2016, se ejecutaron proyectos para mejorar la gestión en residuos sólidos y en el transporte de los colaboradores.

Dentro de las inversiones medioambientales que apuntalen a la sostenibilidad de sus operaciones, se incluye los costos de la medición anual de su Huella de Carbono, así como proyectos que ayuden a gestionar y hacer énfasis en la eficiencia ambiental. Entre ellos se puede destacar la participación en La Hora del Planeta, diseño de estaciones de segregación de residuos y video de sensibilización ambiental diseñado para la fiesta anual de colaboradores, así como la incorporación de un programa piloto de auto compartido. **(DMA Inversiones Ambientales)**

Inversiones Ambientales en el año 2016 (G4-EN31)

Consultorías	S/ 276,038
Hora del Planeta	S/ 3,687
Gestión de residuos	S/ 20,213
Piloto Auto Compartido	S/ 5,442
Total	S/ 305,380

i. Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (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 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. 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 mencionadas, hay 3 alcances dentro del cálculo de la HC:

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

A continuación, se brinda el detalle del total de toneladas de CO2 equivalente (tCo2e) emitidas por el BCP durante el año 2016: **(G4-EN15) (G4-EN16) (G4-EN17)**

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (En Toneladas de CO₂ Equivalente)

Concepto	2016
Alcance 1: Emisiones Directas	719.52
Consumo de combustible de vehículos operados por la empresa	398.53
Combustible para cocina	170.07
Generadores eléctricos	134.67
Fertilizantes	9.48
Extintores	6.24
Gases refrigerantes	0.55
Alcance 2: Emisiones por Consumo de Electricidad	17,171.12
Consumo de electricidad en sedes y agencias	16,495.80
Consumo de electricidad en cajeros independientes	675.32
Alcance 3: Emisiones Indirectas	24,033.25
Desplazamiento del personal al centro de trabajo	11,176.52
Desplazamiento del personal al centro de trabajo en buses pagados por la empresa	349.89
Desplazamiento del personal en taxis pagados por la empresa	168.04
Generación de Residuos	2,455.47
Papel	4,960.44
Agua	392.82
Transporte de residuos	68.50
Viajes en avión	2,125.49
Viajes terrestres nacionales	103.99
Valijas	311.47
Pérdidas por distribución de energía	1,920.62
Total Huella de Carbono	41,923.90
Emisiones de GEI no-Kyoto: Gas R-22 ²⁵	1,165.39
Emisiones de GEI no-Kyoto: Gas halotron ²⁶	33.90
Emisiones directas de CO2 por quema de Biomasa	37.63
Emisiones indirectas de CO2 por quema de Biomasa	1288.83
Total de Emisiones de GEI	44,449.64

Indicadores

Año 2016

Emisiones per cápita	2.64
Emisiones por metro cuadrado	0.082

Las emisiones directas en la HC del BCP en el año 2016 representaron un 1.62% del total; mientras que las emisiones indirectas generadas por el consumo de electricidad y las de Alcance 3 generaron el 38.63% y el 54.07% del total, respectivamente.

²⁵ 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.

²⁶ 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.

Adicionalmente, se midieron los gases HCFC (R-22), empleados como refrigerantes²⁷ y Halotrón²⁸ utilizado como gas extintor, y las emisiones directas e indirectas generadas por la quema de biomasa. Las fugas R-22 supusieron 1,165.39 tCO₂e, las de Halotrón de 33.90 tCO₂e y la quema de biomasa generó 1,326.45 tCO₂e, por lo que la suma de emisiones del BCP durante el año 2016 alcanzó un total de 44,449.64 tCO₂e.

ii. Consumo de Energía

En el BCP se consume energía directa de fuentes no renovables y energía indirecta de fuentes renovables y no renovables. **(DMA Energía)**

Consumo Interno de Energía (G4-EN3) (DMA Energía)

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, en la que todas las

unidades vehiculares han pasado revisiones técnicas. Para el Banco, dichas emisiones atmosféricas no son significativas al cumplir con todas las regulaciones técnicas vigentes.

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 2016 fue de un total de 4,115.07GJ²⁹.

Detalle del Consumo de Combustible del Parque Automotor en el año 2016

Recurso	Tipo de Vehículo	Número de Vehículos	Cantidad	
			En Galones (gal)	En Gigajulios (GJ)
Diésel B5	Camioneta	29	7,610.76	1,045.68
Gasolina	Automóvil	19	5,185.25	630.00
	Camioneta	58	20,077.49	2,439.38

Parte del consumo de diésel en el año 2016 fue usado en grupos electrógenos; y una parte del consumo de GLP, en las cocinas ubicadas en Lima. Juntando ambos consumos, en total, los combustibles representaron un total 3,915.19GJ.

Recurso		Cantidad	
		En Galones (gal)	En Gigajulios (GJ)
Diésel para grupos electrógenos		13,874.35	1,222.33
Combustible para cocinas	GLP ³⁰	28,458.11	2,692.86

²⁷ 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.

²⁸ Idém

²⁹ Para la conversión a Gigajulios se utilizó Balance Nacional de Energía Perú 2015.

³⁰ Factor de conversión 0.0881 GJ/galón Fuente: Liquid Fuel Measurements and conversions <http://www.extension.iastate.edu/agdm/>

Durante el año 2016, el consumo indirecto de energía estuvo únicamente compuesto por la energía eléctrica usada en el BCP, tal como se muestra a continuación³¹: **(G4-EN3)**

Recurso	Cantidad	
	En Megavatios-hora (MWh)	En Gigajulios (GJ)
Energía eléctrica consumida en Lima	53,804.85	193,697.48
Energía eléctrica consumida en provincias	19,190.69	69,086.50
Energía eléctrica consumida en cajeros fuera de las Agencias BCP	2,988.70	10,759.31

Energía Eléctrica Consumida por el BCP en los 3 Últimos Años	Año 2014	Año 2015	Año 2016
En megavatios-hora (MWh)	71,352.08	74,777.50	75,984.25
En gigajulios (GJ)	256,867.49	269,199.00	273,543.30
Consumo de energía per cápita en megavatios-hora (MWh)	4.08	4.23	4.51

iii. Consumo de Materiales

El consumo de papel fue de 1,234.73t y representó alrededor del 14% del total de la huella de carbono del BCP en el año 2016. Actualmente, se continúa una campaña de concientización y comunicación a los colaboradores de la Sede Central del Banco cuyo fin es promover en ellos el consumo eficiente de dicho recurso y fomentar el correcto reciclaje del mismo. Así también, todas las impresoras y fotocopiadoras del edificio están programadas para imprimir a doble cara, siendo esta la opción predeterminada cuando se imprime un documento. Se espera replicar estas acciones en el resto de las instalaciones del BCP como próximo paso.

Adicionalmente, a través del Centro de Innovación, se vienen diseñando propuestas de valor hacia los clientes, lo que a su vez disminuye el uso de papel, entre las que se puede destacar el lanzamiento de los Kioskos BCP, en donde los clientes pueden abrir sus cuentas de ahorro de manera virtual. **(DMA Materiales) (G4-EN1)**

iv. Consumo de agua (DMA Agua) (G4-EN8)

El BCP, en su compromiso por gestionar eficientemente su consumo de agua, viene implementado mejoras en sus distintas instalaciones. Así, por ejemplo, sus oficinas administrativas cuentan, casi en su totalidad, con sensores y temporizadores de agua en los lavaderos, que evitan el desperdicio de agua. La sede Chorrillos cuenta, además, con aireadores y sensores cuya función es regular el volumen de salida para disminuir el consumo de agua.

Desde el año 2010 se tomó la decisión de que las nuevas agencias comerciales cuenten con un mejor sistema para el uso responsable de agua. Por ello, estas cuentan con sensores y temporizadores que contribuyen al ahorro en el consumo de agua. En el año 2016 se abrieron 4 agencias bajo este nuevo formato. Cabe mencionar que el BCP utiliza agua solo del suministro de empresas de agua.

³¹ Para el caso de energía eléctrica se obtuvo a partir de la base del consumo de energía en Lima Provincias. Para las agencias que no reportaban consumo de proyecto en función a los m2 y el consumo histórico.

Consumo de Agua	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Consumo de agua en Lima y provincias (en metros cúbicos)	809,748.50	579,074.52	571,325.35
Agua consumida por colaborador (metros cúbicos por persona)	48.29	34.02	33.89

v. Gestión de Residuos (DMA Residuos)

En la Sede Central se cuenta con 2 fases para el manejo de residuos. La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones³² ubicadas en todos los pisos, donde los colaboradores depositan los residuos. La segunda, es realizada por la EPS-RS en el punto de acopio, donde segregan los residuos provenientes de las estaciones de segregación y los contenedores personales. Luego de ello se procede a pesarlos para llevar un registro de los mismos. **(G4-EN23)**

Total de Residuos en el Año 2016 ³³			
	Residuos generados en Sedes (kg)	Residuos generados en Agencias (kg)	TOTAL
Residuos comunes³⁴	248,303.1	849,908.1	1'098,211.2
Estaciones de segregación	30,202.3	-	30,202.3
TOTAL	278,505.5	849,908.1	1'128,413.5

Detalle de Material Reciclado	Botellas Plásticas	Papel Blanco	Papel Periódico	Cartón	Vidrio	TOTAL
Residuos reciclados (Kg)	4,093	11,988	6,015	4,811	3,296	30,203
Porcentaje de residuos reciclados	14%	40%	20%	16%	11%	100%

6.4.2. Financiamiento Responsable

Política Crediticia Ambiental

(DMA Portafolio de productos) (G4-14)

El BCP ha consolidado su Política Crediticia Ambiental para monitorear que sus 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.

³² Las estaciones de segregación comprenden: papeles, botellas plásticas, envases reciclables y residuos comunes.

³³ Las cantidades corresponden solo a los residuos generados en la sede central del Banco.

³⁴ Incluyen tachos personales.

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 ambiental al que está expuesto el cliente. Las calificaciones son Roja, Amarilla o Verde, siendo la categoría Roja la puntuación que revela mayor riesgo ambiental.

Si un cliente queda en la categoría Roja se solicita la evaluación de un experto ambiental independiente para que elabore un due diligence. Además, se incluyen cláusulas contractuales específicas para prevenir, reducir y/o mitigar los posibles riesgos ambientales. Si queda en la categoría Amarilla sólo se le comunica al cliente los aspectos ambientales que representan un potencial riesgo. Finalmente, si el Banco -en su evaluación- considera que el riesgo ambiental es muy alto, tiene la potestad de reducir facilidades o denegar operaciones.

Al cierre del año 2016, el 87% de las solicitudes de crédito que requerían pasar por la política crediticia ambiental del Banco fue calificado según esta escala³⁵.

Calificación de Clientes de Acuerdo a la Política Crediticia Ambiental

	Universo	Calificados	Verdes	Amarillos
Número de Clientes	78	68	60	8
Porcentajes	100%	87%	88%	12%

Evaluación de Riesgos Ambientales y Sociales en el financiamiento de Proyectos (DMA Portafolio de productos) (G4-14) (G4-F54)

Con el objetivo de asegurar una gestión social y ambiental responsable en los proyectos que sean financiados parcial o totalmente por el BCP y de cumplir con los requisitos de la Resolución SBS N° 1928-2015 y los lineamientos de los Principios de Ecuador, durante el año 2016 se implementó la Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos.

Rojo

Proyectos y/u operaciones con posibles impactos ambientales negativos de alta magnitud. Estos se caracterizan por ser irreversibles, por no tener una ubicación geográfica específica y por la ausencia de información histórica que permita su prevención.

Amarillo

Posibles impactos ambientales negativos de mediana magnitud. Los impactos están localizados en sitios específicos, son mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación. Esto significa que a través de determinadas acciones y/o inversiones los riesgos pueden ser prevenidos o mitigados.

Verde

Sin riesgos ni impactos negativos significativos en el ambiente.

Esta política abarca el financiamiento de proyectos mayores a US\$10 millones independientemente del sector económico al que pertenezca, siempre que la operación de crédito directo o indirecto sea mayor a US\$ 10 millones.

Para la categorización del proyecto se solicita al cliente el llenado de un cuestionario. Dicha información es tabulada obteniéndose una calificación que determina el grado de riesgo socio ambiental al que está expuesto el proyecto. Las calificaciones son A, B o C siendo la categoría A la puntuación que revela mayor riesgo.

³⁵ El porcentaje no calificado corresponde a clientes que aún no han sido evaluados durante el 2016 o clientes evaluados que aún está pendiente el envío del cuestionario para su evaluación.

Categorización socio ambiental para el financiamiento de proyectos

Categoría A

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

Categoría B

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

Categoría C

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

Para el adecuado uso de la metodología de análisis del riesgo crediticio social y ambiental durante el año 2016 se convocó para capacitar a 203 funcionarios de las divisiones de Créditos, Banca Corporativa, Banca Empresa, Credicorp Capital y Responsabilidad Social. La capacitación tuvo como objetivo presentar la nueva Política de Riesgo Crediticio Social y Ambiental en el Financiamiento de Proyectos. Para tal efecto se desarrollaron los siguientes temas: (i) Antecedentes de la gestión del Riesgo Social y Ambiental en el BCP - Principios del Ecuador, (ii) Reglamento SBS, (iii) Ámbito de aplicación de la Política, (iv) Flujograma del Proceso Crediticio, (v) Metodología para la categorización del Riesgo Social y Ambiental, (vi) Metodología de Cálculo de la Categorización del Riesgo Socio-ambiental y (vii) Casos Prácticos.

Durante el año 2016 se evaluaron dentro del alcance de la nueva política 6 proyectos nacionales bajo las siguientes modalidades³⁶:

	Categoría A ³⁷	Categoría B	Categoría C
Financiamiento de Proyectos			
Sector			
Edificación			1
Infraestructura Lineal			1
Hidrocarburos	1		
TOTAL	1		2
Préstamos Corporativos			
Sector			
Edificación			1
Infraestructura Lineal			1
TOTAL			2
Crédito Puente			
Sector			
Energía			1
TOTAL			1

³⁶No hubo evaluación a servicios de asesoría financiera dentro del alcance de la Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos.

³⁷El Proyecto de categoría A pasó por *Due Dilligence*

Línea de Crédito Ambiental - Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO) (G4-FS8)

La Línea de Crédito Ambiental 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. En el caso de que haya un indicador de reducción del impacto ambiental en determinado porcentaje, a través de la reducción de las emisiones, ahorro de energía, eficiencia o mejoras tecnológicas, la línea ofrece un bono de hasta 25% del monto de crédito (siendo el monto máximo US\$200,000), como premio. Este bono 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 se aceptó la compra de maquinaria y equipo usado en buenas condiciones. Otras características para que las empresas puedan postular es que tengan más del 75% del accionariado distribuido en forma 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 millones³⁸.

Desde el año 2004 hasta 2014 el Banco ha financiado proyectos que en su mayoría ya han sido finalizados. Estos fueron financiados vía arrendamiento o a través de créditos a mediano plazo con un plazo promedio de 5 años. Durante los años 2015 y 2016, se han implementado 9 nuevos proyectos que, sumados, dan un saldo de capital de US\$2.5Millones a fines del 2016.

6.4.3. Compromiso con la Comunidad (DMA Comunidades locales) (G4-S01)

El Banco tiene una tradición importante de apoyo a 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 a 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:

- 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 gubernamentales, académicas y 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 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.

³⁸SECO nombró al Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social (CER) de la organización GEA como los evaluadores técnicos de los proyectos.

A continuación, se presentan los programas desarrollados durante el año 2016:

i. Programa Voluntarios BCP

El programa busca que los colaboradores del Banco se conviertan en agentes de cambio social, entregando su tiempo, sus conocimientos, sus recursos y sus habilidades a todos los beneficiarios de una manera comprometida y entusiasta. Los espacios en que los voluntarios BCP se desarrollan a nivel nacional son:

Voluntariado por una Causa

Se realizaron campañas en donde el voluntario participa activamente realizando donaciones de cualquier índole. Durante el año 2016 se realizaron actividades como: Navidad, Teletón, Campaña contra el Friaje, donación de sangre, limpieza de playas, campaña de apoyo a los damnificados del huayco en Chosica e intervención en la misión

Voluntariado por un Día

Todas las actividades, que duran solo un día, enfocadas en educación: ferias culturales, ferias de ciencias, cuenta cuentos, taller de liderazgo, etc. Participan los colaboradores y familiares.

Voluntariado Más

En este tipo de voluntariado el aporte del colaborador es fundamental, pues es parte de la planificación, gestión e implementación de ideas. Se desarrollan los siguientes proyectos: Programa de Educación en Colegios SUMA, Concurso de Emprendimientos Sociales Ideas Voluntarias y Asesorías Financieras Pro Bono y talleres.

Cifras del Programa Voluntarios BCP 2016

2,088
voluntarios

3,830
participaciones

48
actividades

ii. Semillero de Talentos BCP

Este programa nació en el año 2012 como una iniciativa de responsabilidad social del BCP que provee acceso a la educación superior de calidad a jóvenes talentosos, altamente motivados, pero de escasos recursos, con el objetivo de transformar sus vidas, generar movilidad social, y -de esta manera- contribuir al desarrollo del país. Al cierre del 2016, el programa cuenta con 350 egresados.

Componentes del Programa Semillero de Talentos BCP

- Financiamiento mediante becas integrales y créditos educativos subvencionados y en condiciones flexibles
- Acompañamiento para el desarrollo del talento y la empleabilidad
- Promoción de su inserción laboral en las empresas del Grupo Credicorp

Principales Resultados del Programa Semillero de Talentos BCP

110

Jóvenes becados desde el inicio del programa

929

Jóvenes recibieron créditos educativos desde el inicio del programa

32

Becas otorgadas en el año 2016

155

Créditos otorgados en el año 2016

iii. Obras por Impuestos

(DMA Consecuencias Económicas Indirectas) (G4-EC7)

El BCP fue la primera entidad financiera que se acogió al mecanismo de la ley Obras por Impuestos, Ley N° 29230³⁹. El Banco sigue trabajando con diferentes Gobiernos regionales y locales para la implementación de obras de infraestructura social, presentando una cartera de proyectos que hasta la fecha suman más de S/729,5 millones invertidos, distribuidos entre los sectores Saneamiento, Transporte, Seguridad Ciudadana, Educación y Salud.

Durante el año 2016, la cartera de proyectos financiados por el BCP se incrementó a 77 iniciativas, lo que supone un incremento de 14 obras más respecto al 2015. De estas, 8 se encuentran en plena ejecución y 6 fueron

³⁹ 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.

entregadas en el transcurso del año. El monto valorizado en el periodo 2016 ascendió a S/166.8 millones y los lugares en donde se invirtió este dinero fueron Lima, Arequipa, Cajamarca, Loreto, Piura, Ica, Pasco, y Puno; beneficiando a más de 50,000 personas.

Si bien los proyectos ejecutados responden a cubrir las necesidades básicas de la población, es de destacar el aporte del Banco a favor de la educación, al considerarla como la base para lograr un crecimiento con igualdad de oportunidades. Estas iniciativas no solo consideran la construcción de unidades educativas, sino, además, el equipamiento de los laboratorios de ciencia, de las salas de cómputo y la renovación del mobiliario escolar.

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 con experiencia en la zona, quienes tienen mejor manejo en la selección y entrenamiento del personal local y el compromiso de cubrir el mayor porcentaje 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.

6.4.4. Promoviendo la Educación Financiera en el Perú

(DMA Etiquetado de Productos y Servicios)

Programa de Educación Financiera Contigo en tus Finanzas BCP

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:

- **Contigo en tus Finanzas en el Aula:** En el año 2015, el BCP firmó un convenio por 3 años con el Ministerio de Educación (Minedu) y con la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (Dreilm) para dar inicio a este proyecto que busca determinar la manera en que la educación financiera debe ser incorporada en la currícula escolar nacional. En el periodo 2016, y como continuación de la labor del año anterior, se trabajó con 165 docentes de Lima Metropolitana beneficiando a más de 21,000 estudiantes de secundaria.
- **Contigo en tus Finanzas en la Universidad:** Este proyecto consiste en la capacitación de docentes de institutos y universidades, a nivel nacional, sobre temas de educación financiera para que puedan desplegar estos conocimientos en el salón de clase dentro de sus cursos. En el periodo 2016 se vieron beneficiados más de 35,000 alumnos gracias a los más de 1,000 docentes capacitados.
- **Feria Financiera Todo Sobre Lucas:** Es un formato de feria de 2 días de duración donde, de manera lúdica, se les enseña a jóvenes de educación superior conceptos como ahorro, presupuesto, sistema financiero, crédito y tarjeta de crédito. En el año 2016, se realizaron ferias en 16 instituciones de educación superior y se logró beneficiar a más de 90,000 jóvenes
- **Miniserie web Los Planes de El Ricky:** Es una serie web educativa que busca sensibilizar a un público joven sobre el buen manejo de las finanzas personales y el sistema financiero formal. La serie contó con 8 capítulos y su difusión se realizó a través de la página de Facebook y Youtube del BCP y obtuvo -durante el año 2016- un promedio de 500 mil vistas por capítulo.

ABC de la Banca (DMA Etiquetado de Productos y Servicios)

Dado el compromiso del Banco con la promoción de una cultura financiera responsable, durante el año 2016 se continuó impulsando el ABC de la Banca en la comunidad. Los mensajes ofrecidos a través de este programa combinan información sobre el buen uso de productos, servicios y canales financieros del BCP con consejos sobre el manejo responsable y seguro del dinero, con el fin de promover la buena salud financiera del cliente. El ABC de la Banca tiene 2 grandes objetivos:

- **Realizar un conjunto de acciones integradas para brindar consejos a los clientes, a fin de que puedan tomar mejores decisiones en relación a su dinero y finanzas personales, y con ello hacer un uso responsable de los productos y canales que ofrece el Banco.**

Durante el año 2016 se transmitieron mensajes educativos principalmente sobre 3 temas: (i) la importancia de contar con un seguro, (ii) Los beneficios de usar una tarjeta en vez de efectivo y 3) consejos sobre el uso responsable de tarjeta de crédito.

Para educar sobre estos temas se trabajó en una forma de comunicación coloquial y dinámica a través de publicaciones en medios impresos y virtuales. Adicionalmente, en el mes de diciembre, se realizó una campaña con un diario local, la cual consistió en reforzar la importancia de ahorrar en un banco para cumplir con los planes que se desean para

el año 2017. La campaña duró una semana durante la cual se educó a través de una historieta y la entrega de 15,000 alcancías como regalo.

Se continuó dando fuerza a los medios digitales transmitiendo consejos a través de pautas en Internet y redes sociales como Facebook y Twitter. Asimismo, a través de la red social Facebook, se transmitieron 2 microprogramas en vivo que permitieron una comunicación bidireccional. Del mismo modo, se realizaron 4 videos educativos que se suman a los 17 ya realizados. Estos videos son difundidos en la Red de Agencias del Banco, así como en la red social Youtube y ya cuentan con 170,000 vistas en promedio cada uno. También se envió correos electrónicos de manera segmentada, con consejos específicos según el perfil de los clientes.

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

Durante el año también se realizó una campaña de posicionamiento, que nació como una oportunidad de celebrar los 10 años del ABC de la Banca, lo que demuestra su consistencia en el tiempo dado que es el primer y único programa de consejos financieros difundidos por un banco en el Perú. El mensaje fue transmitido por medios digitales con pauta en Internet y redes sociales. También se transmitió por radio y se publicaron avisos en prensa, complementado el esfuerzo con afiches en la Red de Agencias del BCP.

6.4.5. Productos y Servicios Inclusivos (G4-FS14)

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 estas prestaciones.

El Banco ha formado una alianza comercial con los Agentes BCP, los cuales brindan atención a clientes y no clientes de todos los sectores económicos. Las operaciones bancarias se realizan en locales como bodegas, farmacias, librerías y locutorios, entre otros rubros. Al cierre del año 2016 existían 6,096 Agentes

BCP a nivel nacional habiendo cerrado el año con un volumen de 183'319,610 transacciones.

En asociación con el Banco Central de Reserva (BCR), se capacitó a los Agentes BCP en la detección de billetes y monedas falsos. Durante el periodo 2016, también recibieron capacitación en temas relacionados al negocio y en temas de interés como ventas, promociones, psicología del consumidor, elaboración de layouts y manejo de objeciones, entre otros. En el año, se llegó a capacitar a 660 agentes.

Agente BCP en lago Titicaca

El BCP opera en una de las principales islas de los Uros, en una bodega que brinda productos de primera necesidad en el lago Titicaca, promoviendo con ello la bancarización, la formalización y el ahorro familiar de sus pobladores.

Agente BCP en el Vraem

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 alrededor de 15,000 personas pueden realizar diversas operaciones financieras, 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 cerca de 5 horas en auto para encontrar una agencia bancaria. 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

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, las cuales han acondicionado casas típicas en las que venden sus artesanías (collares, bolsos, brazaletes y vestimentas). Su principal actividad económica es el turismo, pues reciben aproximadamente 7,000 visitantes al mes. Este agente busca bancarizar a la comunidad y brindar servicios financieros a los turistas que llegan a diario.

7

Declaración de aseguramiento





SGS

7. DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO

DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO DE SGS DEL PERÚ S.A.C. ACERCA DEL "REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016" DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP)

NATURALEZA Y ALCANCE DEL ASEGURAMIENTO

SGS del Perú fue contratado por el BCP para llevar a cabo un aseguramiento independiente de su "Reporte de Sostenibilidad 2016". El alcance del aseguramiento, basado en la metodología de Aseguramiento de Reportes de Sostenibilidad de SGS, incluye el texto y los datos del 2016, contenidos en este reporte.

La información en el "Reporte de Sostenibilidad 2016" del BCP y su presentación son la responsabilidad de los directores y la gerencia del BCP. SGS del Perú no ha participado en la preparación de ningún material incluido en el "Reporte de Sostenibilidad 2016". Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca del texto, datos, gráficos y declaraciones dentro del alcance del aseguramiento, detallado a continuación con la intención de informar a todas las partes interesadas del BCP.

El Grupo SGS ha desarrollado un conjunto de protocolos para el Aseguramiento de Comunicaciones de Sostenibilidad basándose en las mejores prácticas dadas en la guía Global Reporting Initiative (referida de aquí en adelante como GRI) y el estándar de aseguramiento ISAE3000. Estos protocolos dan diferentes opciones de niveles de Aseguramiento, dependiendo del contexto y la capacidad de la Organización Reportante.

Este reporte ha sido asegurado utilizando nuestros protocolos para la evaluación de la veracidad del contenido y su alineamiento con la Guía de Elaboración de Reportes de Sostenibilidad (G4 2013) a un nivel limitado. El aseguramiento comprendió una combinación de investigación previa, entrevistas con colaboradores estratégicos; revisión de la documentación, registros y datos; y la evaluación del reporte para la alineación con los protocolos de la GRI. Se visitaron las sedes de La Molina, Chorrillos y San Isidro; ya que en estas sedes se compilan los datos y se prepara la información a reportar. Data financiera tomada del informe financiero previamente auditado de manera independiente, no ha sido revisada nuevamente a la fuente como parte de este proceso de aseguramiento.

DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA Y COMPETENCIA

El Grupo de compañías de SGS es el líder mundial en inspección, análisis y verificación, operando en más de 140 países y prestando servicios que incluyen la certificación de los sistemas de gestión; auditorías y capacitación en asuntos de calidad, ambiental, social y éticos; aseguramiento de reportes de sostenibilidad y verificación de gases de efecto invernadero. SGS del Perú afirma su independencia del BCP, estando libre de sesgo y conflictos de interés con la organización, sus subsidiarias y partes interesadas.

El equipo de aseguramiento fue montado con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para esta tarea; y estuvo compuesto por una Auditora Líder registrada en IRCA (International Register of Certificated Auditors) en Sistema de Gestión Ambiental, Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, y Social. Es Auditora Líder de Reportes de

Sostenibilidad, Gases de Efecto Invernadero y de Integridad de negocios. Adicionalmente, se contó con una Revisora Técnica de Aseguramiento de Reportes de Sostenibilidad.

OPINION DE ASEGURAMIENTO

Sobre la base de la metodología descrita y a la verificación realizada, no hemos observado circunstancias que nos indique que la información y datos contenidos en el "Reporte de Sostenibilidad 2016" verificado no sean confiables y no provean una justa y equilibrada representación de las actividades de sostenibilidad del BCP en el 2016. El equipo de aseguramiento opina que el reporte puede ser utilizado por las partes Interesadas del BCP. Creemos que la organización ha elegido un nivel de aseguramiento apropiado para sus necesidades. Este es el cuarto año que se asegura el reporte del BCP con un equipo auditor independiente. En nuestra opinión, el contenido del reporte cumple con los requisitos de la GRI G4, incluyendo su Suplemento Sectorial para Servicios Financieros G4, con Opción Esencial.

DECLARACIÓN DE ASEGURAMIENTO

CONCLUSIONES, HALLAZOS Y RECOMENDACIONES, RESPECTO A LA GRI G4

El Reporte del BCP, "Reporte de Sostenibilidad 2016", está alineado adecuadamente a la GRI G4, Opción Esencial. Los aspectos materiales y sus límites dentro y fuera de la organización han sido apropiadamente definidos de acuerdo a los Principios de Reporte de la GRI para Definición de Contenido del Reporte. Las declaraciones de los aspectos materiales y los límites identificados, y el compromiso con los grupos de interés, G4-17 al G4-27, se encuentran correctamente en el índice del contenido y en el reporte.

Como resultado de la auditoría se encontraron las siguientes fortalezas y cambios positivos en el BCP:

- BCP sigue liderando en asuntos de sostenibilidad, y continúa publicando su Reporte de Sostenibilidad GRI anualmente.
- El BCP está a la vanguardia en el cambio climático, siendo el único banco peruano que reporta voluntariamente al CDP (Carbon Disclosure Project). Su reporte CDP y su huella de carbono ISO 14064-1 han sido verificados independientemente.
- Se ha iniciado una "Transformación Digital" que contribuye a la eficiencia y se han lanzado campañas en redes sociales.
- Al diversificar los canales de atención, como por ejemplo, con los Agentes BCP, se ha logrado atender a comunidades más alejadas del Perú y con menos recursos.
- Se tienen programas sólidos con el fin de contribuir con la comunidad y con la educación, tales como el voluntariado, las "obras por impuestos", créditos educativos, becas, y educación financiera. Asimismo, se ha iniciado un programa de reciclaje en la sede central que se busca implementar paulatinamente en otras sedes.

Se identificaron oportunidades de mejora durante el proceso de auditoría para consideración en futura gestión y reporte, incluyendo:

- Durante el proceso de identificación de temas materiales, se deberían hacer mayores esfuerzos para obtener data primaria de los clientes, ya que actualmente, la Gerencia del BCP hizo la identificación en representación de los clientes.
- Se sugiere estimar el costo de la rotación de personal, ya que la rotación produce cambios en el capital humano e intelectual de la organización y puede afectar la productividad. Se deben tener en cuenta los gastos asociados a

la selección de personal y a la inducción y preparación de nuevos colaboradores.

- Considerar implementar iniciativas para las personas con capacidades diferentes. Se podrían hacer estudios de canales por tipo de discapacidad, para que así el BCP sea accesible para todos sus potenciales clientes y mantener un balance social.
- Tomando un enfoque de precaución, se deberían evaluar los potenciales impactos negativos socio-ambientales en los diferentes servicios financieros, tales como los de Banca PYME y Banca Negocios. Se podrían extender algunas prácticas de las evaluaciones de los Principios de Ecuador y del Reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental de la Superintendencia de Banca y Seguros. Estos temas van asociados al riesgo reputacional de la empresa, al cumplimiento y al deber de diligencia.

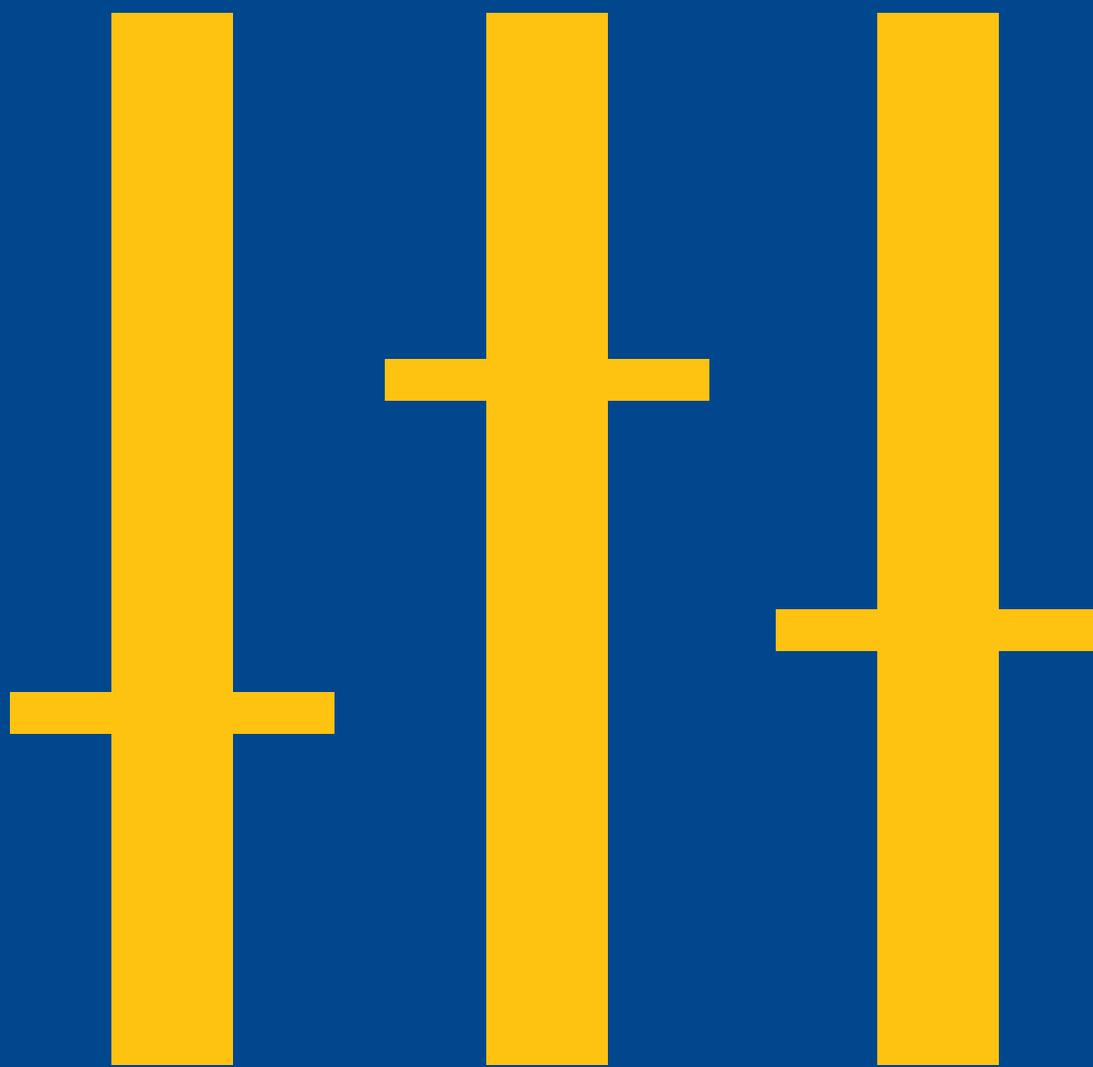
Firmado, en nombre y representación de SGS del Perú S.A.C.



Ursula Antúnez de Mayolo Corzo
Auditora Líder de Reportes de Sostenibilidad
SGS del Perú S.A.C.
16 de Marzo del 2017
www.sgs.com

8

Índice de Contenido GRI



8. INDICE DE CONTENIDO GRI G4 Y PACTO MUNDIAL

(G4-32)



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Estrategia y análisis

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
G4-1. Declaración del Presidente del Directorio sobre la relevancia de la sostenibilidad para la empresa y su estrategia.	pág. 1-2	N/A	Si	--

Perfil de la organización

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
G4-3. Nombre de la empresa.	pág. 5	N/A	Si	--
G4-4. Principales marcas, productos y/o servicios.	pág. 15-19	N/A	Si	--
G4-5. Ubicación de la sede principal.	pág. 89	N/A	Si	--
G4-6. Países en los que opera la empresa.	pág. 5	N/A	Si	--
G4-7. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	pág. 14, 89	N/A	Si	--
G4-8. Mercados servidos.	pág. 20	N/A	Si	--
G4-9. Dimensiones de la empresa.	pág. 11-12	N/A	Si	--
G4-10. Desglose del colectivo de colaboradores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	pág. 42, 85-87	N/A	Si	Principio 6

G4-11. Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	pág. 11	N/A	Si	Principio 3
G4-12. Descripción de la cadena de valor de la empresa.	pág. 57-58	N/A	Si	--
G4-13. Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte de sostenibilidad.	pág. 21-22	N/A	Si	--
G4-14. Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	pág. 66-68	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.	pág. 31-32	N/A	Si	--
G4-16. Membresía en Asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby.	pág. 22	N/A	Si	--

Aspectos materiales y cobertura

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
G4-17. Cobertura del reporte de sostenibilidad.	pág.5	N/A	Si	--
G4-18. Proceso de definición del contenido del reporte de sostenibilidad.	pág. 6-7, 37	N/A	Si	--
G4-19. Aspectos materiales identificados.	pág.8	N/A	Si	--
G4-20. Limitaciones de los aspectos materiales identificados dentro de la empresa.	pág. 8-9	N/A	Si	--
G4-21. Limitaciones de los aspectos materiales identificados fuera de la empresa.	pág. 8-9	N/A	Si	--
G4-22. Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los reportes de sostenibilidad previos.	pág. 8, 49	N/A	Si	--
G4-23. Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos en relación con reportes anteriores.	pág. 5, 8	N/A	Si	--

Participación de los grupos de interés

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
G4-24. Relación de los grupos de interés de la empresa.	pág. 33	N/A	Si	-
G4-25. Base para la identificación y selección de grupos de interés.	pág. 32	N/A	Si	-
G4-26. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	pág. 36	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.	pág. 33, 37	N/A	Si	-

Perfil del Reporte

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
G4-28. Periodo que cubre el reporte de sostenibilidad	pág. 5	N/A	Si	-
G4-29. Fecha del último reporte de sostenibilidad.	pág. 5	N/A	Si	-
G4-30. Ciclo de reportaje.	pág. 5	N/A	Si	-
G4-31. Punto de contacto.	pág. 89	N/A	Si	-
G4-32. Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro del reporte de sostenibilidad.	pág. 75-83	N/A	Si	-
G4-33. Políticas y prácticas de verificación externa del reporte de sostenibilidad.	pág. 5	N/A	Si	-

Gobierno

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
G4-34. Estructura de gobierno de la empresa.	pág. 26-27	N/A	Si	-

Ética e integridad

Contenidos Básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
G4-56. Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la empresa.	pág. 30-31	N/A	Si	-

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS ECONÓMICOS

Desempeño económico

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 38	--	Si	--
G4-EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	pág. 38	--	Si	--

Consecuencias económicas indirectas

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 70-71	--	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.	pág. 70-71	--	Si	--

ASPECTOS AMBIENTALES

Materiales

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 65	--	Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen.	pág. 65	--	Si	Principio 7, 8 y 9

Energía

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 64	--	Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN3. Consumo de energía dentro de la empresa.	pág. 64-65	--	Si	Principio 7, 8 y 9

Agua

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 65	--	Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN8 Captación total de agua según la fuente	pág. 65-66	--	Si	Principio 7, 8 y 9

Emisiones

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 62	--	Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN15. Emisiones totales, directas de gases de efecto (Alcance 1).	pág. 62-63	--	Si	Principio 7, 8 y 9

Residuos

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 66	--	Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	pág. 66	--	Si	Principio 7, 8 y 9

Inversiones ambientales

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 62	--	Si	Principio 7, 8 y 9
G4-EN 31. Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	pág. 62	--	Si	Principio 7, 8 y 9

ASPECTOS SOCIALES: PRÁCTICAS LABORALES

Empleo

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 42-43	--	Si	Principio 7, 8 y 9
G4-LA1. Número y tasa de contrataciones y rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	pág. 87-88	-	SI	Principio 7, 8 y 9

Salud y seguridad en el trabajo

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 45-46	--	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.	pág. 46	--	SI	Principio 6

Capacitación y educación

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 43-44	--	Si	Principio 6
G4-LA9. Promedio de horas de formación al año por colaborador, desglosado por sexo y por categoría de colaborador.	pág. 43, 88	--	SI	Principio 6

Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 44, 46	--	Si	Principio 6
G4-LA14. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	pág. 58	--	SI	Principio 6

ASPECTOS SOCIALES: DERECHOS HUMANOS

No discriminación

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 44	--	Si	Principio 1,2 y 6
G4-HR3. Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	pág. 44	--	SI	Principio1,2 y 6

Libertad de asociación y negociación colectiva

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 44	--	Si	Principio 1,2 y 6
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.	pág. 44	--	SI	Principio 1,2 y 6

Evaluación de Derechos Humanos de Proveedores

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 44	--	Si	Principio 1 y 2
G4-HR10. Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en materia de derechos humanos	pág. 58	--	SI	Principio 1 y 2

ASPECTOS SOCIALES: SOCIEDAD

Comunidades locales

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 69-71	--	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.	pág. 69-71	--	SI	Principio 1 y 2
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	pág. 73	--	SI	

Lucha contra la corrupción

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 59-60	--	Si	Principio 10

G4-SO4. Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra anticorrupción.	pág. 60	--	SI	Principio 10
G4-SO5. Incidentes confirmados de corrupción y medidas tomadas en respuesta.	pág. 59	--	SI	Principio 10

Cumplimiento regulatorio

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 58	--	SI	Principio 10
G4-SO8. Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	pág. 52	--	SI	Principio 10

ASPECTOS SOCIALES: RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Salud y seguridad de los clientes

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 52	--	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.	pág. 52	--	SI	--

Etiquetado de productos y servicios

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 48-49, 51, 71-72	--	SI	--
G4-PR5. Resultados de las encuestas para medir la satisfacción del cliente.	pág. 49	--	SI	--
G4-FS6. Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	pág. 15-17, 19	--	SI	--

Comunicaciones de marketing

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 51	--	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.	pág. 51	--	SI	--

Privacidad de los clientes

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 51-52	--	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.	pág. 51-52	--	Si	--

Cumplimiento regulatorio

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 52	--	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.	pág. 52	--	Si	--

Portafolio de productos

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Enfoque de gestión	pág. 66-68	--	Si	--
G4-FS4. Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	pág. 67-68	--	Si	--
G4-FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	pág. 69	--	Si	--

Aspectos materiales no GRI

Contenidos Básicos Específicos	Página	Omisiones	Verificación	Pacto Mundial
Experiencia del Cliente y Atención de Reclamos	pág. 48	--	Si	--
Transformación Digital	pág. 49-51	--	Si	--
Gestión Integral del Riesgo	pág. 54-56	--	Si	--
Clima Laboral	pág. 48	--	Si	--

9

Anexos



9. ANEXOS

COMPOSICIÓN DE LOS COLABORADORES (G4-10)

Género

Total de colaboradores		Año 2014	Porcentaje	Año 2015	Porcentaje	Año 2016	Porcentaje
Planilla BCP	Hombres	7,139	42.57%	7,224	42.44%	6,879	41.87%
	Mujeres	9,630	57.43%	9,796	57.56%	9,592	58.13%
Practicantes	Hombres	144	47.06%	188	58.39%	168	54.55%
	Mujeres	162	52.94%	134	41.61%	140	45.45%
Total	Hombres	7,283	42.65%	7,412	42.74%	7,047	42.00%
	Mujeres	9,792	57.35%	9,930	57.26%	9,732	58.00%

Tipo de Contrato

Tipo de Contrato	Año 2014		Año 2015		Año 2016	
	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje
Indeterminado ⁴⁷	12,295	72.01%	12,175	70.21%	12,090	72.06%
Plazo Fijo	4,474	26.20%	4,845	27.94%	4,381	26.10%
Prácticas pre profesionales	303	1.77%	318	1.83%	305	1.82%
Prácticas Profesionales	3	0.02%	4	0.02%	3	0.02%
Total General	17,075	100.00%	17,342	100.00%	16,779	100.00%

Edad (Planilla BCP)

Tipo de Contrato	Año 2014		Año 2015		Año 2016	
	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje	Número de Colaboradores	Porcentaje
Menor a 26 Años	4,786	28.54%	5,009	29.43%	4,423	26.85%
Entre 26 y 30 Años	5,961	35.55%	5,669	33.31%	5,470	33.21%
Entre 31 y 35 Años	3,155	18.81%	3,413	20.05%	3,546	21.53%
Entre 36 y 40 Años	1,271	7.58%	1,303	7.66%	1,417	8.60%
Entre 41 y 45 Años	734	4.38%	763	4.48%	767	4.66%
Entre 46 y 50 Años	393	2.34%	404	2.37%	403	2.45%
Entre 51 y 55 Años	273	1.63%	269	1.58%	245	1.49%
Mayor a 55 Años	196	1.17%	190	1.12%	200	1.21%
Total General	16,769	100.00%	17,020	100.00%	16,471	100.00%

⁴⁷ No considera a los colaboradores que se encuentran con licencia sin goce de haber.

Tipo de Jornada según Contrato (Planilla BCP)

Tipo de Contrato	Año 2014			Año 2015			Año 2016		
	Mujeres	Hombres	Total General	Mujeres	Hombres	Total General	Mujeres	Hombres	Total General
Plazo indeterminado	6,986	5,309	12,295	6,942	5,233	12,175	6,950	5,145	12,095
Jornada completa	5,162	4,653	9,815	5,090	4,583	9,673	6,731	5,072	11,803
Jornada reducida	1,824	656	2,480	1,852	650	2,502	217	70	287
Plazo fijo	2,644	1,830	4,474	2,854	1,991	4,845	2,644	1,737	4,381
Jornada completa	1,723	1,260	2,983	1,993	1,434	3,427	2,043	1,458	3,501
Jornada reducida	921	570	1,491	861	557	1,418	601	279	880
Total general	9,630	7,139	16,769	9,796	7,224	17,020	9,594	6,882	16,471

Procedencia (Planilla BCP)⁴⁸

Departamento	Hombres	Mujeres	Número de Colaboradores	Porcentaje
Lima y Callao	5,120	6,814	11,934	72.45%
Provincias	1,759	2,778	4,537	27.55%
Total general	6,879	9,592	16,471	100.00%

Desglose de la Procedencia de los Colaboradores de la Planilla BCP:

Departamento	Mujeres	Hombres	Total	%
Amazonas	26	18	44	0.27%
Ancash	127	85	212	1.29%
Apurímac	22	15	37	0.22%
Arequipa	347	219	566	3.44%
Ayacucho	34	21	55	0.33%
Cajamarca	116	87	203	1.23%
Cuzco	169	93	262	1.59%
Huancavelica	12	6	18	0.11%
Huánuco	54	47	101	0.61%
Ica	189	100	289	1.75%
Junín	169	106	275	1.67%
La Libertad	539	329	868	5.27%
Lambayeque	179	113	292	1.77%
Lima	6,740	5,089	11,829	71.82%
Loreto	43	40	83	0.50%
Madre De Dios	17	4	21	0.13%
Moquegua	42	22	64	0.39%
Pasco	27	13	40	0.24%
Piura	257	135	392	2.38%

⁴⁸ El detalle de la procedencia por departamento de los colaboradores de la Planilla BCP se encuentra en los anexos.

Prov. C. Callao	189	100	289	1.75%
Puno	53	42	95	0.58%
San Martín	64	54	118	0.72%
Tacna	85	64	149	0.90%
Tumbes	30	25	55	0.33%
Ucayali	62	52	114	0.69%
Total general	9,592	6,879	16,471	100.00%

Nuevas Contrataciones durante el año 2016 (G4-LA1)

Lugar/Sexo	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	Total General
Lima y Callao	1,403	559	106	46	17	3	2,134
Mujeres	849	283	54	17	10	2	1,215
Hombres	554	276	52	29	7	1	919
Provincias	364	171	28	4	0	0	567
Mujeres	224	98	8	1	0	0	331
Hombres	140	73	20	3	0	0	236
Total	1,767	730	134	50	17	3	2,701
Mujeres	1,073	381	62	18	10	2	1,546
Hombres	694	349	72	32	7	1	1,155

Colaboradores que dejaron el BCP en el año 2016 (G4-LA1)

Lugar/Sexo	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	1271	845	369	154	68	43	27	25	2802
Mujeres	740	440	200	79	28	15	9	8	1519
Hombres	531	405	169	75	40	28	18	17	1283
Provincias	447	396	175	38	13	13	7	7	1096
Mujeres	271	216	93	19	4	4	0	1	608
Hombres	176	180	82	19	9	9	7	6	488
Total	1718	1241	544	192	81	56	34	32	3898
Mujeres	1011	656	293	98	32	19	9	9	2127
Hombres	707	585	251	94	49	37	25	23	1771

Índice de Rotación BCP 2016: (G4-LA1)

A = Promedio mensual de colaboradores activos en el año 2016	16,622
D = Número de colaboradores que se desvincularon del BCP en el año 2016	3,898
R = Número de colaboradores que renunciaron al BCP en el año 2016	2,004
Índice porcentual de rotación de personal ⁴⁹	23.45%
Índice porcentual de rotación voluntaria ⁵⁰	12.06%

Desglose de los Indicadores de Capacitación (G4-LA9)

Categoría	Genero	Horas de capacitación por genero	Total de horas de capacitación	Total de Colaboradores Capacitados por Género	Total de Colaboradores Capacitados	Total de Colaboradores por Género
Gerentes	Mujeres	2,645	8,906	37	126	147
	Hombres	6,261		89		269
Profesionales	Mujeres	180,680	356,250	2,431	4,794	3,077
	Hombres	175,570		2,362		2,934
No Profesionales	Mujeres	331,634	525,469	4,797	7,601	6,368
	Hombres	193,836		2,804		3,676
Total	Mujeres	514,959	890,626	7,266	12,521	9,592
	Hombres	375,667		5,255		6,879

Categoría	Genero	Total de Colaboradores	Promedio de Horas de Capacitación por Género	Promedio de Horas de Capacitación por Categoría	Porcentaje de Empleados Capacitados por Categoría
Gerentes	Mujeres	416	18.0	21.4	30.3%
	Hombres		23.3		
Profesionales	Mujeres	6,011	58.7	59.3	79.8%
	Hombres		59.8		
No Profesionales	Mujeres	10,044	52.1	52.3	75.7%
	Hombres		52.7		
Total	Mujeres	16,471	53.7	54.1	76.0%
	Hombres		54.6		

⁴⁹ Índice de rotación de personal: D/A (se ha modificado la fórmula, dado que esta es con la cual se trabaja en el BCP).

⁵⁰ Índice de rotación voluntario: R/A

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 Reporte de Sostenibilidad 2016, 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: Avanza Sostenible
www.avanzasostenible.com

