

Informe de Responsabilidad
Social Empresarial (RSE)

2019



Responsabilidad
Social





102-1, 102-3, 102-5, 102-53

Razón Social:

BANCO DE CRÉDITO DE BOLIVIA S.A.

Nombre comercial:

BANCO DE CRÉDITO BCP

Dirección:

Oficina Central Calle 10 Zona Obrajes Torre Empresarial ESIMSA LA PAZ –
BOLIVIA

Página web:

www.bcp.com.bo

Contacto para información relacionada con el Informe:

Javier Espada Valenzuela aespada@bcp.com.bo

Sub Gerente Adjunto de RSE

Banco de Crédito BCP

CONTENIDO

1.	CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	pg. 1
2.	CARTA DEL GERENTE GENERAL	pg. 3
3.	ACERCA DEL BCP	pg. 5
4.	GOBERNANZA, ÉTICA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO	pg. 15
5.	GESTIÓN DE LA RSE EN EL BCP	pg. 21
6.	RELACIÓN CON CLIENTES	pg. 27
7.	RELACIÓN CON COLABORADORES	pg. 37
8.	RELACIÓN CON PROVEEDORES	pg. 49
9.	RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	pg. 51
10.	COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	pg. 55
11.	METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RSE	pg. 63
12.	INDICE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTENIDOS GRI	pg. 65

CARTA DEL PRESIDENTE

Responsabilidad
Social



UNA CULTURA DE SOLIDARIDAD PARA LOS TIEMPOS QUE VIENEN

Escribo estas líneas llevado por el habitual interés de compartir con los lectores de este reporte los logros que hemos alcanzado en la gestión de responsabilidad social de este año, pero no puedo dejar de pensar que, en el momento en que lo hago, el mundo entero ha sufrido una tremenda conmoción, producto de la propagación de la pandemia del COVID-19 y de la necesidad de dejar en suspenso muchas de nuestras actividades a nivel global.

Cuando la mayor parte de los paradigmas ha desaparecido o perdido la vigencia que tenían hasta hace pocos meses, es necesario plantearnos seriamente la necesidad de renovar nuestras ideas en todos los planos e identificar las nuevas prioridades que deberán nutrir nuestra agenda futura.

No es fácil mirar atrás y hacer una evaluación de lo avanzado, cuando afrontamos cambios tan radicales en nuestros hábitos y costumbres personales, pero también en la lógica de nuestro funcionamiento empresarial.

Por la naturaleza de nuestra actividad, el papel del Banco de Crédito BCP en la actual crisis ha sido fundamental y, con certeza podemos decir, que nos ha tocado y nos tocará en lo sucesivo estar en la primera línea, atendiendo las demandas y necesidades de una sociedad que se ha visto obligada a modificar muchas cosas en un corto período de tiempo.

Por fortuna, lo digo sin falsas modestias, el banco ha estado a la altura de circunstancias tan difíciles, entre otras cosas porque a lo largo de los últimos años promovimos una serie de causas que nos permitieron crear una cultura solidaria entre nosotros y hacia los otros.

Hemos entendido la responsabilidad social sin el límite impuesto por las etiquetas que definen el sentido de estas acciones. Lo hicimos desde la visión de nuestro negocio y conseguimos que muchas de nuestras actividades respondieran a la necesidad de incluir, educar y apoyar a la gente en sus aspiraciones productivas y su desarrollo empresarial.

Nuestro banco es un referente de modernidad en el uso de nuevos canales para llegar a cada vez más gente y facilitar de esa manera el acceso a los servicios financieros a un número cada vez mayor de personas.

No somos ya un banco exclusivo de sucursales y oficinas a las que el cliente debe llegar; somos un banco que ha implementado una diversidad de canales digitales que ahora nos permiten llegar al cliente y gestionar sus trámites y transacciones desde la comodidad de su hogar a través del celular, con nuestra Banca Móvil, o de la computadora mediante la plataforma de banca por Internet.

Todas estas transformaciones tecnológicas, concebidas para mejorar el servicio, pero sobre todo como herramientas de inclusión, han demostrado de una manera extraordinaria su eficacia en los tiempos actuales, cuando todos debimos permanecer en nuestras casas para cuidar nuestra salud y la de nuestras familias.

En muchos sentidos, los ejes de nuestro accionar de RSE nos han permitido realizar un ejercicio permanente de vinculación social y promover iniciativas que refuercen en nuestro comportamiento una vocación solidaria y sensible.

Posiblemente este breve mensaje rompa con el esquema habitual que ha caracterizado nuestra presentación del reporte, pero sin duda alguna sentí la necesidad de aprovechar este espacio para compartir algunas reflexiones sobre la coyuntura que vivimos. Celebro, eso sí, que muchos de los pasos que dimos dentro de nuestro programa hayan servido para que hoy seamos el banco que necesita la gente en los momentos más críticos.

Walter Bayly L.
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

CARTA DEL GERENTE GENERAL

Responsabilidad
Social



CARTA DEL GERENTE GENERAL

Tengo el agrado de dirigirme nuevamente a todos los lectores del Informe de Responsabilidad Social Empresarial del Banco de Crédito BCP, para compartir algunos de los elementos que, a mi juicio, son más relevantes

Si bien el BCP ejecuta un programa de RSE prácticamente desde que comenzó a operar en Bolivia hace más de 25 años, el enfoque ha ido evolucionado con el tiempo hasta transformarse en un instrumento sostenible, que reúne acciones en el ámbito de la educación e inclusión financiera, el enfoque de género, el voluntariado y nuestra contribución al cuidado del medio ambiente.

De la mano de la digitalización de nuestros servicios hemos diversificado las formas de llegar al consumidor financiero. Banca por Internet y Banca Móvil, entre otras, son herramientas que nos han permitido llegar más lejos para estar más cerca.

A ello debe sumarse que, el año pasado, aumentamos en 10% nuestros puntos de atención hasta llegar a 860 y nos hemos convertido en la red más grande del país. El número de agentes BCP también ha crecido significativamente. Hoy tenemos 486 agentes distribuidos en todo el país, con más de 2 millones de transacciones realizadas en 2019.

Me siento satisfecho de informar que a pesar de la coyuntura en 2019, con el Foro PyME llegamos a 1800 clientes, lo que eleva considerablemente la suma de pymes que cuentan con mejores conocimientos para desarrollar sus negocios. Además, innovamos con un nuevo proyecto denominado Academia de Clientes BCP, que apuesta por el uso de todos nuestros canales digitales, para que los clientes realicen sus transacciones financieras desde la comodidad de su hogar.

El enfoque de género dentro y fuera de la organización ha ido avanzando con paso firme los

últimos años. Deseo subrayar que a la fecha el Banco de Crédito BCP ha equilibrado la cantidad de mujeres y hombres que trabajan junto a nosotros, este esfuerzo se refleja también en la paridad salarial y el balance trabajo-familia. Destacar, asimismo, que el año pasado mejoramos nuestros procedimientos para la Tolerancia Cero de Violencia hacia la mujer y suscribimos nuestra adhesión a los 7 principios para el empoderamiento de las mujeres, promovido por la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Destacar, también, el trabajo que realizaron todos los colaboradores para cumplir con la meta anual de reducción de nuestra huella de carbono. En 2019 disminuimos 1,753 toneladas de dióxido de carbono, 73% más de lo que habíamos proyectado. El impacto de nuestra huella hídrica se redujo en 13% y reciclamos el 69% del papel utilizado en nuestras operaciones.

Fue además, un año particularmente intenso para el voluntariado. Más de mil horas de nuestros colaboradores fueron destinadas a acciones de sensibilización sobre educación financiera, salud, género y medio ambiente. Creamos la Escuela de Voluntariado BCP para reforzar sus conocimientos en diferentes campos de la acción social y ya capacitó a 700 voluntarios del Banco de todo el país.

Todos estos son datos que reflejan que hicimos bien nuestra tarea y que vamos a seguir transitando por ese camino, con responsabilidad, compromiso y voluntad para transformar nuestros valores y principios en una práctica cotidiana.

Muchas Gracias.

Marcelo Trigo
GERENTE GENERAL

ACERCA
DEL BCP

Responsabilidad
Social



ACERCA DEL BCP

102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

En el 2019 cumplimos 25 años operando en Bolivia. Ingresamos al mercado local en 1994, con la compra del Banco Popular, institución que en su momento se ubicaba en el puesto número 13 del sistema financiero nacional, hoy en día somos considerados como uno de los cinco bancos más grandes del país.

Celebramos 25 años de compromiso con el desarrollo económico de Bolivia, pero también de crecimiento e innovación para ofrecer la mejor experiencia en banca a nuestros clientes.

Desde 1995 formamos parte del grupo Credicorp, uno de los conglomerados financieros más importantes de Latinoamérica, que combina los negocios bancarios del BCP y del Atlantic Security Bank con los negocios de seguros de Pacífico Peruano Suiza, la empresa más grande del Perú en su rubro. Las acciones de Credicorp están inscritas en la Bolsa de Valores de Nueva York, lo que le permite acceder con facilidad a los mercados de capitales internacionales.

Somos una empresa 100% subsidiaria del Banco de Crédito BCP.

Nuestra visión y valores son esencialmente compartidos con las empresas de este conglomerado, en cuanto a su filosofía de negocios, la prudencia en la gestión del riesgo, la visión de crecimiento eficiente y los rasgos de identidad empresarial.

Somos un banco moderno e innovador, de alcance nacional; mantenemos nuestra presencia en 8 de los 9 departamentos del

país La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Potosí, Chuquisaca, Tarija y Beni. Brindamos una excelente calidad de atención a nuestros clientes y usuarios, atendiendo, como banco múltiple, a todos los segmentos del mercado mediante productos y servicios para personas naturales, microempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas, a través de más de 860 Puntos de Atención Financiera (PAF).

Además, contamos con múltiples canales alternativos de atención, basados en la innovación tecnológica que permiten ofrecer mayor transaccionalidad las 24 horas del día, los 365 días del año. Contamos con la más moderna tecnología bancaria disponible en Bolivia.

1.728 colaboradores forman parte de nuestra gran familia BCP. Junto a ellos, continuamos desarrollando iniciativas orientadas a mejorar la atención, bancarización, educación y cultura financiera de los bolivianos.

Mantenemos nuestro compromiso de desempeñarnos como una entidad socialmente responsable. Trabajamos permanentemente por implementar las mejores prácticas sociales y ambientales que se traducen en el cumplimiento de la Función Social de nuestros servicios financieros, buscando mayor inclusión a través de financiamientos del sector productivo y de vivienda social, educación financiera para los distintos segmentos de mercado, servicios cada vez más actualizados y tecnológicos y continuamos brindando apoyo a importantes causas sociales.

MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

102-16

Visión

“Ser la primera opción para el cliente del sistema financiero boliviano”

Misión

“Ofrecer soluciones financieras a personas naturales y jurídicas en Bolivia con la mejor tecnología, calidad y servicio al cliente construyendo relaciones de largo plazo”

Valores

- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Transparencia
- Optimismo
- Actitud propositiva

Principios

• **Satisfacción del cliente**

Ofrecer a los clientes una experiencia de servicio positiva a través de productos, servicios, procesos y atención.

• **Pasión por las metas**

Trabajar con compromiso y dedicación para exceder metas y resultados y lograr el desarrollo profesional.

• **Eficiencia**

Cuidar los recursos del banco como si fueran los propios.

• **Gestión del riesgo**

Asumir el riesgo como elemento fundamental del negocio y tomar la responsabilidad de conocerlo, dimensionarlo y gestionarlo.

• **Transparencia**

Actuar de manera abierta, honesta y correcta con compañeros y clientes, brindándoles información confiable para establecer con ellos relaciones duraderas.

• **Disposición al cambio**

Tener una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.

• **Disciplina**

Ser ordenado y estructurado para aplicar consistentemente los procesos y modelos de trabajo establecidos.

PRINCIPALES CIFRAS

102-7, 201-1

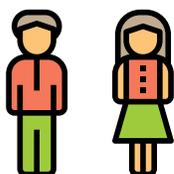
En millones de dólares y %	2017	2018	2019
RENTABILIDAD			
Utilidad neta	23.2	23.8	28.23
Retorno sobre el activo ROA	0.9%	0.8%	0.9%
Retorno sobre el patrimonio ROE	13%	13%	14%
BALANCE			
Activos	2,826.1	2,970.5	3,169.6
Colocaciones	1,932.4	2.135	2,280.2
Captaciones	2,351.8	2.489,05	2,505.0
Patrimonio	191.7	204,27	220.1
CAPITALIZACIÓN			
Coefficiente de adecuación patrimonial CAP	11.3%	11.3%	11.2%
CALIDAD DE CARTERA			
Ratio de mora	1.9%	1.9%	1.8%
Cobertura	197.0%	191.1%	197.4%

PRINCIPALES CIFRAS

Valor económico generado y distribuido			
Componente	VALOR EN USD		
Valor económico creado	2017	2018	2019
a. Ingresos *	112,164.12	119,652,686	117,927,293
Valor económico distribuido			
b. Costos Operativos	24,815,335	30,171,906	23,699,433
c. Salarios y beneficios sociales	35,444,848	36,016,763	35,321,907
d. Pagos a proveedores de capital	10,768,699	10,768,699	10,881,089
e. Pagos al gobierno	16,472,295	17,755,065	19,651,506
f. Inversiones en la comunidad	188,477	210,385	146,292
Valor económico retenido	24,474,461	24,729,867	28,227,067

*Incluye margen neto de provisiones e ingresos no financieros

PRINCIPALES CIFRAS



1,728
COLABORADORES
51% 49%



860
PUNTOS DE ATENCIÓN
Número 1 del país



90%
OPERACIONES
Por canales digitales o alternos



914,385
OPERACIONES
BANCA POR INTERNET



92,274
OPERACIONES
BILLETERA MÓVIL



1,827,010
OPERACIONES
BANCA MÓVIL



1,753
TONELADAS DE CO2
REDUCIDAS Y COMPENSADAS



17,100
CLIENTES CAPACITADOS



4,228
CIRUGÍAS OPERACIÓN SONRISA
(ACUMULADO)

PRODUCTOS Y SERVICIOS PRINCIPALES

102-7, 201-1

	BANCA MINORISTA	BANCA EMPRESAS
PRODUCTOS DEL ACTIVO	<ul style="list-style-type: none"> Tarjetas de Crédito y Débito Crédito Hipotecario de vivienda social Crédito Hipotecario Crédito Vehicular Crédito Personal Crédito negocios - capital de trabajo Crédito negocios - activo fijo Créditos comerciales Microcréditos Cuenta corriente Boletas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Créditos comerciales Tarjetas VISA Empresarial Boletas de garantía
PRODUCTOS DEL PASIVO	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas de ahorro Cuentas a plazo fijo (DPF) 	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas corrientes Cuentas de ahorro Cuentas a plazo fijo (DPF)
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> Seguros Banca por internet Agentes BCP 	<ul style="list-style-type: none"> Recaudaciones Credinet web Pago a proveedores Débito automático Factura Electrónica Comercio exterior (boletas contra garantizadas, cartas de crédito) Pago de haberes
SERVICIOS DE TESORERÍA Y CAMBIOS	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma Forex Transferencias Compra y venta de monedas Forwards de Tipo de Cambio Administración de Tesorería 	

MARCAS QUE NOS DISTINGUEN

102-2, RSE 3E

- **PLAN PREMIUM**
La mejor tasa para ahorros (3% de interés).
- **CUENTA PREMIO**
El 2% de interés para ahorros.
- **PLAN LIBRE**
Libre disponibilidad de dinero donde y cuando el cliente lo necesite.
- **CUENTA SUELDO**
Programa de beneficios exclusivos donde el cliente recibe su sueldo.
- **DEPÓSITO A PLAZO FIJO CLÁSICO**
Depósitos de dinero al plazo de elección para crecer con total seguridad.
- **CUENTA CORRIENTE**
Cuentas corrientes en moneda nacional o dólares americanos.
- **TARJETA DE DÉBITO**
Para todos los ahorristas.
- **CREDIMÁS**
Medio de pago práctico y de gran aceptación en Bolivia y el mundo. Beneficios y promociones durante todo el año.
- **VISA SIGNATURE**
La tarjeta BCP Visa Signature es el medio de pago de alta gama de mayor exclusividad.
- **TARJETA DE CRÉDITO BCP ORO**
La tarjeta BCP Oro es sinónimo de prestigio. Está afiliada a la marca Visa Internacional que otorga un medio de pago reconocido y aceptado en más de 21 millones de establecimientos afiliados en el mundo.
- **TARJETA DE CRÉDITO BCP CLÁSICA**
La tarjeta BCP Clásica multiplica el poder de compra del cliente, también está afiliada a la marca Visa Internacional.
- **TARJETA EMPRESARIAL**
Es la tarjeta de crédito VISA del BCP creada especialmente para que los ejecutivos o empleados de una empresa paguen gastos de representación como viajes, alimentación, gasolina o cualquier otro tipo de gasto por cuenta de la empresa para la que trabajan.
- **TU PRIMERA CASA BCP**
Préstamo de Crédito Hipotecario de vivienda de interés social.
- **CRÉDITO VEHICULAR PLUS**
Préstamo destinado a la adquisición de vehículos nuevos.
- **7 VECES TU SUELDO**
Crédito Efectivo hasta 72 meses plazo de libre disponibilidad.
- **SEGURO MÚLTIPLE**
Triple protección en un solo seguro (Vida, Accidentes y Salud).
- **SEGURO DE PROTECCIÓN BCP**
Creado para proteger las Tarjetas de Crédito y las Cuentas de Ahorro de los clientes.
- **CREDITOKEN VIRTUAL**
El Servicio Creditoken en el teléfono celular, que permite realizar diversas transacciones en línea. Progresivamente está reemplazando al Creditoken físico.

MARCAS QUE NOS DISTINGUEN

- **BANCA MÓVIL BCP**

Es un servicio utilizado a través de un teléfono celular, permitiendo el acceso a información sobre cuentas o para realizar operaciones.

- **BILLETERA MÓVIL SOLI**

Permite a clientes y usuarios, depositar o recargar dinero en su celular y usarlo como dinero en efectivo para realizar diversas transacciones desde su dispositivo móvil.

- **SALDOMÁTICOS**

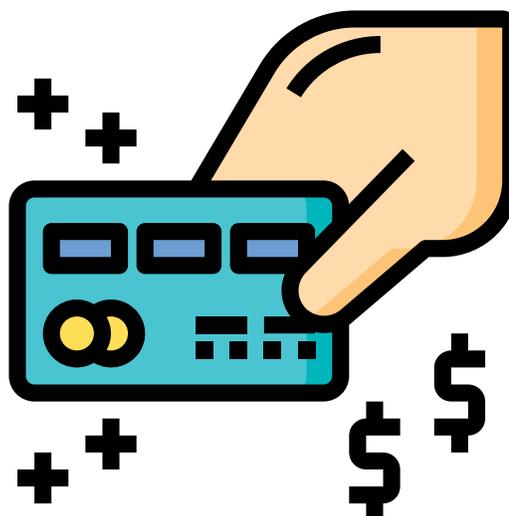
Canal alternativo disponible en nuestras oficinas donde el cliente puede realizar operaciones de consulta y pago de servicios en línea.

- **CREDINET WEB**

Es solución exclusiva para empresas que buscan automatizar sus procesos, reducir sus costos y tener disponibilidad de información oportuna y confiable para gestionar su tesorería de manera eficiente.

Para el correcto diseño de todos estos productos y servicios, aplicamos las siguientes políticas:

- Política de créditos
- Política de riesgos
- Política para los nuevos productos y servicios financieros
- Política de marketing



AFILIACIONES

102-13

GREMIOS Y CÁMARAS

Asociación de Bancos Privados de Bolivia-ASOBAN
Confederación de Empresarios Privados de Bolivia-CEPB
Cámara Alemana de Comercio e Industria Boliviano Alemana-AHK
Cámara Americana de Comercio Bolivia-AmCham Bolivia
Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Peruana-CABOPE
Cámara Nacional de Industrias-CNI

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- Reconocimiento del Gobierno Municipal de La Paz al BCP por sus 25 años de funcionamiento.
- Reconocimiento por 25 años de trayectoria empresarial de parte de ASOBAN
- Reconocimiento por 25 años de aporte a la economía del país por parte de la Cámara Nacional de Comercio.
- Reconocimiento por 25 años de aporte a la economía del país por parte de la Cámara Nacional de Industrias.
- Reconocimiento al BCP por su compromiso con la RSE por parte de la revista Cosas, la Embajada de la Unión Europea, el Banco de Desarrollo de América Latina CAF y el Ministerio de Planificación del Desarrollo.
- Distinción empresarial por parte de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia.
- Merito Municipal de Santa Cruz de la Sierra al Banco de Crédito BCP por sus 25 años de aporte al país.
- Distinción de Human Value al BCP como Empleador Líder.
- Premio Plurinacional a la Excelencia Empresarial otorgado por la Cámara de Diputados y el Grupo Andino de Inversiones Italo-boliviano por la labor destacada del BCP al servicio de la población boliviana.

GOBERNANZA, ÉTICA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO

Responsabilidad
Social



GOBERNANZA, ÉTICA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO

102-18, 202-2, 405-1, RSE 1G, RSE 1D

GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestra Gobernanza Corporativa está conformada por el Directorio y la Gerencia General, quienes ejercen sus funciones en conformidad al Código de Gobierno Corporativo, su respectivo Reglamento Interno y a las Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

Este marco normativo, contiene los principios y las normas que regulan el funcionamiento de dichos órganos de gobierno y prevén los mecanismos necesarios para proteger los intereses de nuestra entidad y de sus accionistas.

El objetivo principal de nuestro Directorio es fiscalizar la gestión y velar por la solidez financiera de la entidad. Para ello, se le confieren entre otras, las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- Evaluar, aprobar, dirigir y hacer seguimiento a la estrategia corporativa.
- Vigilar la cultura corporativa, el cumplimiento de los valores y principios éticos comunicados a toda la organización.
- Aprobar los principales planes de acción, el presupuesto y planes de negocios.
- Establecer mecanismos correctivos con base en observaciones y recomendaciones efectuadas, por auditoría interna, externa y/o ASFI.
- Evaluar regularmente las prácticas de gobierno corporativo con las cuales opera, realizando cambios a medida que éstos se hagan necesarios.

Nuestro Directorio está conformado por 8 miembros, todos ellos hombres al igual que en la gestión pasada y todos mayores de 50 años.

La administración interna queda a cargo de su planta gerencial de la que forma parte la Gerencia General y 10 Gerencias de División (i. Finanzas y Mercado de Capitales, ii. Legal, iii. Gestión y Desarrollo Humano, iv. Soluciones Digitales y Experiencia al Cliente, v. Banca Empresas, vi. Microcrédito y Sector Agropecuario, vii. Sucursales, viii. Auditoría, ix. Riesgos, x. Banca Minorista).

Los altos ejecutivos son aquellos considerados personal de confianza, generalmente ocupan los cargos de Gerencia General, Gerencias de División, Gerencias de servicios y Gerencias de Sucursal. El 100% de ellos son bolivianos.

En el mes de octubre de 2019 se realizó un taller sobre Responsabilidad Social y Función Social a los miembros de nuestro Directorio. El taller estuvo a cargo del Gerente General. Además, las Gerencias de División cuentan con amplios conocimientos en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad.

Nuestras decisiones más importantes se toman en diversos Comités, estos pueden ser corporativos, regulatorios o internos dependiendo del tema que traten:

GOBIERNO CORPORATIVO

COMITÉS REGULATORIOS

- De Gobierno Corporativo
- Ética
- Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes
- Auditoría
- Seguridad Física
- Tecnología de la información
- Operativo de tecnología de la información
- Gestión integral de riesgos

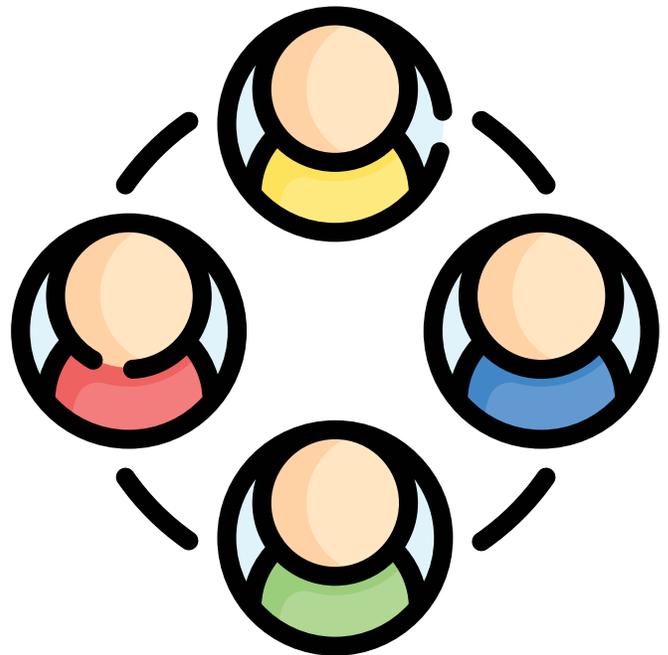
COMITÉS CORPORATIVOS

- Administración de Riesgo Operativo (ARO).
- Asset and Liability (ALCO).

COMITÉS INTERNOS

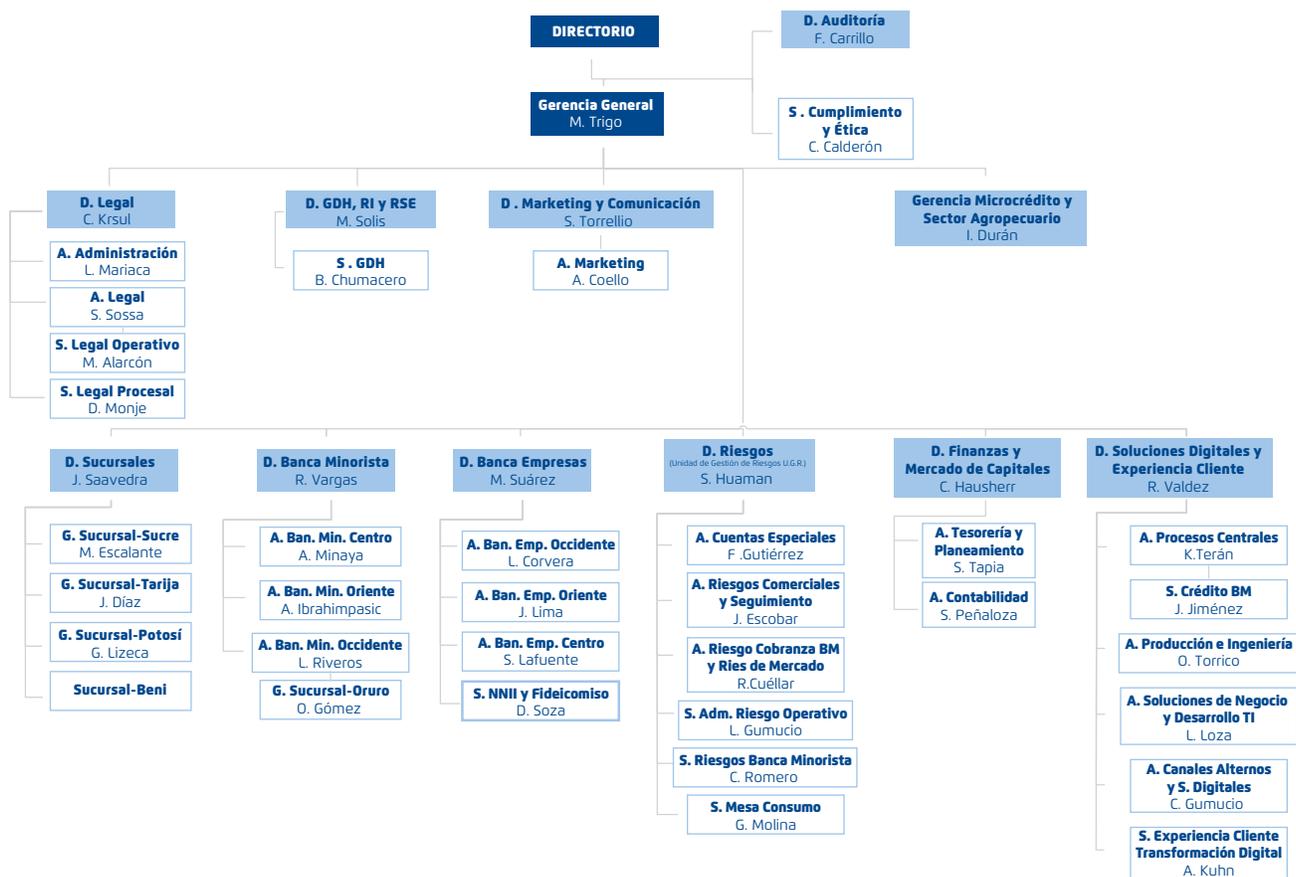
- Inversión
- Gestión
- Tasas y Tarifas
- Productividad
- Evaluación de Nuevos Productos
- Eventos PCN (Continuidad de Negocios)
- Créditos (Nacional)
- Créditos (Corporativo)

Los planes, acciones e iniciativas de RSE se informan en reuniones bimestrales del Comité de Comunicación. Los resultados del cumplimiento de la Función Social se presentan en sesión de Directorio. La gestión de RSE forma parte de nuestro Plan Estratégico.



Gobierno Corporativo

Estructura General BCP Bolivia - 2019



POLÍTICA CORPORATIVA DE ÉTICA Y CONDUCTA

102-16, 205-1, 205-2, 205-3, 307-1, RSE 1N

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

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

De manera general, este código comprende los siguientes temas:

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

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

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

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

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

POLÍTICA CORPORATIVA DE ÉTICA Y CONDUCTA

- Las pautas para seguir por las empresas de Credicorp para la correcta relación con los diferentes grupos de interés y minimizar el riesgo de corrupción y/o soborno.
- Las obligaciones de cumplimiento que aseguran que se cumpla con las legislaciones locales en materia anticorrupción y anti-soborno de los países o mercados donde opera Credicorp.
- La obligación de difundir entre todos los colaboradores de Credicorp de las consecuencias de las acciones vinculadas con la corrupción y/o soborno.
- Las responsabilidades de los directores, gerencias, colaboradores, y del Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo.
- Los procedimientos al recibir regalos y obsequios.
- Las acciones y medidas disciplinarias.
- Revisión de Contratos y pagos a Proveedores
- Reclasificación y Venta de Bienes Fuera de Uso
- Revisión de todas las donaciones.
- Declaración de actividades laborales externas.
- Declaración de parentesco entre colaboradores del Grupo BCP Bolivia.

De acuerdo con estas pautas normativas, durante el periodo de reporte, realizamos el respectivo informe de monitoreo sobre las políticas contra la corrupción y soborno al periodo enero a diciembre 2019, que se efectuó en los siguientes frentes:

- Inclusión de cláusula anticorrupción en Contratos de Proveedores
- Inclusión de cláusula de relación de parentesco en Contratos de Proveedores
- Filtros de Cumplimiento en files de Proveedores (AN – Ename Checker)

- Revisión de las solicitudes y aprobaciones de las donaciones.

En consecuencia, como resultado de la revisión realizada sobre el nivel de cumplimiento de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno, en el periodo comprendido entre enero a diciembre 2019, nuestro desempeño se calificó como “aceptable con oportunidades de mejora en cuanto al debido cumplimiento del programa”. Por tanto, no se detectaron riesgos significativos relacionados con la corrupción.

Informamos, con carácter mensual, a todos los miembros del Directorio sobre los procedimientos y resultados de la lucha contra la corrupción.

A cierre del 2019, de 1728 colaboradores, el 94% (1620) de los colaboradores recibieron capacitación sobre temas relacionados a nuestras políticas contra la corrupción, soborno ética y conducta. Esta cifra toma en cuenta aquellos funcionarios que salieron de la entidad durante el periodo de reporte pero que recibieron la capacitación en el transcurso de la gestión.

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

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

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL BCP

RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40, 102-42, 102-43, 102 -44



En línea con nuestro análisis de materialidad y de acuerdo con nuestra Política de Interacción con los Grupos de interés, sin dejar de atender a todos los grupos señalados, concentramos nuestros esfuerzos en atender principalmente a nuestros colaboradores, nuestros clientes y la comunidad

RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés prioritario	Canales de diálogo e interacción	Estrategia de relacionamiento	Temas y preocupaciones clave
<p>Colaboradores: Son todas aquellas personas empleadas por el Banco de Crédito de Bolivia BCP para que desarrollen un trabajo específico y por el que son remunerados. Son considerados el grupo de interés más importante para el banco y el foco de la RSE institucional.</p>	<p>Encuesta interna</p>	<p>A través de la Unidad de Experiencia y Gestión de Desarrollo Humano, desplegar herramientas de escucha acerca de las expectativas y necesidades de los colaboradores del Banco de Crédito de Bolivia BCP para implementar iniciativas que respondan a esos requerimientos.</p>	<p>Salas de lactancia, flex time, oportunidades de voluntariado.</p>
<p>Cientes: Todas aquellas personas que tienen un vínculo comercial con el banco y que depositan su confianza en la organización para que administremos sus recursos financieros de forma fiable y responsable.</p>	<p>Encuesta en línea</p>	<p>A través de la Unidad de Experiencia, gestionar mecanismos de diálogo continuo con los clientes del banco.</p>	<p>Agilidad en procesos, rapidez en la atención, mayor conectividad y digitalización de pagos.</p>
<p>Comunidad: En el Banco de Crédito de Bolivia BCP entendemos por Comunidad a todos los actores que nos rodean y con quienes tenemos impacto positivo o negativo. En primera instancia, con las personas e instituciones próximas a nuestras áreas de operación. En segunda con lugares, personas e instituciones de interés estratégico con el banco y en tercera, con el mundo en el que vivimos dejamos huella.</p>	<p>Encuestas y llamadas telefónicas</p>	<p>Desarrollar e implementar iniciativas con la Comunidad, según la Política de RSE, Plan de RSE y Presupuesto Anual.</p> <p>Gestionar la comunicación e interacción con los beneficiarios de los proyectos sociales y ambientales financiados por el banco, buscando siempre que su experiencia sea la más satisfactoria posible.</p>	<p>Mayor empatía con las familias beneficiarias, oportunidades para conectar con las personas y ser más eficientes con la ayuda.</p>

MATERIALIDAD

102-47, 102-49, 103

Nuestro estudio de Materialidad llevado a cabo en 2017 tiene una validez de 3 años, por lo tanto, al igual que en Informes anteriores, para la elaboración del Informe correspondiente a la gestión 2019, se tomó como base los resultados del proceso de consulta a nuestros principales grupos de interés. Sin embargo, en el entendido de que estamos en constante evolución y que tomamos permanentemente en cuenta la opinión de nuestras partes interesadas, anualmente revisamos, a través de nuestra Unidad de RSE, la materialidad de los temas, haciendo los ajustes que se consideren convenientes a fin de gestionar y reportar aquellos temas que son verdaderamente materiales para el banco y sus grupos de interés.

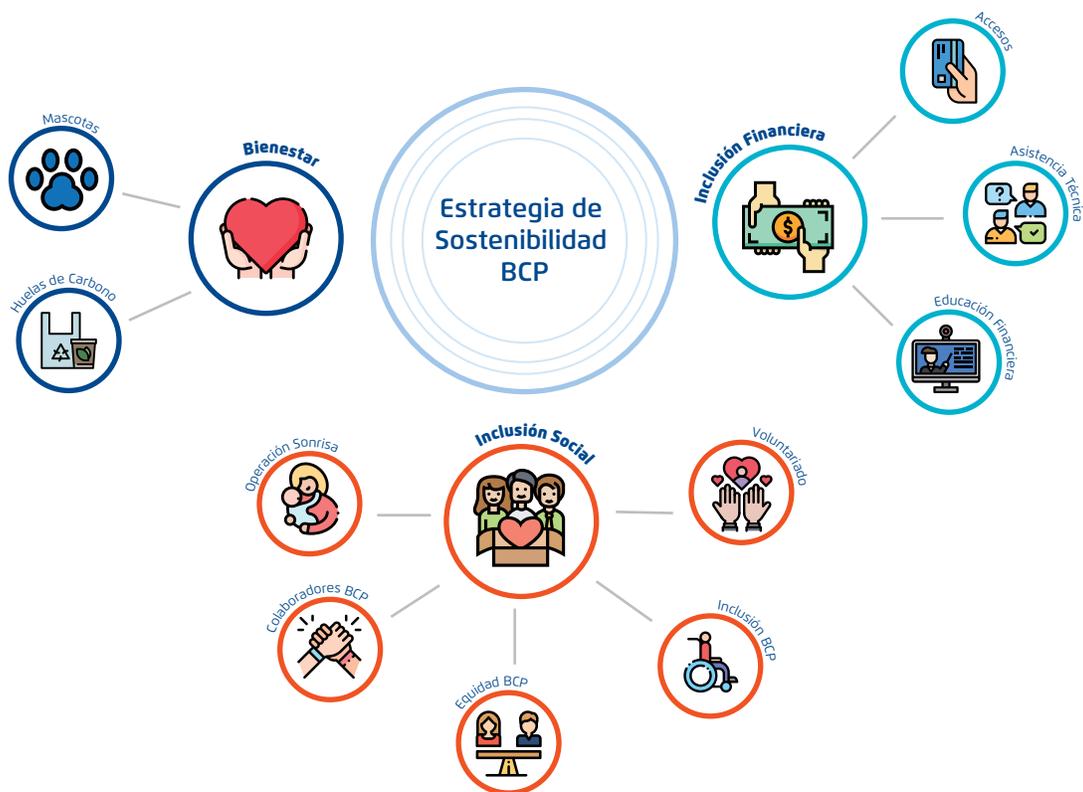
Como resultado de este proceso a continuación presentamos la siguiente lista que comprende todos los temas materiales que por su relevancia son reportados en el presente Informe.

LISTA DE TEMAS MATERIALES Y COBERTURA

Estándar GRI		Cobertura	Grupo de Interés
1 GRI 201	Desempeño económico	Interna y externa	Accionistas
2 GRI 202	Presencia en el mercado	Interna	Colaboradores
3 GRI 205	Anticorrupción	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, Comunidad, proveedores, regulador
4 GRI 301	Materiales	Interna	Comunidad
5 GRI 302	Energía	Interna y externa	Comunidad
6 GRI 303	Agua	Interna	Colaboradores
7 GRI 305	Emisiones	Interna y externa	Comunidad
8 GRI 307	Cumplimiento regulatorio Ambiental	Interna	Regulador
9 GRI 401	Empleo	Interna	Colaboradores
10 GRI 402	Relaciones trabajador – empresa	Interna	Colaboradores
11 GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo	Interna	Colaboradores
12 GRI 404	Formación y enseñanza	Interna	Colaboradores, clientes
13 GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades	Interna	Colaboradores
14 GRI 406	No discriminación	Interna y externa	Colaboradores, clientes, comunidad
15 GRI 417	Cumplimiento comunicaciones de marketing	Interna	Regulador
16 GRI 419	Cumplimiento socioeconómico	Interna	Regulador
Temas adicionales			
Educación financiera		Interna y externa	Colaboradores, clientes, comunidad
Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico.		Externa	Comunidad
Apoyo a programas de asistencia social		Interna y externa	Colaboradores, comunidad

ESTRATEGIA

GRI 300 Enfoque de Gestión, Anexo 1 Reglamento RSE apartados 1 al 7



Cada año, en el primer trimestre, elaboramos nuestra Planificación Estratégica, proceso en el que participan todas las áreas estratégicas del banco. El área de RSE se encuentra bajo la supervisión y dirección de la División de Gestión y Desarrollo Humano.

Como resultado de este trabajo, se envía el Plan Estratégico Institucional (PEI) al Directorio y posteriormente al regulador.

Los enfoques de sostenibilidad, ética, transparencia, equidad e igualdad de género, desarrollo sostenible, digitalización e inclusión financiera, aspectos muy importantes de la RSE, forman parte de los ejes transversales de la gestión financiera del banco y están plasmados en nuestra visión y misión.

ESTRATEGIA

Nuestra política de RSE ha establecido enfocarse en colaboradores, clientes y comunidad, a través de las siguientes líneas de trabajo:

- Salud y Educación
- Atención a emergencias y desastres naturales
- Equidad de género
- Inclusión Financiera
- Medio Ambiente

Nuestro enfoque de derechos humanos considera dos ámbitos: El externo y el interno.

En lo interno, se ha venido desarrollando todo un trabajo para la inserción laboral de grupos tradicionalmente excluidos, como ser: jóvenes, mujeres, personas con discapacidad y miembros del colectivo LGBTI. Es por eso por lo que a través de la Política de Equidad de Género e Igualdad de Oportunidades se promueve su contratación en todos los niveles y cargos disponibles en la organización.

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

También consideramos al medio ambiente como un eje temático transversal a la organización, esto nos permite llevar a cabo, por una parte, actividades de concientización sobre el cuidado de las áreas protegidas y recursos naturales y por la otra, con el grupo de voluntarios ambientales, motivar acciones de reducción en nuestro consumo eléctrico, agua y reciclaje de papel, cartón y plásticos.

Anualmente, evaluamos el desempeño de nuestras acciones y programas de RSE. El presente informe no solo es utilizado para comunicar nuestros resultados sino también para medir nuestros avances y determinar aspectos de mejora.

El principal soporte operativo con el que cuenta el área de RSE es su equipo de voluntarios BCP. Conformado por 300 colaboradores que participan de manera activa y más de 1,700 que se adhieren a las actividades a medida que surge la necesidad de apoyo y ayuda social.

Para motivar a nuestros colaboradores, hemos creado la Escuela de Voluntariado BCP, un espacio de dialogo y participación donde abordamos temáticas relacionadas a la responsabilidad social empresarial tales como como cambio climático, derechos humanos, equidad de género, atención a desastres y otros.

También formamos parte activa de las mesas de niñez y de género del Pacto Global que son impulsadas por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia y Naciones Unidas.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

PERFIL DEL CLIENTE BCP

102-6, G4FS6

Somos un banco múltiple que brinda servicios, en todo el país, tanto para personas naturales como a personas jurídicas de todo tamaño, segmentando a nuestros clientes en dos Bancas:

- Banca Minorista que a su vez se divide en dos segmentos: i. PN (persona natural) que son aquellos clientes asalariados que se dividen en los subsegmentos: VIP, TOP, Premium, Consumo A y Consumo B y ii. PNN (personas naturales con negocio) los cuales se dividen en los subsegmentos de Clientes Pyme, Microcrédito. Se realiza esta sub-segmentación para atender los requerimientos de nuestra amplia gama de clientes, siendo su objetivo establecer propuestas de valor relevantes y construir relaciones comerciales de valor, rentables y de largo plazo, mediante estrategias orientadas a la satisfacción de las necesidades específicas de cada segmento logrando su vinculación permanente con productos y construyendo su fidelización.
- Banca Empresas que cuenta con un modelo de segmentación que considera: la cantidad de productos y servicios que cada cliente utiliza del banco y el nivel de uso de los productos respecto a la competencia. En base a estos criterios se identifican 4 segmentos de clientes (A, B, C y D). Este modelo permite clasificar tanto a clientes cautivos como potenciales. Para cada segmento se tiene definida la estrategia a seguir, que puede ser captura, crecimiento o fidelización.

El porcentaje de la cartera para las líneas del negocio, por región, dimensión, sector y porcentaje estaba compuesta de la siguiente manera:

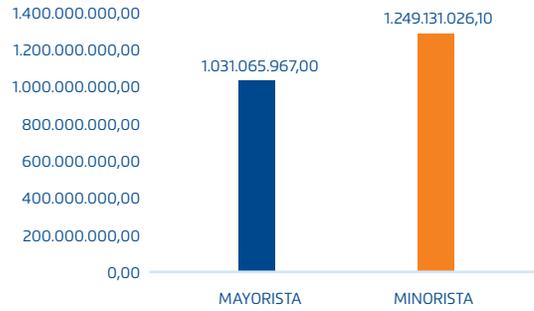


PERFIL DEL CLIENTE BCP

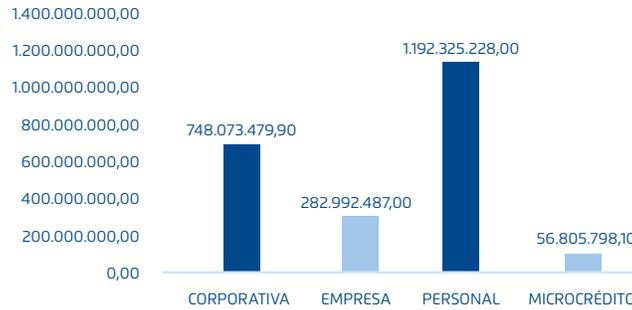
Cartera por región en USD



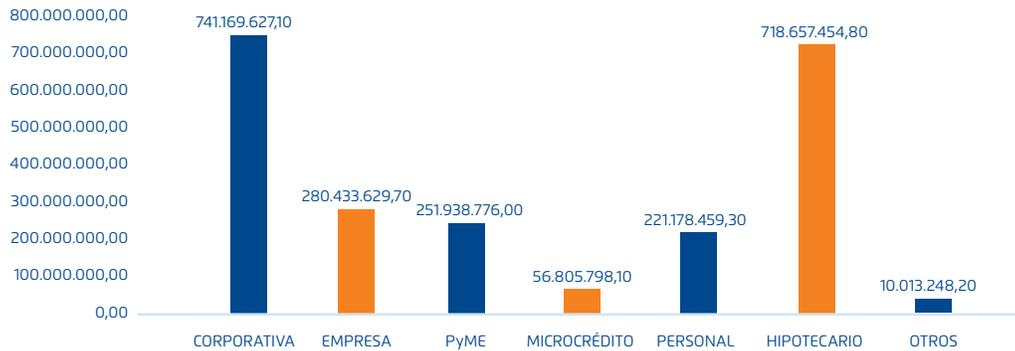
Cartera por sector



Cartera por dimensión



Cartera por línea de negocio



SATISFACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

RSE 1S, RSE 2S, RSE 3S

Para fidelizar a nuestros clientes, aplicamos una metodología de permanente escucha recabando información sobre las experiencias buenas y malas respecto a cada uno de los canales de atención y su experiencia en general identificando de esta manera el grado de su satisfacción. El hallazgo principal, a través de estas mediciones fue que en 2019 alcanzamos el 58% de satisfacción del cliente y un 32% de recomendaciones por parte de los clientes sobre nuestros productos y servicios. Las encuestas fueron levantadas al 12,6% del total de clientes; es decir, 85,717 encuestas.

La metodología de grupos focales se utiliza a partir del 2015, escuchando e identificando las experiencias en cada momento de verdad que hayan tenido nuestro banco. Desde el periodo 2016, el Gerente General acompañado de los gerentes de la Banca Minorista, Experiencia del Cliente y Marketing, participan de esta escucha, con el objetivo de:

- Acompañar y mejorar las experiencias, mostrándoles el compromiso que tiene el banco de escuchar a sus clientes.
- Identificar las oportunidades de mejoras inmediatas y otras que requieran un mayor análisis.

En 2019 realizamos grupos focales para conocer de primera mano las percepciones en cuanto a servicio y calidad de los productos y también encuestas de medición de satisfacción en la atención de los diversos

canales físicos y digitales de la organización. Como parte de nuestra labor de fidelización y retención, estamos prestos a escuchar y entender las necesidades de nuestros clientes. Durante la gestión 2019, se reportaron 1,969 reclamos, 14% menos que en la gestión 2018 (2,283). El 100% de los fueron resueltos satisfactoriamente. En todos los reclamos recibidos se realiza un análisis detallado, a fin de identificar causa-raíz para generar las medidas correctivas correspondientes.

Para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes, contamos con el indicador "Promotores Netos" que muestra la intención de recomendar los servicios del banco. La metodología para conseguir el indicador se basa en la pregunta: "¿Cuán probable es que recomiende el producto o servicio del banco a sus amigos y familiares?". Para ello se pide al encuestado calificar en una escala de 0 a 10, donde 0 es "Totalmente improbable", 5 "Neutro" y 10 es "Totalmente Probable".

Esto permite contar con un proceso de cruce de información que contribuye a entender las causas de deserción, así como mecanismos de monitoreo como la compra de cartera (productos del activo) y la inactividad en movimientos en cuentas (productos del pasivo). Con esta información desarrollamos políticas de recuperación de servicio a nuestros clientes y evitamos la deserción con propuestas de retención.

POLÍTICAS CON ASPECTOS SOCIALES APLICADOS A LAS LÍNEAS DEL NEGOCIO

RSE 1E

Pautas de Atención al Consumidos Financiero.

Son las pautas que procuran brindar una mejor atención. Las pautas de atención al cliente comprenden lo siguiente: i. Comunicación eficiente (pautas de relación cordial con el consumidor financiero involucran un trato amable durante todo el proceso de atención desde el saludo hasta la despedida) ii. Actitud comprometida (pautas que expresan el compromiso de servicio implican concentración, orientación, asesoramiento e información y presencia impecable, iii. Equidad de trato.

Atención de clientes y usuarios Adultos Mayores.

Contamos con un reglamento de atención a clientes y usuarios considerados adultos mayores, el mismo tiene por objeto establecer los criterios de trato preferente hacia estas personas, con la finalidad de promover y contribuir a una vejez digna.

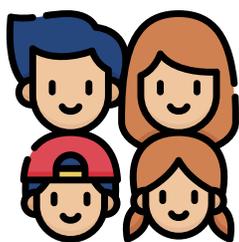
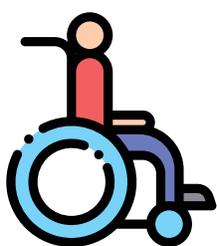
Política – Atención Preferencial.

Tiene como objetivo establecer los mecanismos que admitan otorgar atención preferente, en todas las agencias y oficinas del banco. Este tipo de atención se brinda a mujeres embarazadas, personas con discapacidad física motora y/o visual, adultos mayores y personas con bebés o niños hasta edad parvularia.

Protección al Consumidor Financiero.

Esta política tiene por objeto establecer los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores financieros, la operativa de presentación de reclamos, así como las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

POLÍTICAS CON ASPECTOS SOCIALES APLICADOS A LAS LÍNEAS DEL NEGOCIO.



Acceso a los servicios financieros de personas desfavorecidas.

G4-FS14

Contamos con una política específica orientada a garantizar que, en sus puntos de atención, exista una infraestructura especialmente diseñada para facilitar el desplazamiento de personas con algún tipo de discapacidad física. Además, todas nuestras oficinas cuentan con rampas de acceso y capacitamos permanentemente al personal para que atienda debidamente a los consumidores financieros que necesiten una atención especial en todas las oficinas a nivel nacional.

De la misma forma, en todas las oficinas se difunde material impreso de manera permanente y audiovisual para comunicar los derechos de este segmento poblacional. Adicionalmente, siempre en el marco del respeto a los derechos de las personas con discapacidad, contamos con una política de contratación de servicios que incluye a pequeñas empresas cuyos miembros pertenecen a estos grupos. Por ejemplo: Personal de limpieza, seguridad física, consultores externos para la realización de trámites para colaboradores con discapacidad y otros.

PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ENFOQUE SOCIAL

G4-F57, G4-F513, RSE 2E

Productos

Vivienda Social.

El objetivo del crédito de vivienda de interés social es que todas las entidades financieras reguladas por la ASFI otorguen el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de las personas de menores ingresos, estableciéndose tasas piso y tasas techo de interés anual, que oscilan entre los 5,5% y 6,5%, establecida a partir del valor comercial de la vivienda que debe estar en un rango de 80.000 y 144.000 dólares. En el 2019, otorgamos créditos de vivienda social a 7314 familias de todo el país.

Créditos de desarrollo productivo.

El Fondo de Garantía de Créditos para el Sector Productivo está destinado a garantizar operaciones de microcrédito y de crédito PyME para capital de operaciones y/o capital de inversión. En 2019, 3,183 clientes accedieron a créditos productivos para mejorar sus ingresos y de sus familias por un valor de \$us.-998,424 millones.

En cuanto a los resultados, cabe señalar que, durante el periodo del reporte 2019, se alcanzaron USD 1,386.7 millones de cartera regulada (definida como la suma de la cartera destinada al sector productivo y la cartera de hipotecarios de vivienda social), monto mayor a USD 110.9 millones o 8.7% más que el obtenido al cierre de 2018, lo que representó el 62.0% del total de colocaciones, el restante 38.0% corresponde a la Cartera No Regulada, compuesta principalmente por Créditos de Consumo. Del total de Cartera Regulada el 72% corresponde a Cartera destinada al Sector Productivo y el 28% a Créditos Hipotecarios para Vivienda Social.

Microcrédito y Sector Agropecuario.

Tiene el propósito de promover el acceso al microcrédito. Es un concepto relativamente nuevo para el nuestro banco, que espera acompañar al microempresario en su negocio, en sus necesidades comerciales y personales, que lo invita a vivir la experiencia de un servicio ágil y de calidad para alcanzar sus sueños.

Contamos con 8 oficinas especializadas en microcrédito, distribuidas en las ciudades de El Alto, La Paz y Oruro y con más de 158 colaboradores, ofrecen los siguientes productos: Microcrédito Capital de Trabajo y Activo Fijo, Microcrédito de Libre Disponibilidad y Microcrédito Mejoramiento de Vivienda.

En cuanto a la Cartera de Microcrédito, cabe mencionar que se incrementó en 3.5% respecto a la gestión 2018, lo cual representa un crecimiento absoluto de USD 1,9 millones. Al cierre del 2019, este segmento tiene un total de 11,840 clientes que cumplieron sus sueños a través de este producto financiero.



PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ENFOQUE SOCIAL

Servicios

Agentes BCP.

Al cierre de la gestión 2019, contábamos con 486 Agentes BCP, 77 más que en 2018, ubicados estratégicamente en las tiendas de barrio o en los establecimientos comerciales más conocidos del vecindario, operaban en zonas periféricas de las ciudades y también en poblaciones del área rural de Bolivia.

Más de 2 millones de transacciones se realizaron a través de Agentes BCP a nivel nacional en 2019, facilitando la inclusión financiera a bolivianos y bolivianas en zonas alejadas del país en 2019. Del total de Agentes, 35% son manejados por jóvenes y 3% por adultos mayores y 57% por mujeres, que implica mayores ingresos para ellas/ellos y sus familias.

Dado el carácter de la organización y su giro de negocio, la presencia en el mercado de zonas rurales y alejadas representa el 1,00% del total de las operaciones. Sin embargo; los Agentes BCP permiten que en estas zonas cuenten con los servicios financieros tradicionales, para que clientes y usuarios puedan cubrir sus necesidades financieras.

A través de nuestros Agentes BCP puedes realizar las siguientes operaciones:

- Depósitos y retiros en cuentas de ahorros
- Pago de servicios
- Telefonía Celular (Entel, Viva, Tigo)
- Servicios Básicos (eje troncal)
- Empresas de belleza (Transbel, Yanbal, Azzorti)
- Servicios de Recaudación
- Consulta de saldos

- Transferencias entre cuentas propias o a terceros.
- Transferencias Interbancarias
- Pago de Créditos y Tarjetas de Crédito
- Remesas Western Union
- Depósitos a tus cuentas o de terceros.
- Consulta de Saldos y Movimientos.
- Envío y Recepción de Giros Nacionales.
- Carga y Efectivización de dinero en tu Soli Pagos BCP.

Soli Pagos BCP.

Medio de pago a ser utilizado por personas que tengan un dispositivo móvil y cuenten con el servicio de alguna de las empresas de telecomunicaciones que operan en Bolivia, sin necesidad de contar con una cuenta bancaria.

Se trata de una aplicación informática (App) que permite realizar las siguientes operaciones:

- Carga de dinero en cualquier Agencia y Agente BCP.
- Compras en comercios afiliados a la Red Enlace con el número celular.
- Pagar servicios (Luz, agua, comunicaciones, etc.).
- Transferencias a otros bancos.
- Transferencias a otras cuentas Soli.
- Retiro de dinero.
- Consultas (saldo y movimientos, operaciones realizadas y retiros generados).
- Consulta de Tarifarios BCP

Al 31 de diciembre de 2019, Soli registró 92,274 transacciones de clientes en el país.

EDUCACIÓN FINANCIERA

G4 FS 14, RSE 4E

Nuestras iniciativas

Academia de Clientes BCP ¡nuevo!

En 2019 implementamos un nuevo programa que tiene la finalidad de acercar a los clientes al mundo digital y tecnológico; así realizar sus transacciones desde la comodidad de su hogar u oficina sin necesidad de ir físicamente a una agencia. Dichas sesiones fueron grabadas y posteriormente subidas al canal ABC de la Banca, material que además fue publicado en lengua de señas y subtítulos para que personas con discapacidad auditiva también puedan acceder a estas capacitaciones y aprendan a usar estos mecanismos digitales.

ABC de la Banca

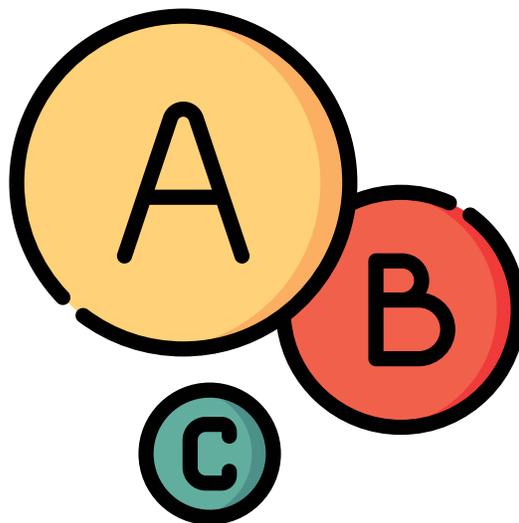
Desde hace diez años, en diversas radiodifusoras del país, difundimos microprogramas de Educación Financiera que comprenden temas relacionados a los conceptos financieros básicos, buenas prácticas de ahorro y cuidado, información clave sobre productos y servicios, derechos del consumidor financiero, obligaciones de las Entidades de Intermediación Financiera y el buen uso de canales de atención, fomentando la inclusión social y laboral y empleando el talento de personas con discapacidad.

Foro PyME

En estos Foros tocamos temas específicos que tienen que ver con las condiciones y oportunidades de los pequeños empresarios, por ello participan empresas del segmento PyMe, sean clientes o no del banco, gremios empresariales, autoridades y agencias de promoción económica.

Talleres de Coyuntura Económica

Tienen la finalidad de compartir con los clientes del banco del segmento empresarial, las tendencias que pueden asumir diversos eventos políticos, sociales y económicos de la coyuntura anual. Estos talleres son dictados por prestigiosos oradores internacionales y representantes locales del banco y se realizan con carácter anual.



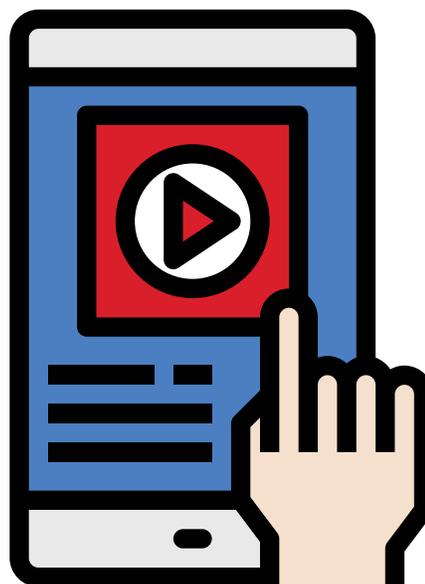
EDUCACIÓN FINANCIERA

Aula BCP para cliente y/o usuarios.

El programa consiste en presentar videos a los clientes y/o usuarios que pasan por nuestras agencias. Al término de la presentación del video, el Jefe de Oficina consulta al auditorio si existe alguna pregunta o duda. Posteriormente los encuestadores del área de Calidad realizan consultas sobre los contenidos del video para validar la comprensión en la audiencia.

Descubre lo Fácil de las Finanzas (DESCUBRE).

DESCUBRE es el primer programa interactivo de Educación Financiera de Bolivia. Constituye una herramienta innovadora que integra teoría y práctica de manera simple y divertida. Con DESCUBRE los consumidores financieros pueden establecer sus metas, administrar tus finanzas eficazmente y conocer el sistema financiero boliviano. Se trata de una iniciativa de ASOBAN, desarrollada y apoyada por nuestro banco.



Resultados

Nombre del Proyecto	Público Beneficiario	Meta	Resultado 2019
Aula BCP para prestatarios	Clientes	12,000	13,000
Mecanismos de reclamo	Usuarios/clientes	200	200
Aula BCP para colaboradores	Colaboradores	1,600	1,700
Desayunos empresariales	Clientes empresariales	200	200
Foro PyME	Clientes PyME	1,500	1,800
Uso de canales electrónicos	Clientes	200	200
TOTAL		15,700	17,100

RELACIÓN CON LOS COLABORADORES

ESTRUCTURA Y CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA

102-7, 102-8, RSE 1D, RSE 1T

A 31 de diciembre del 2019, contábamos con 1,728 colaboradores.

A partir del lineamiento de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, mantenemos el porcentaje de las contrataciones donde el 51% del personal es masculino y el 49% es femenino.

Un 91% de estos funcionarios están concentrados en el eje troncal del País: En la ciudad de La Paz trabajan 1,007 colaboradores (58%), en Santa Cruz 363 (21%) y en Cochabamba 201 (11%). El restante 10% está distribuido entre las ciudades de Oruro, Potosí, Sucre, Tarija y Beni.

Manteniendo nuestra política de empleo, continuamos fomentando la modalidad de contratación por tiempo indefinido. Al igual que en 2018, durante el periodo de reporte, solo el 1% de los colaboradores fue contratado a plazo fijo. Además, solo se registró un puesto a medio tiempo. Solo el 4% de los colaboradores son tercerizados.

Asimismo, 79% de los colaboradores ocupan cargos operativos, mientras que el 17% ocupa mandos medios y 2% ocupa puestos ejecutivos.

El 87% del total de colaboradores son millenials. El promedio de edad de los colaboradores es de 32 años.

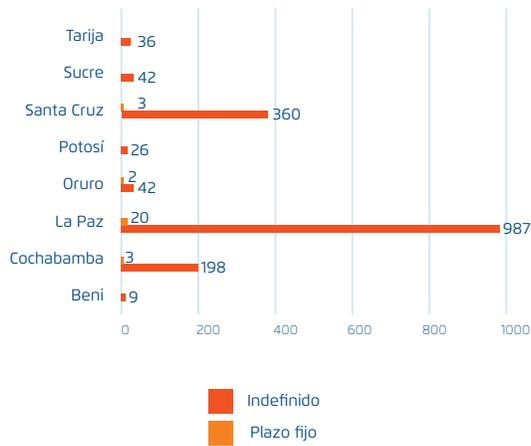
El 72% de los cargos ejecutivos son ocupados por hombres frente a un 27% que es ocupado por mujeres. Este indicador mejoró 4% respecto a la gestión 2018 donde el 23% de los cargos ejecutivos eran ocupados por mujeres. El 52% de los colaboradores son menores de 30 años, el 45% está entre los 30 y los 50 años de edad, el restante 3 % está por encima de ese rango. Estos indicadores demuestran que seguimos apostando por generar experiencias laborales para la gente joven que tiene un mayor peso en la composición de la plantilla.

Distribución de la plantilla por género y tipo de contrato

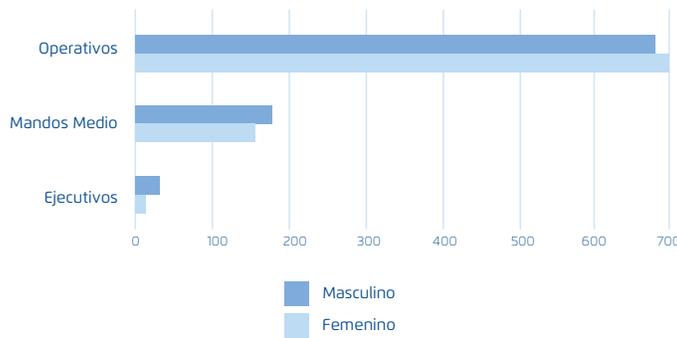


ESTRUCTURA Y CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA

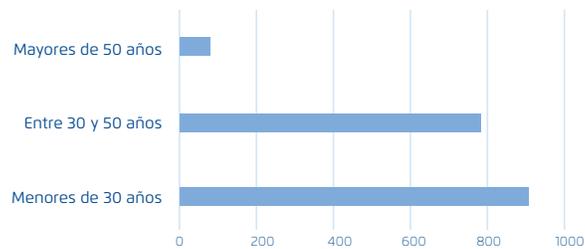
Distribución de la plantilla por ubicación geográfica y tipo de contrato



Distribución de la plantilla por género y nivel jerárquico



Distribución de la plantilla por grupo etario



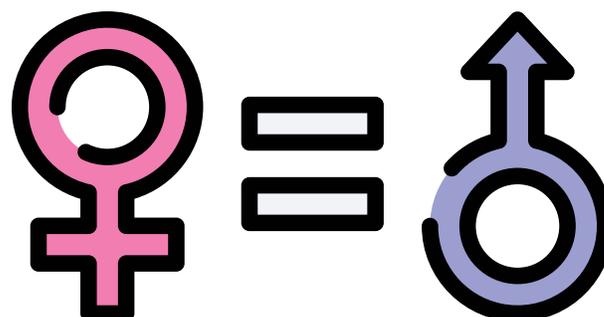
COMPROMISO CON LA EQUIDAD DE GÉNERO

102-12, RSE 2H, RSE 1E

Suscribimos un compromiso formal para implementar una estrategia corporativa que promueva la equidad de género y la tolerancia cero hacia la violencia contra las mujeres. Dicha adhesión fue suscrita en el mes de mayo de 2018 y profundizada en 2019, con la actualización de políticas y procedimientos en la incorporación de personal nuevo en la organización. De igual manera, lanzó una serie de campañas internas y externas de concientización acerca de roles de género, inclusión laboral, micromachismo y lucha contra la violencia.

En 2019, bajo el compromiso de seguir trabajando y promoviendo la igualdad y equidad de género, firmamos nuestra adhesión para aplicar los 7 principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por su sigla en inglés), en su ámbito laboral.

Esta iniciativa es desarrollada por el Pacto Global Bolivia en alianza con ONU Mujeres, con la participación y compromiso de 19 empresas bolivianas, a través de Mesa 5 de Igualdad de Género, que integra acciones e iniciativas empresariales para incentivar la reducción de las brechas de género en Bolivia.



NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DEL PERSONAL

401-1, RSE 1E, RSE 2T, RSE 3T, RSE 4T

Durante el periodo del reporte se incorporaron 450 colaboradores, 52% de ellos de sexo masculino y un 48% de sexo femenino.

A partir de nuestra política de igualdad de oportunidades, aseguramos la igualdad y la equidad mediante la inclusión laboral de mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y pertenecientes a minorías. Para ello, el área de RSE establece indicadores que permitan realizar un seguimiento en el cumplimiento de este objetivo.

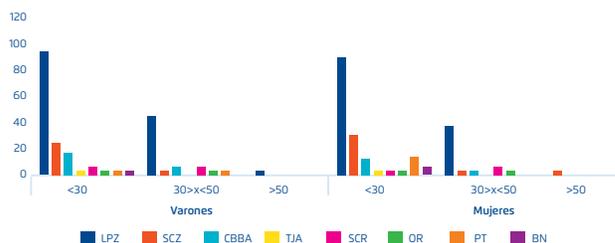
En ese marco, en cuanto a la contratación de personas con discapacidad, contamos con 1% de personas con discapacidad respecto del total de la planilla.

En 2019 nuestra tasa de rotación fue de 22,74%. En 2018 esta tasa fue de 23,01%. 424 colaboradores fueron desvinculados del banco en el periodo del reporte.

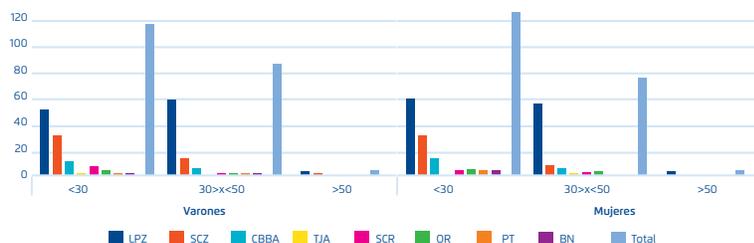
Plan de generación de empleo

En el marco del programa del Plan de Empleo, suscribimos un acuerdo con el Ministerio de Planificación y Desarrollo en noviembre de 2017, desde entonces le ha dado una oportunidad laboral a cientos de jóvenes. Durante el periodo de reporte se contrataron a 97 jóvenes profesionales que fueron distribuidos en áreas comerciales, como ejecutivos de servicios y ventas, en el segmento de microcrédito como auxiliares y en unidades especializadas en los departamentos legales.

Nuevas contrataciones por ubicación geográfica, sexo y edad



Rotación por ubicación geográfica, sexo y edad



FORMACIÓN

404-1, 404-2, 412-2, RSE 1C, RSE 2C

Durante el periodo de reporte, continuamos implementando nuestra estrategia integral de capacitación que consiste en:

Inducciones.

Como parte de la bienvenida a todo nuevo colaborador, durante el primer mes de trabajo, el personal de Gestión de Desarrollo Humano acciona un proceso de inducción, mediante el cual el funcionario nuevo recibe una explicación general sobre la cultura organizacional y una inducción especial para cada puesto. Esta inducción presencial es complementada con una inducción virtual donde se imparten todos los temas regulatorios y corporativos de la institución.

BCPXpert (Formación On-line).

Capacitación para todo el banco en 4 especialidades:

- Finanzas. Capacitación temas financieros.
- Transformación Digital. Capacitación en metodologías ágiles para la gestión de proyectos.
- Experiencia Cliente. Capacitación en modalidades y técnicas de atención al cliente.
- Red Experta. Capacitación en temas de ventas.

El programa consiste en carreras que poseen cursos virtuales en plataformas como Udemy, Coursera y Crehana y al finalizar cada curso, la plataforma dará un certificado.

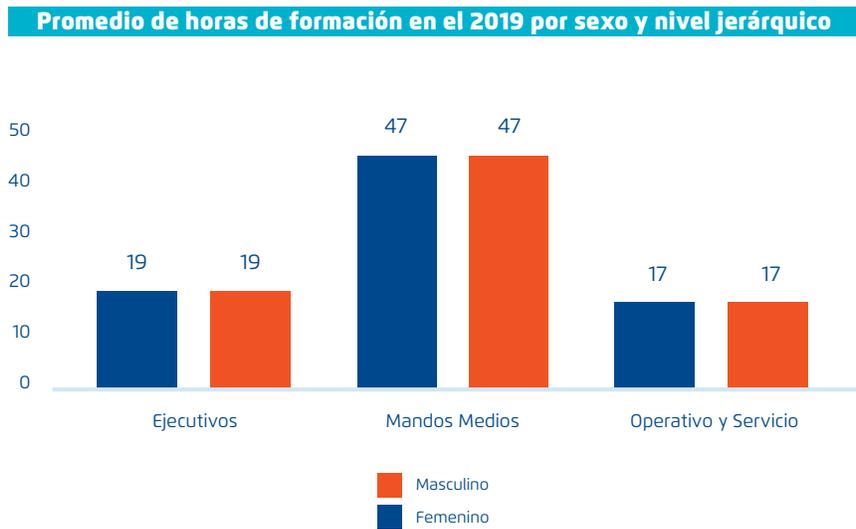
Las carreras están separadas en módulos, cuando se acaba cada uno, se obtiene un certificado ya sea con el título de Técnico (al acabar el primer módulo), Experto (al acabar el segundo) y Autoridad (al finalizar toda la carrera). La carrera es elegida por el colaborador y no necesita aprobación.

Escuelas de Formación.

Busca desarrollar competencias necesarias dependiendo del nivel jerárquico y puesto donde se imparten las siguientes enseñanzas:

- Carga de capacitaciones de banca minorista. Capacitación en productos y servicios de la banca minorista.
- Certificación básica de riesgos. Capacitación sobre riesgos operacionales, financieros y manejo.
- Center for Creative Leadership (CCL). Capacitación para reforzar aptitudes de liderazgo para colaboradores clave. Durante la gestión 2019 se impartimos una media de 166 horas de capacitación, estas cifras también consideran al personal que fue desvinculado durante la gestión.

FORMACIÓN



En materia de Derechos Humanos, durante el periodo de reporte se brindaron los siguientes talleres hacia los colaboradores y público externo de la organización:

- Talleres sobre lucha contra la violencia de género, con 30 participantes.
- Conversatorio sobre Género e Igualdad de Oportunidades, 50 participantes.
- Taller sobre Derechos de los Colectivos LGBTI y minorías, 28 participantes.
- Curso virtual sobre los Derechos de los Voluntarios, a través de la Escuela de Voluntariado, con 738 participantes.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

404-3, RSE 3C

Cada año, en coordinación con los jefes y/o responsables de cada una de las áreas, se llevan a cabo evaluaciones de desempeño en base a los compromisos y objetivos asumidos por los empleados a principios de año.

El colaborador es informado oportunamente sobre los objetivos que debe alcanzar y los criterios que serán aplicados para su evaluación. Este procedimiento admite la posibilidad de una evaluación a medio año, de modo que quienes resulten con observaciones puedan mejorar su desempeño en el segundo semestre y aquellos que lo hicieron bien, se sientan motivados para continuar por el mismo camino.

Durante el 2019, evaluamos al 100% de nuestros colaboradores.

Cantidad de personal evaluado por género y nivel jerárquico

Género	Ejecutivos	Rangos Medios	Operativo	% Personal Evaluado
Femenino	12	138	701	100%
Masculino	32	167	678	100%
Total general	44	305	1,379	100%

CLIMA LABORAL

En 2017 el índice de favorabilidad en Clima Laboral fue de 79%. En 2018 de 81% y en 2019 superamos nuevamente ese índice con 82%.

REMUNERACIÓN

202-1, 405-2, RSE 1B, RSE 2B, RSE 3B, RSE 2D,

En la gestión 2019 el Salario Mínimo Nacional establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social fue de Bs. 2,122. En el banco de enero a diciembre, sólo un 0.2% colaboradores percibieron un salario mínimo nacional (3 personas del total), los restantes fueron contrataciones por un salario superior en un 20% respecto al mínimo nacional, ya sea en haber básico o por compensaciones adicionales por comisiones. La relación entre el salario mínimo del banco y el salario mínimo nacional fue de 1 a 1.

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

Por temas de confidencialidad no es posible compartir valores de salarios; sin embargo, declara que la relación porcentual entre la remuneración total anual para el funcionario mejor pagado en el banco respecto a la remuneración promedio anual del total de todos los empleados, fue de 12.73 a 1.

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

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



PRESTACIONES SOCIALES, SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

401-2, 401-3, 403-1, 403-2

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

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

Aportes a la seguridad social	
Concepto	% Aporte
Aportes del Colaborador	
Cotización mensual	10%
Aporte Solidario del Asegurado	0.50%
Prima por Riesgo Común	1.71%
Comisión por Administración	0.50%
Aporte del empleador	
Aporte Patronal Solidario	3%
Prima por Riesgo Profesional	1.71%
FONVI	2%
CSBP	10%
Cálculo aporte nacional solidario	
Para sueldos mayores a Bs. 13.000	1%
Para sueldos mayores a Bs. 25.000	5%
Para sueldos mayores a Bs. 35.000	10%

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

PRESTACIONES SOCIALES, SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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

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

- Medio día libre por cumpleaños, por día de la madre y día del padre
- Aplicación móvil para beneficios BCP en diferentes restaurantes, tiendas, cine, hoteles, etc.
- Flex time, tiempo flexible de hora de entrada y salida
- Convenios con guarderías
- Descuentos en parqueos
- Descuentos en Universidades
- Créditos institucionales preferentes
- Convenios para descuentos en línea blanca para colaboradores
- Seguro de vida

Brindamos los mismos beneficios a todos sus colaboradores ya sea a contrato indefinido o plazo fijo sin diferencia y otorga las siguientes prestaciones sociales por ley:

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

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

En cuanto a los beneficios sociales por baja de maternidad y paternidad, durante el año 2019 registramos un total de 190 bajas (143 femenino y 47 masculino). El 63% de los colaboradores hicieron uso de su derecho tanto en el periodo de parto como de postparto. La tasa de retención 12 meses después de la baja fue de: 91,67% para mujeres y 100% en el caso de los hombres.

PRESTACIONES SOCIALES, SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El 100% los colaboradores se reincorporaron al trabajo luego de tomar la baja médica de maternidad y paternidad; sin embargo 8,33% de mujeres se retiraron en los 12 meses siguientes a su reincorporación, logrando reducir en 11.7% el porcentaje de retiros respecto a la gestión 2017 donde el 20% de las madres se retiraron en ese periodo de tiempo. Consideramos que la aprobación de políticas, implementación de sala de lactancia y flex time han ayudado a que las mamás en nuestra organización tengan más oportunidades y ventajas laborales.

Velando por la salud y seguridad de los colaboradores, contamos con 9 Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, distribuidos a nivel nacional: 3 en La Paz, 2 en Cochabamba, 1 en Oruro, 1 en Tarija, 1 Beni y 1 en Potosí (para la ciudad de Santa Cruz el trámite de posicionamiento de 4 comités se halla en curso). Cada uno de estos comités están compuestos por 6 miembros, de los cuales 3 de ellos representan la parte laboral y los otros 3 la parte patronal, de los cuales 5 cuentan con derecho a voto y 1 funge de presidente haciéndose cargo de las tareas organizativas del Comité. La representación de los comités mixtos a nivel nacional es del 87.5%.

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

Para el cálculo de la tasa de absentismo se contaron únicamente las faltas por motivos de accidentes laborales, no recibimos certificados de incapacidad temporal emitidos por la Caja de Salud de la Banca Privada, donde están afiliados todos sus colaboradores.

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

Los datos del siguiente cuadro reflejan de forma general la cantidad de personas que presentaron baja médica general y el número de días perdidos.

Departamento	Varones					Mujeres				
	Cantidad	Días perdidos	IFA	TDP	TLA	Cantidad	Días perdidos	IFA	TDP	TLA
Cochabamba	2	43	0,51	0,00109%	0,00870%	3	10	0,76	0,00025%	0,00202%
La Paz	3	4	0,76	0,00010%	0,00081%	9	55	2,28	0,00139%	0,01113%
Potosí	-	-	-	-	-	1	55	0,25	0,00139%	0,01113%
Santa Cruz	-	-	-	-	-	1	1	0,25	0,00003%	0,00020%
	5	47				14	121			

RELACIÓN CON PROVEEDORES

RELACIÓN CON PROVEEDORES

103- 2, 103-3 102-9, 205-1, RSE 1P

Estamos comprometidos con la implementación de prácticas y políticas que buscan mantener una gestión ética, justa y transparente con nuestros proveedores, para ello contamos con la Política de Gestión de Proveedores y Contratación mediante la cual, nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos de contratación de servicios, a través de procesos abiertos, transparentes, oportunos y en condiciones competitivas de mercado, que obtengan la relación calidad-costos más adecuada para los servicios y que se otorguen las debidas garantías, tanto en lo que respecta a la seriedad de las ofertas que se presenten como a la fiel ejecución de los contratos, minimizando así los riesgos para el banco.

En ese marco, todos los contratos con proveedores incluyen una cláusula anticorrupción y otra de relación de parentesco, acorde a las políticas internas de conducta descritas anteriormente. Cada proveedor cuenta con file de registro y es evaluado aplicando la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno. En 2019, no se encontraron riesgos significativos relacionados con actos corruptos.

Trabajamos con proveedores nacionales e internacionales que principalmente brindan servicios relacionados a trabajos de imprenta, mano de obra calificada, publicidad, auditorías, estudios e investigaciones, seguridad, transporte de valores, limpieza entre otros.

Durante el periodo de reporte contratamos los servicios de 1356 proveedores, 98% de ellos fueron locales el restante 2% provenientes del resto del mundo.

Los pagos realizados durante la gestión ascendieron a Bs. 211,493,953 de los cuales de los cuales Bs 9,579,185 corresponden a pagos a proveedores locales y Bs. 201,923,768 a proveedores extranjeros.



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

Responsabilidad
Social



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

103-2, 103-3

Trabajamos en beneficio de la comunidad apoyando a varias iniciativas cuyo alcance y resultado se presenta a continuación:

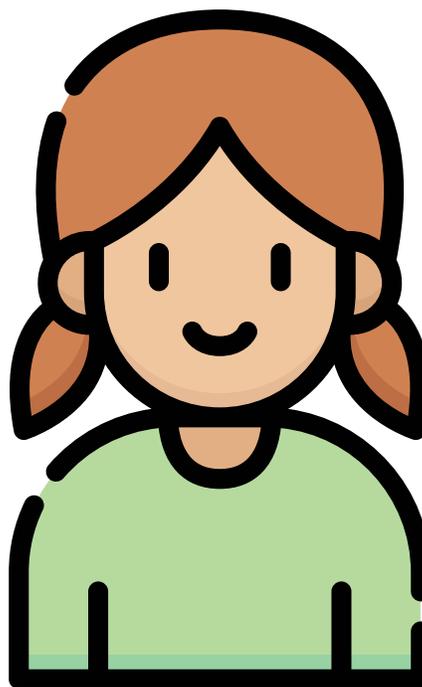
OPERACIÓN SONRISA

Desde hace 14 años, mantenemos una exitosa alianza estratégica con la Fundación Operación Sonrisa.

Esta alianza tiene la finalidad promover la inclusión y bienestar de niños y jóvenes con labio fisurado y paladar hendido a través de operaciones gratuitas, cuya realización es posible gracias al despliegue y movilización de recursos que año a año realizamos donde, además suma el aporte de cientos de ciudadanos que voluntariamente, al igual que el banco, apoyan la causa.

Desde que empezó la iniciativa a la fecha, contamos con un total acumulado de 4288 cirugías, de las cuales 155 se realizaron durante el periodo de reporte.

Para el logro de ese resultado, en 2019 se logró movilizar 487,200 bolivianos para que las cirugías gratuitas se lleven a cabo, gracias al apoyo de nuestros voluntarios que promovieron la recaudación de fondos.



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

OTRAS CONTRIBUCIONES Y APORTES A FINES SOCIALES

RSE 1H

Durante la gestión 2017 el contribuimos a una serie de causas sociales invirtiendo la suma de USD 30.500 de acuerdo al siguiente detalle:

Concepto	Presupuesto expresado en miles de dólares americanos
Patrimonio Cultural	4500
Asistencias en Salud	3000
Solidaridad con Instituciones Sociales	3000
Aportes para Proyectos de Salud	5000
Operación Sonrisa - Donación	15000
Corporativa	30.500
TOTAL	30.500

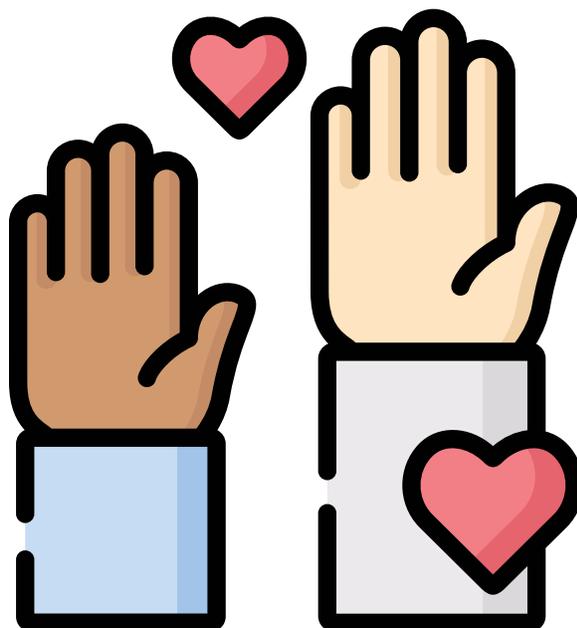
En la gestión 2019 donamos el 0,1% respecto a nuestras utilidades.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Con la intención de continuar siendo buenos ciudadanos corporativos, contamos con una Política de Voluntariado mediante la cual destinamos recursos económicos y humanos para la ejecución de jornadas de voluntariado social o ambiental, transmitiendo nuestra filosofía de Responsabilidad Social Empresarial todos nuestros colaboradores.

Durante el periodo de reporte, movilizamos 300 funcionarios invirtiendo 1,000 horas de trabajo voluntario para llevar a cabo los siguientes programas:

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD



- Operación Sonrisa
- Plogging ambiental
- Jornadas de Educación Financiera
- Actividades de concientización sobre tenencia y cuidado responsable de animales, dentro y fuera de la organización.
- Campañas de recaudación de fondos y víveres para los desastres naturales en la Chiquitania (Santa Cruz) y en Sama (Tarija)
- Inauguramos la Escuela de Voluntariado, un aula completamente digital para que todo colaborador que quiera capacitarse en temas como Derechos Humanos, Cambios Climático, Acción Social, Equidad de Género y otros, lo pueda hacer desde su hogar. En el primer módulo participaron más de 700 colaboradores voluntarios.

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

102-12

Como miembros activos de esta iniciativa, y alineados al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, desde noviembre de 2018 formamos parte de la mesa EMPRESAS POR LA NIÑEZ, impulsada por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, como Red Local del Pacto en Bolivia, donde impulsamos el cumplimiento de los ODS relacionados a educación y salud con enfoque en niñez.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad
Social



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

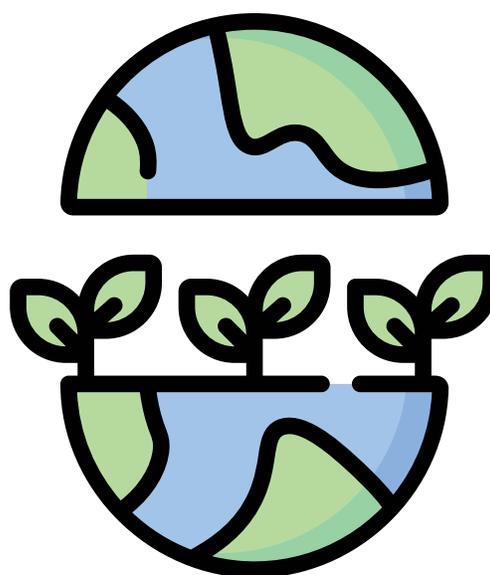
103-2 y 103-3, RSE 1E

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

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

A partir de estos compromisos, mantenemos y promovemos programas y actividades medio ambientales que tiendan a:

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



A continuación, presentamos los resultados que alcanzamos en cuanto a la gestión de nuestros impactos ambientales y describimos las principales iniciativas de promoción del cuidado medioambiental que ejecutamos durante el 2019.

En ese marco, los programas y actividades que llevamos a cabo buscan minimizar el uso de energía eléctrica, papel y agua, reciclar residuos electrónicos, papel y plásticos, mitigar las emisiones de CO2 (Dióxido de carbono), producto de nuestras operaciones, entre otros.

GESTIÓN DE NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

RSE 102-12

En el marco de nuestro programa Planeta BCP, llevamos a cabo una serie de iniciativas estratégicas, que apuntan a cuidar el medio ambiente, concientizar a nuestro personal y reducir nuestro impacto ambiental.

Entre estas acciones, destacan las Jornadas de concientización y activismo ambiental mediante las cuales se realizaron sesiones presenciales en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, para abordar temas ambientales como la quema de los bosques de la Chiquitania, efectos del cambio climático, deforestación entre otros. En estas jornadas participaron 64 voluntarios.

Gracias a la aplicación de la plataforma Greencloud® medimos nuestra huella de carbono lo que nos permite conocer nuestras emisiones de CO₂, establecer metas concretas de reducción anuales y acciones de reducción y mitigación que son fijadas por nuestras principales autoridades.

Además, desde el 2018 formamos parte de la iniciativa de compensación ambiental a través de Certificate Emission Reduction (CERs) emitidos por la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC por sus siglas en inglés) que es el principal instrumento jurídico de respuesta internacional ante el reto del cambio climático y persigue estabilizar las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera para así impedir perturbaciones peligrosas de carácter antropogénico en el sistema climático. En 2019 ratificamos este compromiso y como se indicó establecimos metas de reducción.

CONSUMO DE AGUA

303-5

En 2017 la organización midió su consumo de agua a través de la Huella Hídrica. El resultado fue que con nuestras operaciones se habían consumido 135,783 m³ de agua. En 2019, oportunidad en que se volvió a medir este indicador, el consumo se redujo a 118,564 (13% menos).

Esta reducción se debe a campañas de concientización acerca del uso adecuado del agua e inversiones dentro de las instalaciones para la eficiencia de este recurso en baños y cocinetas de la organización.

CONSUMO DE AGUA

Desempeño Hídrico BCP - Bolivia (209 vs. 2017 *BAU)

Año 2017													
DEPARTAMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total 2017
LA PAZ	8,927	7,029	7,441	8,305	8,068	7,986	8,003	8,441	9,619	10,974	12,277	13,560	10,629
COCHABAMBA	584	805	514	708	566	591	625	627	623	610	683	840	7,775
SANTA CRUZ	1,247	13	1,089	3,564	998	1,567	1,231	1,700	1,379	1,826	1,543	1,222	17,379

Año 2019													
DEPARTAMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total 2019
LA PAZ	8,367	7,570	6,653	8,632	6,652	5,756	7,449	6,253	9,259	9,851	8,664	7,866	92,972
COCHABAMBA	928	647	658	664	638	642	655	635	685	791	766	923	8,631
SANTA CRUZ	2,032	1,904	1,183	1,075	1,170	1,178	1,149	1,492	1,298	1,569	1,442	1,470	16,961

Desempeño (2019 vs. 2017 * BAU)													
DEPARTAMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total 2019
LA PAZ	(559)	541	(788)	327	(1,416)	(2,230)	(554)	(2,187)	(360)	(1,123)	(3,613)	(5,694)	(17,657)
COCHABAMBA	344	(158)	144	(44)	73	50	31	8	62	180	83	83	857
SANTA CRUZ	784	1,891	93	(2,488)	172	(389)	(82)	(208)	(81)	(257)	(101)	248	(418)
GENERAL	569	2,275	(550)	(2,205)	(1,172)	(2,569)	(605)	(2,387)	(379)	(1,200)	(3,631)	(5,363)	(17,218)

EMISIONES

305-1, 305-4, 305-5

Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) Enero 2019 - Diciembre 2019

Tipo de emisión	Metodología utilizada	Fuente	Cantidad / Año	Unidad de medida	Factor de emisión CO2		Total	Factor de emisión CH4		Total	Factor de emisión N2O		Total	tCO2e Emitido
					Factor	PCG		Factor	PCG		Factor	PCG		
Indirectas	GHG- IPCC	Energía eléctrica	4,555,954.26	kWh	4.33E-4	1	1,972.73	N/A	28	N/A	N/A	265	N/A	1,972.73
Total emisiones Indirectas en tCO2e (Ámbito 2)													1,972.73	

Tipo de emisión	Metodología utilizada	Fuente	Cantidad / Año	Unidad de medida	Factor de emisión CO2		Total	Factor de emisión CH4		Total	Factor de emisión N2O		Total	tCO2e Emitido
					Factor	PCG		Factor	PCG		Factor	PCG		
Otras Indirectas	GHG- IPCC	Aguas residuales (Consumo m3)	118,564.84	Metros Cúbicos	3.44E-4	1	40.80	N/A	28	N/A	N/A	265	N/A	40.80
	GHG- IPCC	Residuos sólidos (Relleno Sanitario)	19,799.16	Kg.	N/A	1	N/A	5.81E-5	28	32.21	N/A	265	N/A	32.21
Total emisiones Otras Indirectas en tCO2e (Ámbito 3)													73.01	

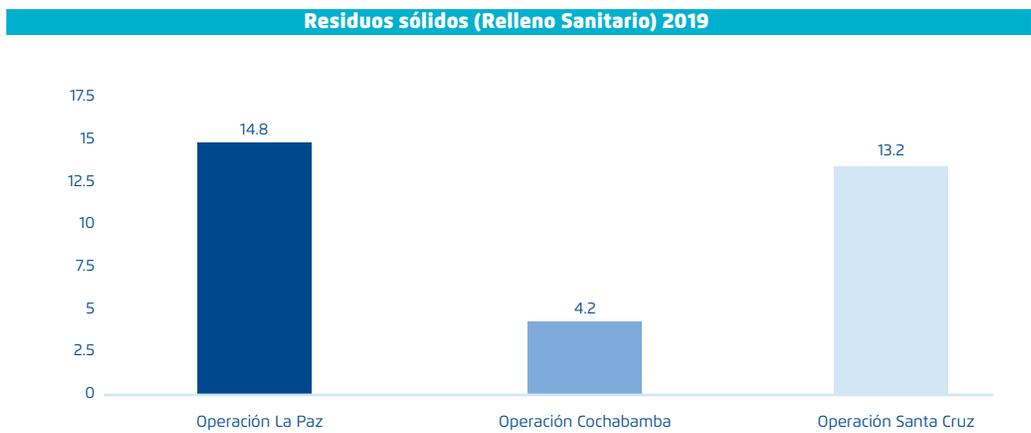
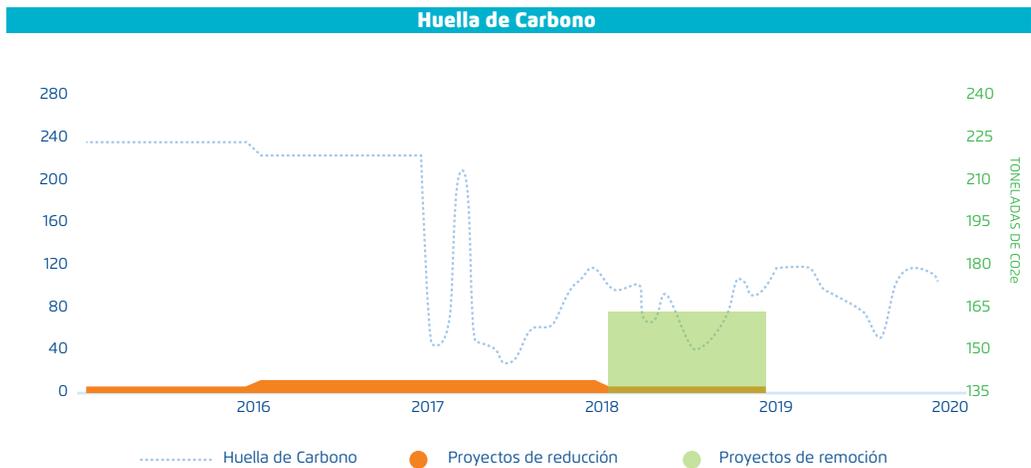
TOTAL TONELADAS EMITIDAS CO2e

2,045.74

En la gestión 2019 se generaron 2,045.74 toneladas de CO2, 3% más que en 2018.

La meta de reducción y compensación de emisiones del periodo de reporte fue de 1,000 toneladas de CO2. Como resultado, la meta fue superada en un 73%, logrando alcanzar las 1,753.72 toneladas de CO2, gracias a acciones de reducción y mitigación dentro y fuera de nuestra organización, para ello, durante todo el año se desplegaron campañas internas y externas de concientización, a través de actividades de reciclaje, limpieza, carreras y activismo ambiental.

DETALLE DE LA REDUCCIÓN DE EMISIONES



MATERIALES Y ENERGÍA ELÉCTRICA

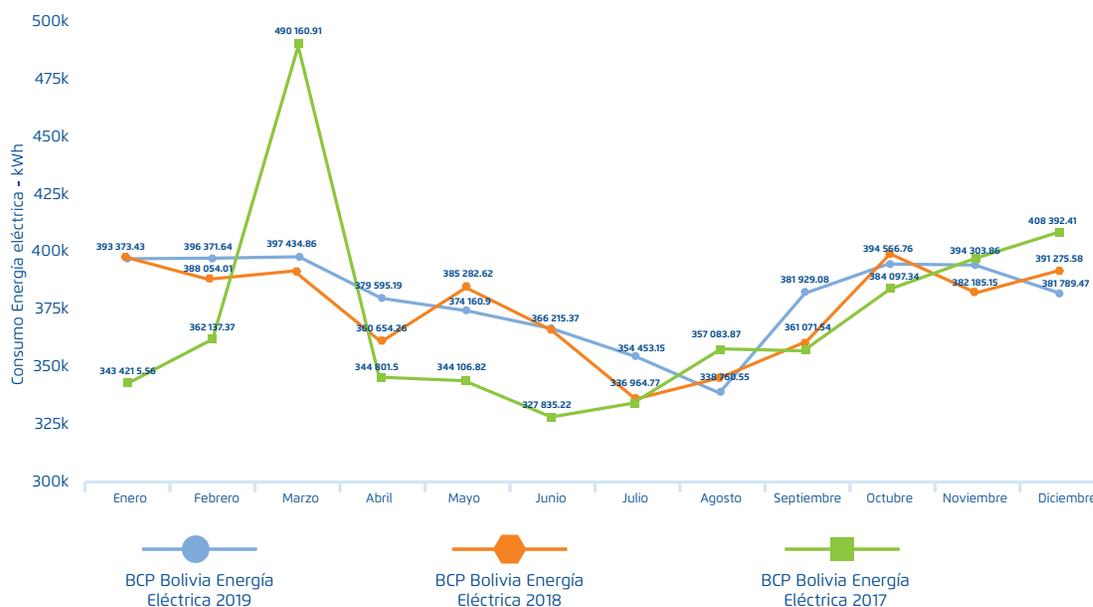
301-1, 301-2, 302-1, 302-2, 302-4, RSE 1A, RSE 2A

PAPEL

Año	2018	2019
PAPEL	49.69 Tn	49 Tn

Como puede observarse el consumo de papel en 2019 bajó en una pequeña porción en relación al 2018. Como parte de nuestra política de cuidado ambiental, el 69% del papel utilizado fue reciclado en la gestión 2019.

ENERGÍA ELÉCTRICA

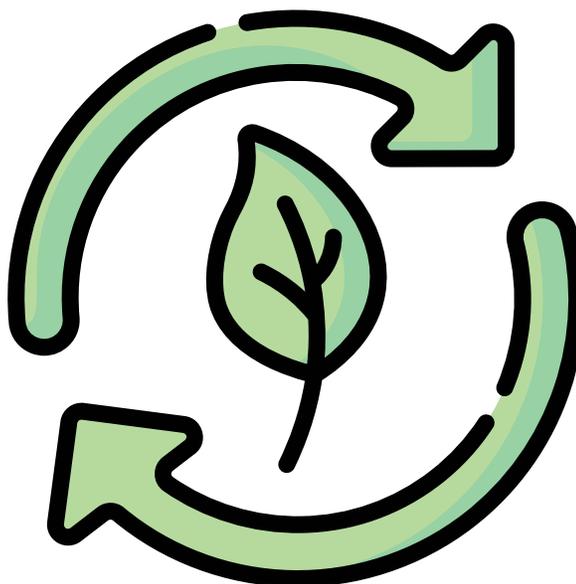


Como se evidencia en el cuadro precedente, gracias a una serie de acciones de concientización del personal realizadas para mejorar nuestro consumo de energía eléctrica, se registró un menor consumo de electricidad de al menos 10,000 Kw/h respecto a la gestión 2018.

DESGLOSE DE LOS GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

RSE 3A

Concepto	Gasto en milles de USD
Iniciativas de Voluntariado Ambiental	2,498
Campañas de concientización ambiental	2,000
Medición de Huella de Carbono (GreenCloud)	700
Mitigación de huella a través de Certificados de Reducción de Emisiones (CER – ONU)	1,000
TOTAL	6,198



METODOLOGÍA APLICADA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME RSE

METODOLOGÍA APLICADA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME RSE

102-43, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Al igual que en la gestión 2018, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2019, fue elaborado “de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI”, aplicando para su elaboración los principios de contenido y calidad requeridos por esa metodología.

Su contenido es definido a partir de los resultados del estudio de materialidad elaborado en el 2017 a partir de un análisis del entorno de sostenibilidad internacional y local del sector financiero, y de la opinión de nuestros grupos de interés prioritarios, definiendo de esa manera los temas materiales a tratar y reportar. Sobre esta base, al igual que todos los años, el equipo de RSE revisa los contenidos e indicadores, redefiniendo y afinando nuevamente el alcance de los temas materiales como se mostró anteriormente en la tabla de materialidad.

Para asegurar la calidad del Informe, prestamos particular cuidado en el proceso de recolección de información, que parte por identificar a los funcionarios responsables de proveer la data requerida. La información recolectada es minuciosamente revisada y cuenta con los respectivos respaldos y fuentes de información, lo cual asegura que los datos vertidos son precisos y fiables.

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial que presentamos brinda información sobre nuestra gestión económica, social y ambiental, mostrando información clara y equilibrada, donde nuestra evolución en materia de sostenibilidad puede medirse y compararse año tras año.

Si bien ningún grupo de interés es consultado particularmente en el desarrollo del Informe, se toma en cuenta información que deviene de las distintas estrategias de interacción que tenemos con cada uno. Por ejemplo, se toman en cuenta los estudios de percepción de clientes, así como los de clima laboral entre otros.

El Informe, es publicado anualmente durante el primer semestre, abarcando en esta ocasión el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Como anualmente nuestra gestión de RSE es evaluada y calificada por un tercero, según lo exige la normativa vigente, el informe no es sometido a auditorías adicionales.

Así mismo, para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2019, hemos tomado en cuenta el Suplemento Sectorial para el Sector Financiero que acompaña a la versión del GRI 4 y en el marco del cumplimiento normativo, hemos incorporado los requerimientos de información e indicadores del Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial, contenido en el Capítulo II del Libro 10° y respectivos anexos de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTENIDO GRI

REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II DEL LIBRO 10° DEL REGLAMENTO DE FUNCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA RNSF

Requerimiento	Ubicación	
	Título	Página
<p>1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.</p> <p>2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.</p> <p>3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad.</p> <p>4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de responsabilidad social empresarial;</p> <p>5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.</p>	<p>4. BCP Banca responsable Política de RSE</p> <p>5. Resultados de la Gestión de la RSE 2019</p> <p>5. Resultados de la Gestión de la RSE 2019</p> <p>5. Resultados de la Gestión de la RSE 2019</p> <p>Para el cumplimiento de este apartado contamos con la calificación de desempeño de RSE cuyos resultados se describen en un documento independiente al presente informe.</p>	

REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II DEL LIBRO 10° DEL REGLAMENTO DE FUNCIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA RNSF

Código	Aspectos	Indicador	Cementario	Página
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.		
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.		
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada).		
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.		
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.		
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.		

REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II DEL LIBRO 10° DEL REGLAMENTO DE FUNCIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA RNSF

Código	Aspectos	Indicador	Cementario	Página
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.		
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.		
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.		
1D	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.		
1H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).		
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Durante el periodo de reporte, en las operaciones del banco no hemos implementado programas de desarrollo ni evaluaciones de impactos.	
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.		

REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II DEL LIBRO 10° DEL REGLAMENTO DE FUNCIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA RNSF

Código	Aspectos	Indicador	Cementario	Página
2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.		
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.		
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.		
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.		
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.		
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	En el periodo de reporte no hemos desarrollado ningún producto financiero destinado a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Se cuenta con la información pero tiene carácter confidencial.	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

Estándar GRI	Indicadores	Página	Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------	-------------------	-----------

GRI 102 CONTENIDOS GENERALES

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1	Nombre de la organización			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			
102-3	Ubicación de la sede			
102-4	Ubicación de las operaciones			
102-5	Propiedad y forma jurídica			
102-6	Mercados servidos			
102-7	Tamaño de la organización			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Los requerimientos de información de los incisos d. y e. no son aplicables al banco. Respecto al inciso f. los datos reportados provienen del servidor SAP-SIGA que recoge data al momento de la contratación de personal.		
102-9	Cadena de suministro			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página Respuesta Directa	Omisiones
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	1. Mantuvimos la estructura del año pasado sin ampliar sus operaciones. Por tanto, no existen cambios significativos en su cadena de suministro en comparación a la gestión anterior. 2. No existen cambios en la estructura de capital social que reportar en 2019 3. No existen cambios significativos en la ubicación de proveedores ni en la cadena de suministro.	
102-11	Principio o enfoque de precaución	No aplicamos el principio de precaución.	
102-12	Iniciativas externas		
102-13	Afiliación a asociaciones		

2. ESTRATEGIA

102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		
--------	---	--	--

3. ÉTICA E INTEGRIDAD

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		
--------	--	--	--

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------------------------	-----------

4. GOBERNANZA

102-18	Estructura de gobernanza		
--------	--------------------------	--	--

5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40	Lista de grupos de interés		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No contamos con acuerdos de negociación colectiva.	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página	Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------	-------------------	-----------

6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.			
102-47	Lista de temas materiales			
102-48	Re-expresión de la información.		La información contenida en el presente informe no presenta re-expresiones respecto a informes anteriores.	
102-49	Cambios en la elaboración de informes.		No se han presentado cambios significativos, durante el proceso de revisión de la matriz de materialidad elaborada en 2018, se han eliminado algunos temas e indicadores considerados no materiales.	
102-50	Periodo objeto del informe			
102-51	Fecha del último informe			
102-52	Ciclo de elaboración de informes.			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.			
102-55	Índice de contenidos GRI			
102-56	Verificación externa			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página	Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------	-------------------	-----------

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

TÓPICOS MATERIALES

103-1	Explicación del tema material y su cobertura			
-------	--	--	--	--

Estándar GRI	Indicadores	Página	Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------	-------------------	-----------

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

TÓPICOS MATERIALES

103-2	Explicación del tema material y su cobertura			
103-3	Explicación del tema material y su cobertura			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página	Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------	-------------------	-----------

GRI 200 ECONÓMICO

201 DESEMPEÑO ECONÓMICO

201-1	Valor económico generado y distribuido			
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Índice GRI		Durante el periodo de reporte, en el marco de la gestión integral de riesgos, no contemplamos de manera específica las implicaciones financieras, riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. Sin embargo, contamos con un plan que describe la preparación anticipada ante una crisis con el fin de reducir o evitar de manera oportuna y efectiva el impacto negativo que se pueda generar.

202 PRESENCIA EN EL MERCADO

202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local			
201-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	<p>a. El 100% de los altos ejecutivos banco son contratados en el lugar de su residencia/procedencia</p> <p>b. Se considera a "altos ejecutivos" a las personas que tienen los cargos de gerente general o gerente de división, en el caso de BCP Bolivia son 11 ejecutivos.</p> <p>c. Se considera local como los nacidos o residentes de ciudades donde se opera</p> <p>d. Ubicaciones con operaciones significativas: Ubicaciones donde opera el banco (Toda Bolivia menos Pando).</p>		

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página	Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------	-------------------	-----------

205 ANTICORRUPCIÓN

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción			
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas			

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

TÓPICOS MATERIALES

103-2	Explicación del tema material y su cobertura			
103-3	Explicación del tema material y su cobertura			

300 AMBIENTAL

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen			
301-2	Insumos reciclados			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------------------------	-----------

302 ENERGÍA

302-1	Consumo energético dentro de la organización		Durante el periodo de reporte, no registramos el consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables, el consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables.
302-2	Consumo energético fuera de la organización		
302-3	Intensidad energética		
302-4	Reducción del consumo energético		

303 AGUA Y AFLUENTES

303-5	Consumo de agua		
-------	-----------------	--	--

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página	Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------	-------------------	-----------

305 EMISIONES

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)			
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI			
305-5	Reducción de las emisiones de GEI			

307 CUMPLIMIENTO REGULATORIO AMBIENTAL

307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental			
-------	--	--	--	--

GRI 400 SOCIAL

401 EMPLEO

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales			
401-3	Permiso parental			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------------------------	-----------

402 RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA

402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	No hemos registrado antecedentes de cambios operativos significativos, por lo que no cuenta con convenios de esta naturaleza.	
-------	---	---	--

403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad		
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		No contamos con registros de la información requerida. El control sobre estos temas se realiza a través de la Caja de Salud de la Banca Privada.
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		No contamos con información desagregada sobre incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con la actividad.
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	No contamos con Sindicatos, por tanto, los temas requeridos no son tratados en esa instancia.	

404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

404-1	Media de horas de formación al año por empleado		
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		En 2019 no implementamos este tipo de programas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página	Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------	-------------------	-----------

404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			
-------	--	--	--	--

GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados			
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres			

GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Dando cumplimiento a la Ley 045, no contamos con ningún caso de discriminación registrado en la gestión 2019 por razones de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social.		
-------	--	--	--	--

GRI 412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			En 2019 no realizamos una evaluación de impacto sobre derechos humanos.
-------	---	--	--	---

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Página Respuesta Directa	Omisiones
--------------	-------------	--------------------------	-----------

GRI 412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Durante el periodo de reporte, evaluamos el programa de acceso a la salud Operación Sonrisa, desde el ámbito de la calidad de atención, acceso a la salud de manera oportuna, trato por parte del personal médico hacia los niños y sus familias y el tema de la discriminación.	

GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO

417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el periodo de reporte, no registramos ningún caso de incumplimiento relacionado con comunicaciones de marketing.	
-------	--	--	--

GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante el periodo de reporte no registramos ningún caso de incumplimiento de leyes o normativas en el ámbito social o económico.	
-------	--	---	--

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Suplemento Financiero	Indicadores	Página Respuesta Directa	Omisiones
-----------------------	-------------	--------------------------	-----------

CARTERA DE PRODUCTOS

FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo, microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.		
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito		De momento no hemos diseñado ni desarrollado productos o servicios que proporcione un beneficio medioambiental específico

AUDITORÍA

FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	La Calificación de Desempeño de RSE permite conocer el grado de avance y madurez de su gestión, establecido por normativa ASFI, por tanto, no contamos con un proceso de auditoría propiamente dicho sobre la temática	
-----	---	--	--

COMUNIDADES LOCALES

FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		
FS14	niciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.		

*Responsabilidad
Social*



*Responsabilidad
Social* 