

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

2021

Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2021
BANCO DE CRÉDITO DE BOLIVIA S.A.

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



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

La aprobación de una Estrategia Corporativa de Sostenibilidad constituye un paso fundamental en la construcción de una cultura de compromiso activo del Banco de Crédito BCP con las principales causas de nuestro tiempo y el reporte que se pone a consideración de nuestros clientes y amigos resume las principales acciones desarrolladas en el marco de esa filosofía de trabajo.

El BCP es una organización que desempeña un papel y acompaña las inquietudes de la sociedad y el momento de la historia en los que desarrolla sus operaciones.

Por eso, el recuento de este Informe de Responsabilidad Social Empresarial abarca aspectos que van desde las acciones realizadas para profundizar y modernizar los canales de inclusión y educación financiera, hasta las iniciativas que se pusieron en marcha exitosamente con el propósito de consolidar la equidad de género y avanzar en dirección a la meta de ser carbono neutrales en la próxima década.

El perfeccionamiento y adecuación de la tecnología y la innovación a las necesidades de coyunturas tan complejas como las experimentadas recientemente con la pandemia del COVID-19, abrió paso a una nueva era de la banca en Bolivia.

El desarrollo de servicios y productos digitales de última generación no solo resuelve una necesidad meramente operativa, sino que crea condiciones que hacen posible alcanzar otros objetivos de mayor profundidad e impacto social.

Creo que este Informe representa la bitácora de un viaje sin retorno hacia una cultura de mayor responsabilidad y de aporte para hacer de nuestras comunidades espacios de desarrollo y bienestar sostenibles.

**(Luis Romero, Presidente de Directorio
CREDICORP)**

CONTENIDO

1. CARTA DEL GERENTE GENERAL
2. ACERCA DEL BCP
3. GOBERNANZA, ÉTICA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO
4. GESTIÓN DE LA RSE EN EL BCP
5. RELACIÓN CON CLIENTES
6. RELACIÓN CON COLABORADORES
7. RELACIÓN CON PROVEEDORES
8. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD
9. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE
10. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RSE
11. INDICE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTENIDOS GRI

1. CARTA DEL GERENTE GENERAL

102-14

Tengo la satisfacción de compartir con nuestros clientes y amigos la versión del Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a las actividades desarrolladas por el Banco de Crédito BCP durante el año 2021 y que dan continuidad a las líneas de trabajo que se vienen desarrollando desde gestiones anteriores.

Como lo he manifestado en otras oportunidades, el BCP interpreta el alcance de la RSE en función de las demandas y expectativas que surgen en un momento particular, y ajusta sus acciones de manera que correspondan, en la medida de lo posible, a esas necesidades.

El acceso cada vez más amplio a servicios financieros de calidad, por ejemplo, tiene sentidos diferenciados antes, durante y después de la crisis de la pandemia del COVID-19. La inclusión va de la mano del desarrollo tecnológico y de la habilitación de canales digitales que permitan a los usuarios realizar la mayor parte de las transacciones sin necesidad de acudir a una agencia bancaria. Ahora es el banco el que se acerca a sus clientes y no a la inversa.

Por eso y para facilitar la inclusión financiera es que se han desarrollado aplicaciones como la billetera móvil SOLI, que en el lapso de solo un año pasó de 47 mil a 248 mil afiliados y que multiplicó por cinco el monto de las transacciones realizadas. Este salto tecnológico, vinculado a la necesidad de una sociedad desafiada por una crisis sanitaria sin precedentes, es un símbolo de la necesidad de pensar en nuestros negocios de manera distinta y sostenible.

La inclusión, además, tiene un soporte de educación financiera orientado a construir habilidades digitales para un uso realmente efectivo de los servicios. En el último año, a través de webinars el BCP capacitó a más de 10 mil clientes, acción que fue reconocida por el Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas (ONU). Durante el mismo período fueron capacitadas 1.249 mujeres con el programa de empoderamiento financiero, como foco de la estrategia de impacto social e inclusión.

A lo anterior y siempre en línea con la necesidad de establecer un diálogo permanente entre los objetivos del programa de RSE del banco y las urgencias de la realidad, hemos reflejado en compromisos prácticos nuestra visión de sostenibilidad. Fruto de ello, establecimos el horizonte de una década para ser carbononeutrales, lo que incluye medición integral de huella de carbono y la compensación a través de mecanismos certificados de medioambiente.

Finalmente, hay que destacar el impulso irreversible que se ha dado para construir equidad de género, a través de nuestro plan Equidad Ahora, de la aplicación de los objetivos ELSA (Espacios Laborales sin Acoso) y del procedimiento contra el hostigamiento sexual laboral, un triángulo de acciones sobre el que descansa la cultura del BCP.

Aprovecho este espacio para agradecer a todos los colaboradores del Banco de Crédito BCP por su participación en prácticas positivas en nuestra comunidad y en la construcción de una cultura de RSE, que marca diferencia no solo en la vida de nuestro banco, sino que contribuye también a construir una mejor sociedad con sostenibilidad.

(Marcelo Trigo, Gerente General BCP)

2. ACERCA DEL BCP

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

En el 2021 cumplimos 27 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.

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 los 9 departamentos del país La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Potosí, Chuquisaca, Tarija, Beni y Pando. 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 1,390 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.

1,566 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.

102-16

Declaración de Propósito

“Dar oportunidades”

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	2020	2021
Rentabilidad					
Utilidad neta	23.2	23.8	28.2	5.3	18.5
Retorno sobre el activo ROA	0.90%	0.80%	0.90%	0.16%	0.54%
Retorno sobre el patrimonio ROE	13.0%	13.0%	14.0%	2.5%	8.5%
Balance					
Activos	2,826.1	2,970.5	3,169.6	3,447.2	3,466.7
Colocaciones	1,932.4	2.1	2,280.2	2,328.4	2,305.7
Captaciones	2,351.8	2,489,05	2,505.0	2,691.8	2,639.6
Patrimonio	191.7	204,27	220.1	211.0	229.6
Capitalización					
Coefficiente de adecuación patrimonial CAP	11.30%	11.30%	11.20%	11.93%	11.97%
Calidad de Cartera					
Ratio de mora	1.90%	1.90%	1.80%	1.05%	0.97%
Cobertura	197.00%	191.10%	197.40%	395.81%	367.08%

*Incluye margen neto de provisiones e ingresos no financieros

	2018	2019	2020	2021
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO				
COMPONENTE	VALOR EN USD.	VALOR EN USD.	VALOR EN USD.	VALOR EN USD.
VALOR ECONÓMICO CREADO				
a. Ingresos*	119,652,686	117,927,293	99,435,779	123,945,435
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO				
b. Costos Operativos	(30,171,906)	(23,699,433)	(27,128,270)	(52,699,645)
c. Salarios y beneficios sociales	(36,016,763)	(35,321,907)	(32,323,873)	(32,584,822)
d. Pagos a proveedores de capital	(10,768,699)	(10,881,089)	(13,242,735)	-
e. Pagos a gobiernos	(17,755,065)	(19,651,506)	(21,393,908)	(20,055,011)
f. Inversiones en la comunidad	(210,385)	(146,292)	(58,755)	(68,952)
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	24,729,867	28,227,067	5,288,239	18,537,004

*Incluye Margen Neto de Provisiones e INF

1,566	1,390	82%
COLABORADORES	PUNTOS DE ATENCIÓN	OPERACIONES
 51% 49%	 No 1. del país	 Por canales digitales o alternos
1,000	201,666	175,243,612
HORAS DE VOLUNTARIADO	USUARIOS SOLI	TRANSACCIONES DIGITALES
		
1,500	40,899	4,228
TONELADAS DE CO₂ REDUCIDAS Y COMPENSADAS	CLIENTES CAPACITADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA	CIRUGÍAS OPERACIÓN SONRISA (ACUMULADO)
		

PRODUCTOS Y SERVICIOS PRINCIPALES

102-2, RSE 3E

	BANCA MINORISTA	BANCA EMPRESAS
PRODUCTOS DEL ACTIVO	Tarjetas de Crédito y Débito Créditos comerciales	Créditos comerciales
	Crédito Hipotecario de vivienda social	Tarjetas VISA Empresarial
	Crédito Hipotecario	Boletas de garantía
	Crédito Vehicular	
	Crédito Personal	
	Crédito negocios - capital de trabajo	
	Crédito negocios - activo fijo	
	Créditos comerciales	
Microcréditos		
PRODUCTOS DEL PASIVO	Cuenta corriente	Cuentas corrientes
	Cuentas de ahorro	Cuentas de ahorro
	Cuentas a plazo fijo (DPF)	Cuentas a plazo fijo (DPF)
SEGUROS	Seguro A Tu Medida	
	Seguro Deporte a Tu Medida	
	Seguro de Desgravamen	
	Seguro Todo Riesgo	
	Seguro Múltiple	
	Seguro de Protección	
Micro Seguro de Vida		
SERVICIOS	Banca por internet	Recaudaciones
	Agentes BCP	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	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 crezca con total seguridad.
- **CUENTA CORRIENTE** Cuentas corrientes en moneda nacional o dólares americanos.
- **TARJETA DE DÉBITO** Para todos los ahorristas.
- **CREDIMAS** 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.
- **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

ASOBAN Asociación de Bancos Privados de Bolivia

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 Industria y Comercio CAINCO

Leaders Network

Cámara de Industria y Comercio WOMEN CAINCO

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Nombre del premio y puesto obtenido	Descripción del reconocimiento
<i>GLOBAL FINANCE: premia al BCP como el mejor banco digital de Bolivia y el más innovador</i>	<i>Durante los últimos 21 años Global Finance premia el desempeño de bancos en Africa, Asia Pácifico, Europa Central y Oriental, América Latina, Oriente Medio, América del Norte y Europa Occidental, en la categoría general de banca digital y en las subcategorías de seguridad de información y gestión de fraudes, mejor banca digital y banco digital más innovador, entre otros.</i>
<i>FA FINTECH AMERICAS premia al BCP con PLATINUM – Premio País 2021 Innovación en productos o servicios</i>	<i>El Banco de Crédito BCP fue distinguido con la medalla Platino por su primer lugar en la categoría de producto o servicio de innovación y su gerente de Soluciones Digitales y Experiencia Cliente, Rodrigo Valdez, como uno de los más destacados líderes de proyecto, en la más reciente versión de la Fintech América 2021, la comunidad más importante de la región en el fortalecimiento de los ecosistemas financieros.</i>
<i>FELABAN Premia al BCP – Aquí Pago como proyecto: Open Banking</i>	<i>Tercer lugar entre decenas de bancos de América Latina, en la novena versión del Premio a la Innovación e Inclusión Financiera, auspiciado por la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y el Comité Latinoamericano de Automatización Bancaria.</i>
<i>BCP recibe el reconocimiento ODS por Academia de clientes BCP</i>	<i>Nuestro Programa ACADEMIA DE CLIENTES ganó un reconocimiento a las buenas prácticas de desarrollo sostenible en la categoría: Acompañamiento a necesidades financieras de clientes y usuarios en tiempos de pandemia post pandemia.</i>
<i>BCP recibe el primer lugar en Sistema de Prevención - ELSA</i>	<i>El Reconocimiento muestra nuestro compromiso por construir espacios de trabajo seguros y con igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.</i>
<i>BCP recibe el segundo lugar en Confianza en la Organización - ELSA</i>	<i>El Reconocimiento muestra nuestro compromiso por construir espacios de trabajo seguros y con igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.</i>
<i>BCP recibe reconocimiento a la Resiliencia</i>	<i>Por segundo año, el BCP Bolivia recibió premio a la Resiliencia por parte de la Unión Europea, la Cámara Nacional de Industrias, la Unión Europea, InforRSE y la Revista Gente Motivando Gente, por su Programa de Equidad de Género.</i>

3. GOBERNANZA, ÉTICA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO

GOBIERNO CORPORATIVO

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

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 hombres mayores de 50 años.

La administración interna queda a cargo de su planta gerencial de la que forma parte la Gerencia General y 8 Gerencias de División (i. Finanzas y Mercado de Capitales, ii. Legal, iii. Gestión y Desarrollo Humano, Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Empresarial, iv. Soluciones Digitales y Experiencia al Cliente, v. Banca Empresas, vi. Auditoría, vii. Riesgos, viii. 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 Área. El 100% de ellos son bolivianos.

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

Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2021
BANCO DE CRÉDITO DE BOLIVIA S.A.

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

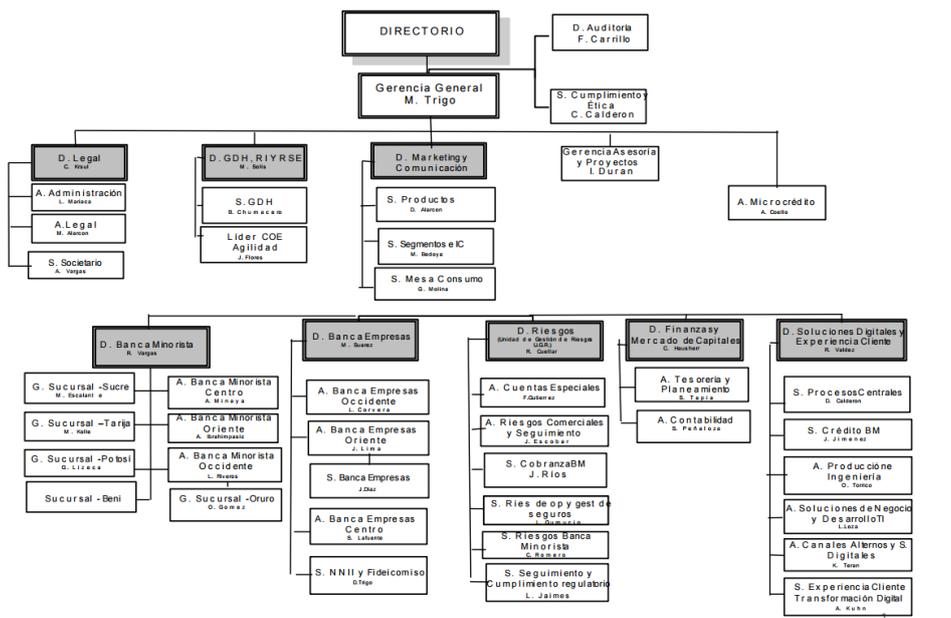
COMITÉS CORPORATIVOS

- Administración de Riesgo Operativo (ARO).
- Asset and Liability (ALCO).
- Gestión integral de riesgos (GIR).

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 Institucional.



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 los canales y sitios habilitados: página web de Credicorp www.credicorpnet.com, página web del Banco www.bcp.com.bo e Intranet <http://intranetbcp/>.

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

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

En la gestión 2020, se inició con el proceso de evaluación de Riesgos de Corrupción en las empresas del grupo en Bolivia, siguiendo buenas prácticas internacionales como lo dispuesto en la ISO 37001: 2016 Anti – bribery management systems – Requirements with guidance for use. Con esto se pretende conocer el grado de vulnerabilidad de estar involucrados en potenciales actos de corrupción, como consecuencia del ejercicio de las actividades y giro del negocio de cada una de las empresas del Grupo Financiero.

Durante la gestión 2021 se capacitaron a 1,546 colaboradores a nivel nacional, con un 95% de participación, 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.

4. 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.

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>Informe de RSE / Encuesta interna</p>	<p>Desplegar herramientas de escucha acerca de las expectativas y necesidades de los colaboradores del BCP para implementar iniciativas que respondan a esos requerimientos.</p>	<p>Salas de lactancia, flex time, oportunidades de voluntariado.</p>
<p>Clientes: 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>Informe de RSE / Encuesta en línea</p>	<p>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>
<p>Accionistas: Persona natural o jurídica que</p>	<p>Informe de RSE</p>	<p>Desarrollar indicadores y metas</p>	<p>Cumplir a cabalidad los</p>

compromete parte o todo su capital a la adquisición de títulos financieros. Esto, con el objeto de obtener ganancias.		con criterios ESG que aporten valor a la marca.	planes, metas e indicadores para generar valor en las acciones y mayor rendimiento para los inversionistas
---	--	---	--

MATERIALIDAD

102-47, 102-49, 103

En 2020, llevamos adelante proceso de Materialidad incorporando criterios ESG (Medio Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) bajo la metodología Dow Jones Sustainability para la construcción de índices, diseño de la evaluación y del proceso de análisis, considerando la opinión de colaboradores, clientes, aliados y accionistas.

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 PARA LOS CLIENTES

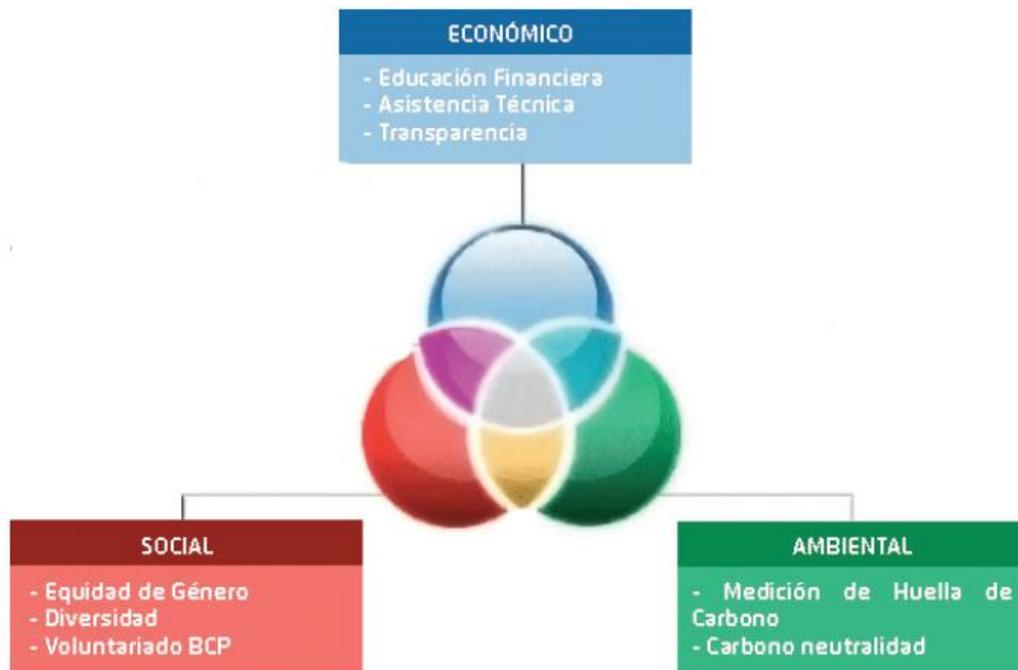
Cobertura (En orden de importancia)	
1	Acceso a servicios básicos de salud
2	Educación Financiera y acceso a servicios financieros justos
3	Crecimiento económico
4	Iniciativas para reducir la pobreza y la informalidad
5	Acceso a educación de calidad
6	Vivienda accesible y transporte
7	Lucha contra la corrupción en la política, negocios y sociedad
8	Conservar y proteger la biodiversidad, calidad del aire, tierras y océanos
9	Equidad de género
10	Cambio Climático
11	Acceso a agua potable y alcantarillado

LISTA DE TEMAS MATERIALES PARA LOS COLABORADORES

Cobertura (En orden de importancia)	
1	Educación Financiera y acceso a servicios financieros justos
2	Crecimiento económico
3	Acceso a servicios básicos de salud
4	Acceso a educación de calidad
5	Conservar y proteger la biodiversidad, calidad del aire, tierras y océanos
6	Cambio Climático
7	Iniciativas para reducir la pobreza y la informalidad
8	Equidad de género
9	Vivienda accesible y transporte
10	Lucha contra la corrupción en la política, negocios y sociedad
11	Acceso a agua potable y alcantarillado

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

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



En el primer trimestre de todos los años 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 al Directorio y posteriormente al regulador.

Educación Financiera, Inclusión Digital, Ética y Transparencia, Equidad de Género, Igualdad de Oportunidades, Medio Ambiente y Sostenibilidad son los ejes transversales de la gestión financiera del banco y están plasmados en nuestra visión y misión.

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

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

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

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, se implementan 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.

Desde 2019 la Escuela de Voluntariado BCP se ha consolidado como un espacio de dialogo y participación de nuestros colaboradores, en el que se abordan 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, Equidad de Género y Medio Ambiente del Pacto Global que son impulsadas por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia y Naciones Unidas.

5. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

PERFIL DEL CLIENTE BCP

102-6, G4FS6

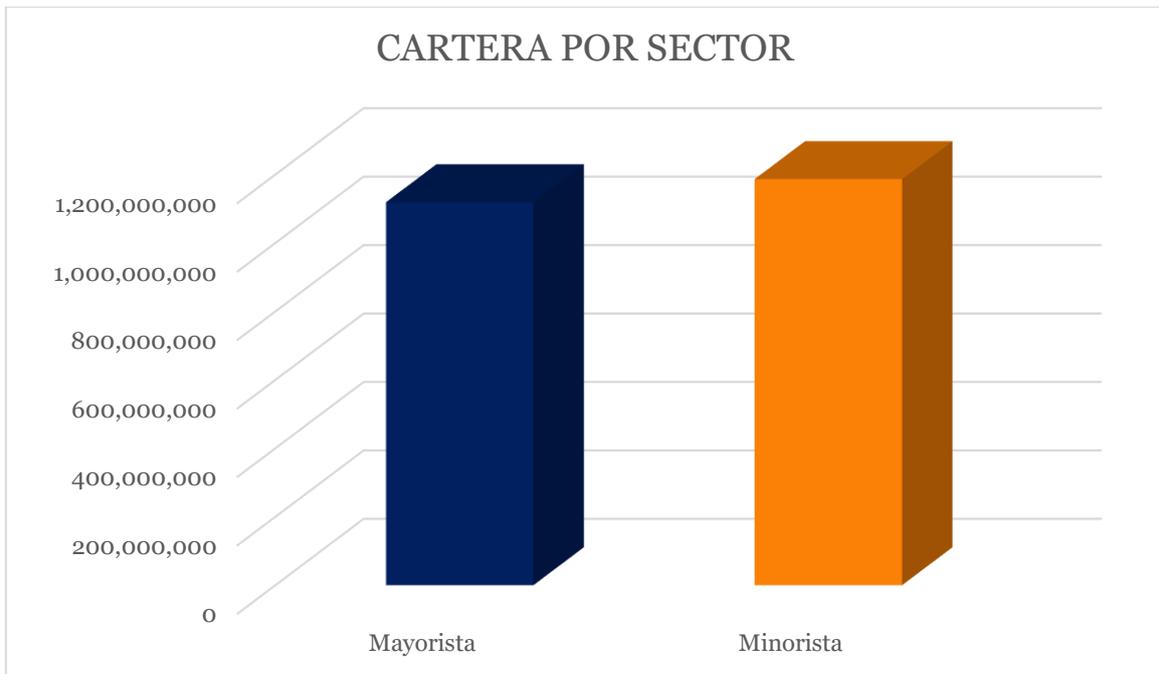
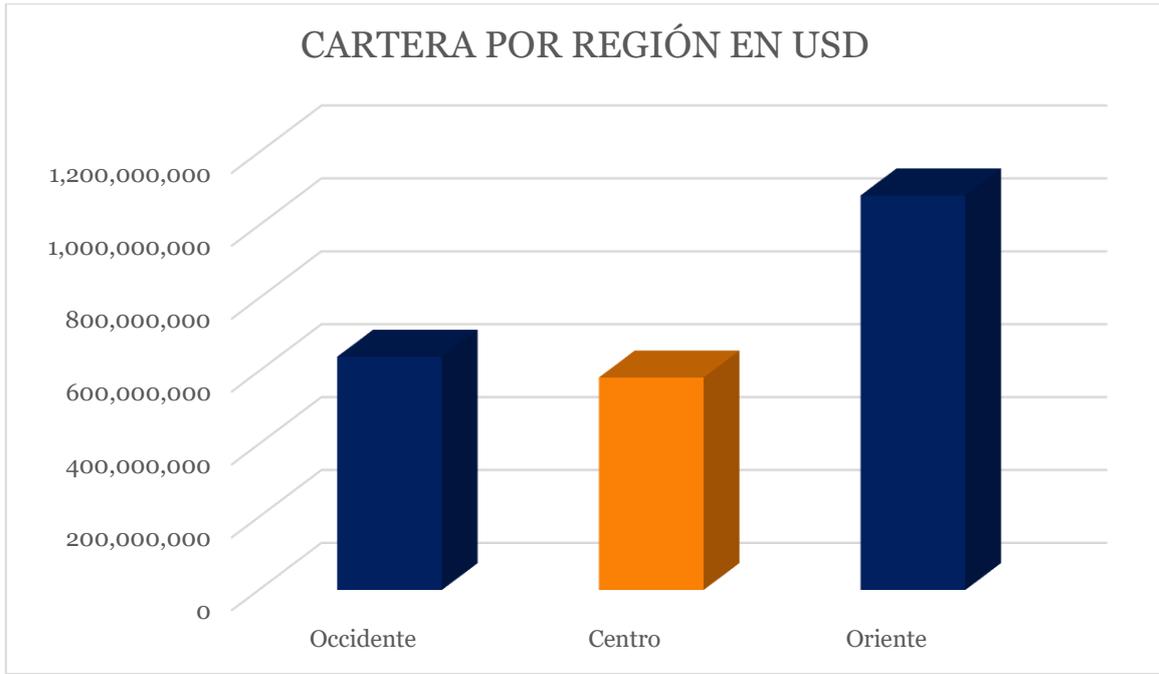
Somos un banco múltiple que brinda servicios, en todo el país, tanto para personas naturales como a personas jurídicas de todo tamaño, segmentando a nuestros clientes en dos Bancas:

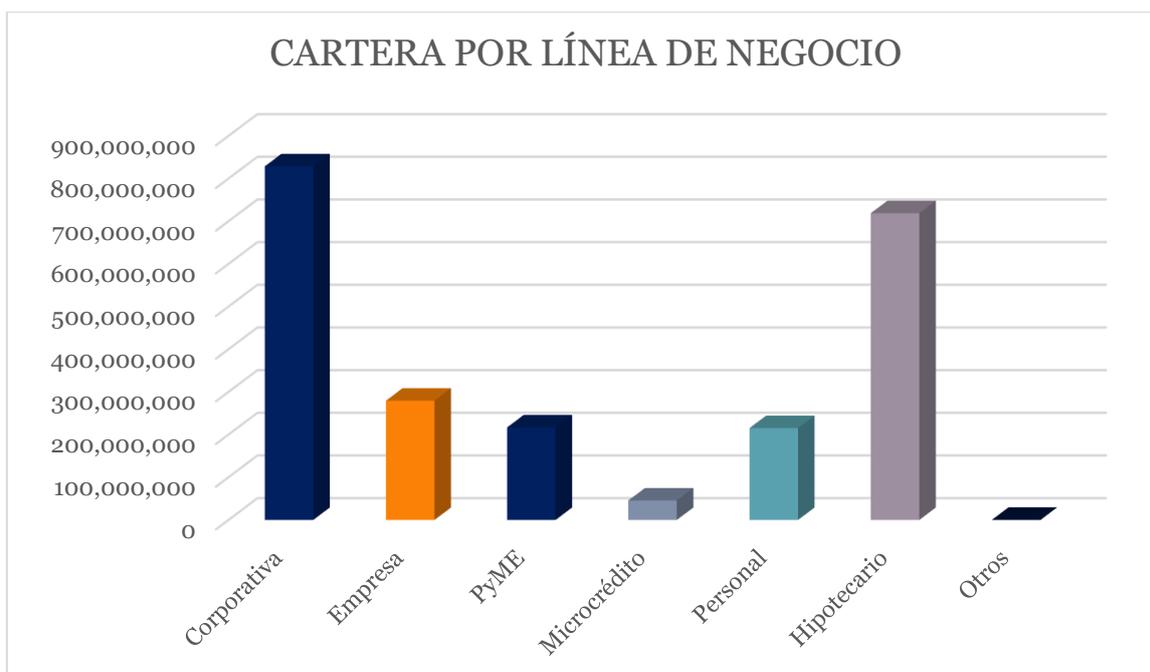
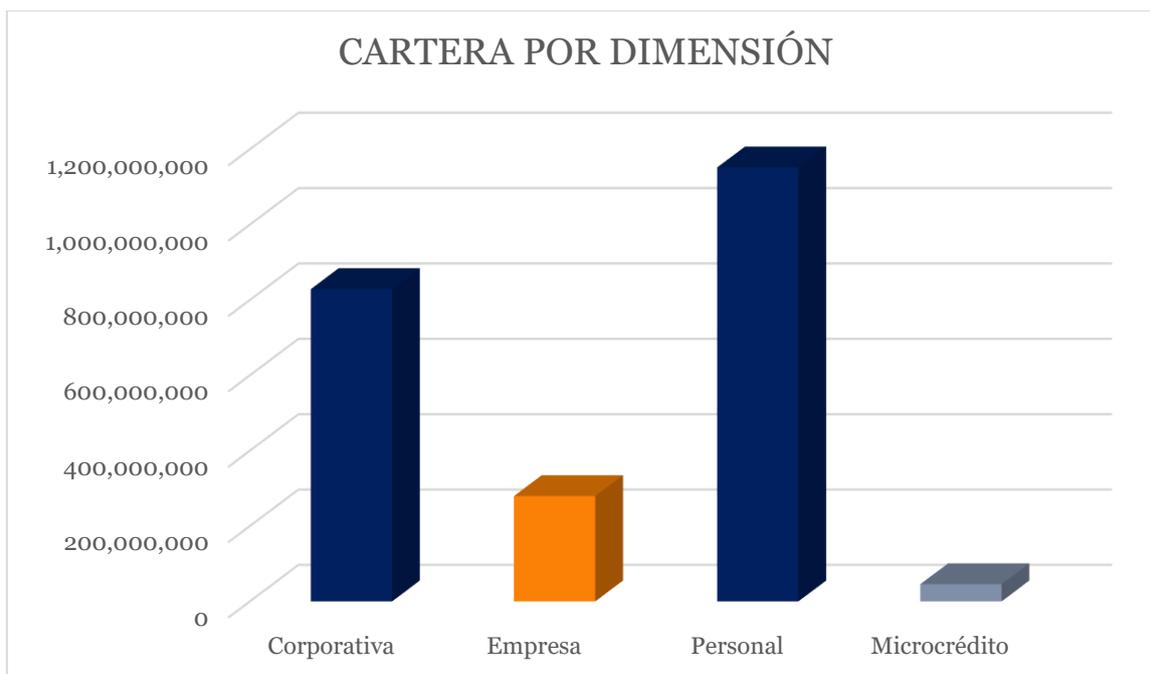
Banca Minorista se divide en dos grandes segmentos, (1) PN (persona natural) que son aquellos clientes asalariados que se dividen en los sub segmentos: VIP, TOP, Premium, Consumo A y Consumo B y (2) PNN (personas naturales con negocio) los cuales se dividen en los sub segmentos de Clientes Pyme, Microcrédito. 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 con nuestros clientes, mediante estrategias orientadas a la satisfacción de las necesidades específicas de cada segmento logrando la vinculación permanente de estos clientes con productos y construyendo la fidelización de los clientes.

Banca Empresas 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.

Con la segmentación de los clientes y las visitas que hacen los funcionarios de Negocios a los clientes, se tiene información de los planes de inversión, necesidades de los clientes (transaccionales) y otros temas relacionados a los negocios.

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





SATISFACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

RSE 1S, RSE 2S, RSE 3S

Con el propósito de retener y sobretodo fidelizar a nuestros clientes, el BCP trabaja para entender las necesidades de cada tipo de clientes. Es por eso que se cuenta con diferentes programas para este fin, que involucra acciones segmentadas.

Dentro de estos programas, contamos con los siguientes:

Programa de Segmentación:

Banca Minorista se divide en dos grandes segmentos, (1) PN (persona natural) que son aquellos clientes asalariados que se dividen en los sub segmentos: VIP, TOP, Premium, Consumo A y Consumo B y (2) PNN (personas naturales con negocio) los cuales se dividen en los sub segmentos 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 con nuestros clientes, mediante estrategias orientadas a la satisfacción de las necesidades específicas de cada segmento logrando la vinculación permanente de estos clientes con productos y construyendo la fidelización de los clientes

Banca Empresas 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.

Con la segmentación de los clientes y las visitas que hacen los funcionarios de negocios a los clientes, se tiene información de los planes de inversión, necesidades de los clientes (transaccionales) y otros temas relacionados a los negocios.

Programa de Escucha para la fidelización

Otro método para fidelizar a nuestros clientes, es poder escuchar las experiencias (buenas o malas) que tienen con el banco, en cada uno de los puntos de contacto, pudiendo identificar el grado de satisfacción que les causa estos servicios.

Es por eso que aplicamos diferentes metodologías para esta escucha. La primera son las entrevistas a profundidad y/o grupos focales y la segunda las encuestas.

Entrevistas a profundidad y/o grupos focales: tiene el objetivo de analizar la experiencia de cada segmento, identificando los puntos de contacto, puntos de dolor y puntos wow en todo el recorrido de algún proceso de servicio o producto, los cuales afectan la satisfacción y la lealtad de los clientes. Adicionalmente, se van detectando emociones en cada etapa del viaje realizado por el cliente.

La metodología de Grupos focales se aplica a partir del 2015, escuchando e identificando las experiencias en cada momento de verdad que hayan tenido con nosotros.

Desde el periodo 2016, el Gerente General acompañado de los gerentes de la Banca Minorista, Soluciones Digitales y Experiencia del Cliente, participan de esta escucha, con el objetivo de:

- Dar a conocer al cliente desde el Gerente General y el resto de sus colaboradores, tienen el firme propósito 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.
- Como resultado de esta escucha, se obtuvieron una serie de puntos mejoras, las cuales se presentan a continuación: información y asesoramiento en productos y servicios, Canales digitales, tiempos de espera en agencias, cajeros automáticos y con nuestra Banca por Teléfono.
- Encuestas de satisfacción: trimestralmente en el BCP se realizan alrededor de 3364 encuestas a nuestros clientes y otras 3364 para saber la recomendación.
- Esto se realiza con dos objetivos:
- Conocer la satisfacción de atención con el servicio general del banco y con los canales de atención: oficinas, Atm's, Banca por internet y Banca Móvil, SOLI, Cajeros automáticos, Agencias y Banca por teléfono. (persona, características de la atención y tiempo) y el porqué de la nota que nos brinda.
- Conocer si recomendaría los servicios del banco a amigos o familiares y el porqué de su nota

Las mismas se realizan vía telefónica.

- Región Occidente: Premium 370, Consumo 383 y Pyme 374
- Región Centro: Premium 363, Consumo 383 y Pyme 374
- Región Oriente: Premium 368, Consumo 383 y Pyme 368

Como resultado de los atributos de insatisfacción y/o no recomendación sobresalen los siguientes:

- Tiempo de espera 19%
- Cobertura de Canales 14%
- Funcionamiento ATM 13%
- Canales digitales 12%
- Operaciones simples y eficientes 6%
- Buen trato al cliente 5%
- Cantidad de funcionarios 4%
- Tasas de interés 3%
- Información de productos 3%
- Otros 6%

También como parte de nuestra labor de fidelización y retención, estamos prestos a escuchar y entender las necesidades de nuestros clientes. Durante la gestión 2021, se reportaron 2,602 reclamos. 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.

RSE 1E

Pautas de Atención al Consumidor 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.

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-FS7, G4-FS13, 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 2021, otorgamos créditos de vivienda social a 6,511 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 2021, 3,893 clientes accedieron a créditos productivos para mejorar sus ingresos y de sus familias.

En cuanto a los resultados, cabe señalar que, durante el periodo del reporte, alcanzamos USD 1,385.9 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 40,1 millones o 2,8% más que el obtenido al cierre de 2020, lo que representó el 60.7% del total de colocaciones, el restante 39,3% corresponde a la Cartera No Regulada, compuesta principalmente por Créditos de Consumo. Del total de Cartera Regulada el 45.4% corresponde a Cartera destinada al Sector Productivo y el 15.3% a Créditos Hipotecarios para Vivienda Social.

Durante la gestión 2021, se efectuó Asistencia Técnica a 49 productores en las comunidades de Manquiviri y Colquencha.

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 que ofrecen los siguientes productos: Microcrédito Capital de Trabajo y Activo Fijo, Microcrédito de Libre Disponibilidad y Microcrédito Mejoramiento de Vivienda.

Respecto al cierre de gestión de 2021, la cartera de Microcrédito decreció en 24%, que representan Usd. 14.5MM. Al cierre del 2021 contamos con 9,574 clientes y una cartera de Usd 45.6MM.

SERVICIOS

Agentes BCP

Para que los servicios financieros lleguen cada vez a más bolivianos, desde 2006 se viene implementando una red de puntos de atención financiera, denominada: Agentes BCP.

Al 31 de diciembre del 2021, el BCP cuenta con 1,011 Agentes ubicados estratégicamente en las tiendas de barrio o en los establecimientos comerciales más conocidos del vecindario, operando en zonas periféricas de las ciudades y también en poblaciones del área rural del país, aportando así a la bancarización de nuestra sociedad

Desde que fue creado este servicio, ha crecido a la par de las necesidades de los consumidores financieros que ahora pueden realizar una serie de transacciones básicas sin necesidad de acudir hasta una Agencia o Sucursal, como ser:

- Retiros de Efectivo de sus cuentas de ahorro BCP.
- Depósitos a cuentas propias o de terceros.
- Transferencias entre cuentas BCP (propias y de terceros).
- Transferencias Interbancarias (a otros bancos).
- Consulta de Saldos y Movimientos.
- Pago de Créditos y Tarjetas de Crédito.
- Pago de servicios (Luz, Agua, Telefonía, Cable, Internet).
- Servicios de recaudación (Ej. Yanbal, Transbel, Embol).
- Recibo de remesas Western Union.
- Envío y Recepción de Giros Nacionales.

Al cierre de 2021, se registró un total de 9,6MM de transacciones monetarias a través de Agentes BCP. Del total de Agentes, 61% son manejados por mujeres y 2% por adultos mayores, lo que implica mayores ingresos para ellos y sus familias.

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, belleza).
- 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 2021, Soli registró 4.8 millones de transacciones monetarias de clientes en el país y 201,606 clientes nuevos del servicio.

EDUCACIÓN FINANCIERA

G4 FS 14, RSE 4E

Academia de Clientes BCP

En 2019 implementamos este nuevo proyecto con la finalidad de acercar a los clientes al mundo digital y tecnológico; así realizar sus transacciones desde la comodidad de su hogar sin necesidad de ir físicamente a una agencia. En 2021 este proyecto se consolidó y se convirtió en esencial debido a la realidad que se vivió post-pandemia. A través de sesiones virtuales por la plataforma Zoom se logró educar a clientes para que aprendan:

1. Uso de canales digitales
2. Derechos y obligaciones
3. Diferencias entre gasto e inversión
4. Banca móvil y banca por internet para el pago de servicios básicos, transferencias, pago de créditos y otros
5. Uso de SOLI

ABC de la Banca

Desde hace doce años que a través de radiodifusoras rurales se difunden cuñas de Educación Financiera en aimara, quechua, guaraní y castellano con 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 financiera especialmente en zonas alejadas del país. En 2020 y 2021 se añadieron además consejos para utilizar canales digitales y así, cuidar de la salud de los clientes y sus familias.

Foro PyME

En 2021 el Foro PyME también se convirtió en un espacio digital para que emprendedores bolivianos intercambien sus experiencias buenas y malas y se genere un co-aprendizaje.

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 2021
1Aula BCP para prestatarios	Clientes	16,000	10,881
Mecanismos de reclamo	Usuarios/clientes	200	200
Academia de Clientes BCP	Clientes	1,000	5,126
Aula BCP para colaboradores	Colaboradores	1,600	1,566
Foro PyME	Clientes PyME	1,500	2,759
Educación Financiera para Mujeres en Microfinanzas	Usuaris y Clientas	550	1,129
Descubre	Clientes	20,000	19,238
TOTAL		38,660	40,899

6. RELACIÓN CON LOS COLABORADORES

COMPROMISO CON LA EQUIDAD DE GÉNERO

102-12, RSE 2H, RSE 1E

Desde 2018, 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, profundizada en 2019 y consolidada en 2020 con la actualización de políticas y procedimientos en la incorporación de personal nuevo en la organización, jornadas de capacitación gerencial contra violencia y hostigamiento sexual y campañas de comunicación internas y externas de concientización acerca de roles de género, inclusión laboral, micromachismo y lucha contra la violencia física, psicológica y sexual.

En 2021 ratificamos el compromiso de seguir trabajando y promoviendo la igualdad y equidad de género, firmando su adhesión para aplicar los 7 principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS por su sigla en inglés), los mismos que también fueron incorporados en su Política de Equidad de Género.

Esta iniciativa es desarrollada por el Pacto Global Bolivia en alianza con ONU Mujeres, con la participación y compromiso de 26 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, donde el BCP forma parte activa.

Dentro las acciones implementadas durante la gestión 2021, podemos destacar:

Integración al modelo EX

Reclutamiento. - Se trabaja en la paridad en el proceso de reclutamiento y selección, se manejan las métricas de monitoreo.

Onboarding: Inducción a los principios de Equidad y Tolerancia o al hostigamiento.

Mi Desempeño: Feedback oportuno ante situación que no estén alineadas al Plan de Equidad de Género.

Desarrollo y Aprendizaje:

- Todos los Planes de sucesión deben considerar paridad de Género.
- Incorporar enfoque de género al Plan de Capacitaciones BCP.

Bajo un modelo de Gestión del Cambio

En el marco del plan contra el Hostigamiento Sexual y Laboral, se definió un modelo de roles que incluyen las siguientes acciones:

- Líder no realiza ni permite chistes ni expresión inapropiada respecto a temas de género.
- Líder evalúa a su equipo sin sesgos de género.

Entendimiento y convicción. - Líder expresa o tolerancia al HSL o sesgos de género.

Conocimientos y habilidades. - Talleres e iniciativas de difusión detalladas en el Plan.

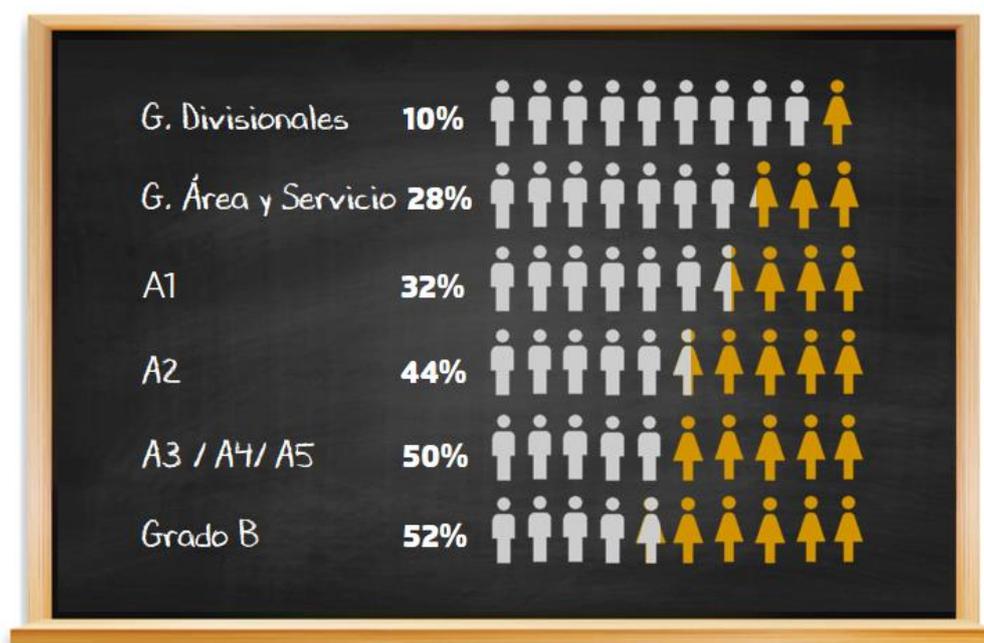
Mecanismo de esfuerzo. - Líderes promueven la Equidad de Género para posiciones de mayor responsabilidad.

Dentro el Plan BCP para la construcción de Equidad de Género de la gestión 2021, se trabajó en los siguientes pilares estratégicos:

- Construir una cultura con Equidad de Género.
- Líderes promueven y viven la Equidad de Género.
- Construir una EX con las mismas oportunidades para hombres y mujeres

Los resultados obtenidos al cierre de la gestión del reporte son los siguientes:

Equidad de Género en la organización



ESTRUCTURA Y CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA

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

A 31 de diciembre del 2021, el BCP contaba con 1,566 colaboradores.

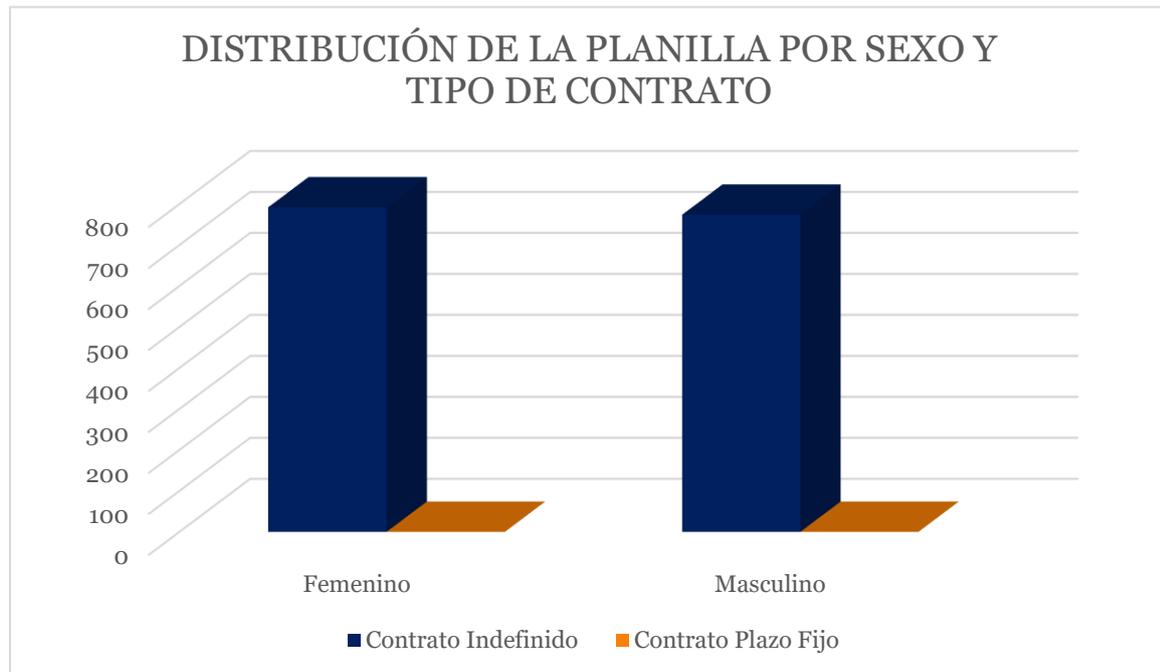
A partir del lineamiento de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, mantenemos el porcentaje de las contrataciones donde el 49,43% del personal es femenino y el 50,57% del es masculino.

El 91,63% de estos funcionarios están concentrados en el eje troncal del País: En la ciudad de La Paz trabajan 946 colaboradores (60,41%), en Santa Cruz 315 (20,11%) y en Cochabamba 174 (11,11%). El restante 8,37% está distribuido entre las ciudades de Oruro, Potosí, Sucre, Tarija y Beni.

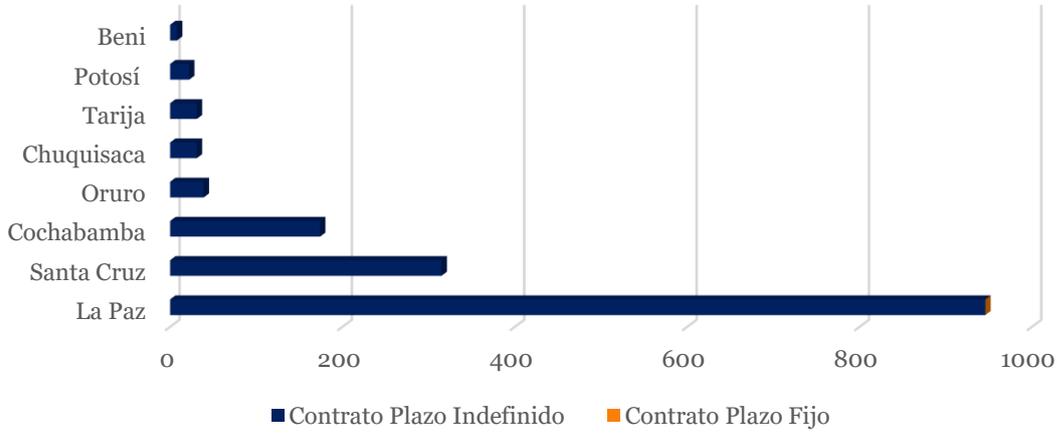
Manteniendo nuestra política de empleo, continuamos fomentando la modalidad de contratación por tiempo indefinido. Al cierre de la gestión 2021, no se registró ningún contrato a plazo fijo.

78,48% de los colaboradores ocupan cargos operativos, mientras que el 18,58% ocupa mandos medios y 2,94% ocupa puestos ejecutivos. El 76% de los cargos ejecutivos son ocupados por hombres mientras que un 24% es ocupado por mujeres.

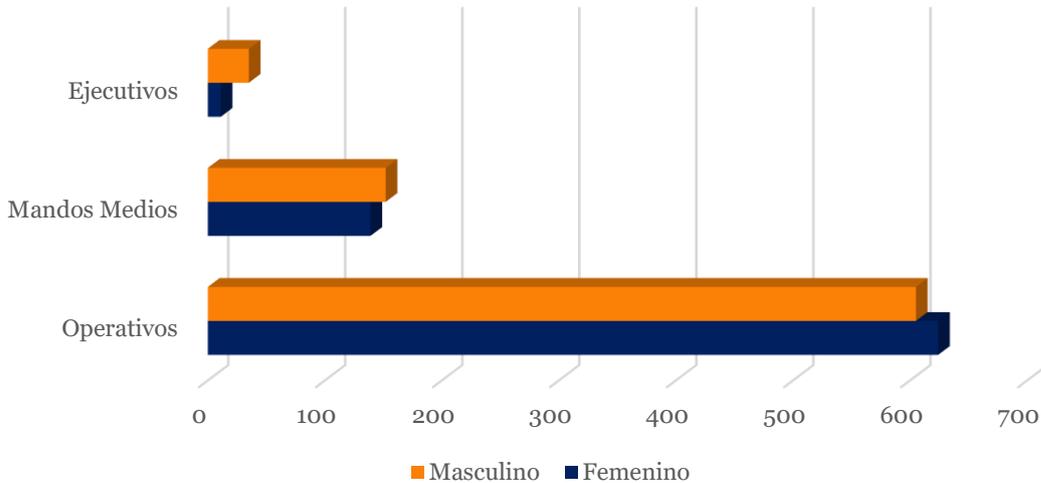
El 38% del total de colaboradores tienen en promedio 30 años, 58,3% entre 30 y 50 años y el 3,64% son mayores de 50 años.



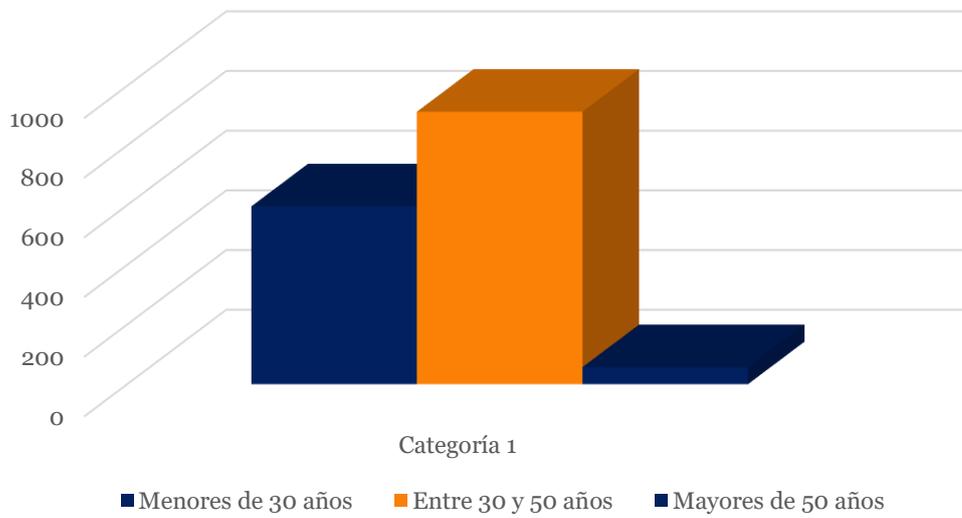
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANILLA POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y TIPO DE CONTRATO



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANILLA POR SEXO Y NIVEL JERÁRQUICO



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANILLA POR GRUPO ETARIO



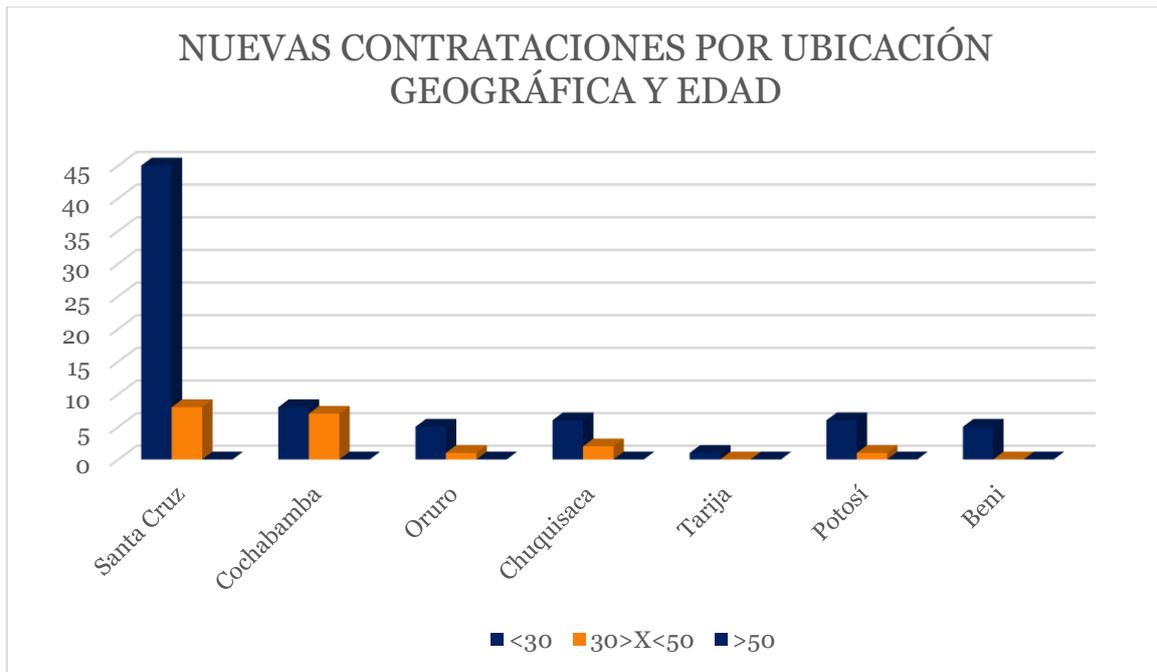
NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DEL PERSONAL

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

Durante el periodo del reporte se incorporaron 263 nuevos colaboradores, 51.7% hombres y 48.3% mujeres. En 2020 este dato fue diferente: 49% hombres y 51% mujeres.

NUEVAS CONTRATACIONES POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y SEXO





A partir de nuestra política de igualdad de oportunidades, aseguramos la igualdad y la equidad mediante la inclusión laboral de mujeres, jóvenes y personas con discapacidad. Para ello, el área de RSE establece indicadores que permitan realizar un seguimiento en el cumplimiento de este objetivo. En 2021 contamos con 0,48% de personas con discapacidad respecto del total de la planilla.

En 2021 la tasa de rotación fue de 21%. 339 colaboradores fueron desvinculados del banco en el periodo del reporte.

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 7 especialidades:

- Fintech: Capacitación temas financieros.
- Transformación Digital: Capacitación en metodologías ágiles para la gestión de proyectos.
- LegalTech: Introducción a tecnologías para el Derecho
- Ciberseguridad: Temas importantes de Seguridad de la información
- Analítica de datos: Nuevos skills para manejo de información
- Marketing Digital: Manejo de campañas en línea
- Experiencia Cliente: Capacitación en modalidades y técnicas de atención al cliente.

El programa consiste en carreras que poseen cursos virtuales a desarrollarse dentro de la plataforma Coursera. Al finalizar cada curso, la plataforma otorga un certificado.

La propuesta de capacitación ha sido diseñada en fases y simula niveles de una certificación profesional universitaria y están separadas en módulos, cuando se acaba cada uno, se obtiene un certificado en calidad de I) Técnico de la especialidad (al acabar el primer módulo de contenidos definidos), II) Experto (al acabar el segundo) y III) Autoridad (al finalizar toda la carrera). La carrera para tomar es elegida por el colaborador y no necesita aprobación.

Escuelas de Formación

Busca desarrollar competencias básicas necesarias dependiendo del nivel puesto y necesidades operativas.

Escuela / Academia de Promotores de Servicio

Creado para aquellas personas que se vinculan a BCP para el puesto de promotores de servicio y tiene alcance a nivel nacional. Este programa tiene el objetivo de preparar a los colaboradores en las habilidades, dinámica y operativa de la ventanilla transaccional, del aplicativo informático y de los instrumentos transaccionales (abonos, retiros de efectivo, cobro de cheques, transferencias, etc.) habituales en las agencias bancarias.

Cambridge LATAM SUMMIT

Más de 20 Gerentes del banco se vieron beneficiados de esta capacitación de 12 horas especializadas en nuevas herramientas de management, Fintech, liderazgo, transformación digital, agilidad y riesgos

Agile Academy Credicorp

Capacitación del grupo para acompañar a la transformación cultural del banco, los estudiantes conocerán el modelo operativo del nuevo BCP, basado en metodologías ágiles.

Center for Creative Leadership (CCL)

Capacitación para construcción de habilidades de liderazgo para gerentes y colaboradores clave para el Banco.

GPV B2B

Programa de Gestión Profesional de Ventas enfocado en Business to business.

GPV B2C

Programa de Gestión Profesional de Ventas enfocado en Business to Consumer.

Programa de Gerenciamiento y Coaching Comercial

Especial para colaboradores que manejan equipos.

Capacitaciones Regulatorias

Son de carácter normativo para todos los colaboradores del banco



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

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 SEXO Y NIVEL JERÁRQUICO				
Genero	Ejecutivos	Rangos Medios	Operativo	% Personal Evaluado
Femenino	12	138	625	100%
Masculino	35	152	606	100%
Total general	47	290	1,231	100%

CLIMA LABORAL

En 2021 el BCP subió su nota de clima laboral a 93,3% de favorabilidad, 3,3% en comparación con la gestión 2020.

REMUNERACIÓN

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

En la Gestión 2021 el Salario Mínimo Nacional establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social se incrementó a Bs. 2164. 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, compensaciones adicionales por comisiones.

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

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

Por temas de confidencialidad no es posible compartir valores de salarios; sin embargo, el BCP la relación porcentual entre la remuneración total anual para el funcionario mejor pagado el Banco respecto a la remuneración promedio anual del total de todos los empleados, fue de 12.70 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 APOORTE 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%

El BCP Bolivia brinda 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
- 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 sus colaboradores el Banco otorga una serie de beneficios adicionales:

- Seguro de vida
- Créditos institucionales con tasa preferente
- Flex time (tiempo flexible) en su horario de ingreso y de salida
- Medio día libre por cumpleaños, por día de la madre y día del padre
- Descuentos en línea blanca para colaboradores (Oster)
- Descuentos en línea marrón para colaboradores (Samsung, Next Level)
- Descuentos por planilla en diferentes tiendas
- Descuentos en Club Deportivo (Club Hípico Los Sargentos)
- Descuentos por planilla para membresías del Club Bolivar
- Descuentos en clases de matemáticas para niños
- Descuentos en comercio de comida saludable (Green Salads)
- Descuentos en emprendimientos de nuestros colaboradores
- Vales de Supermercados a nivel nacional (Ketal, Hipermaxi, Supermercado La Familia)
- Regalos de Navidad para hijos de colaboradores hasta 10 años

- Aplicación móvil con portafolio de descuentos BCP en diferentes restaurantes, tiendas, comercios de electrónica, etc. en varias ciudades del país
- Descuentos en industrias alimenticias (Pil Andina)
- Descuentos en tiendas de calzados (Aquarella Bata)

Estos beneficios se otorgan para todos los colaboradores en las ciudades en las que son establecidos una vez cumplido su periodo de prueba (90 días).

En cuanto a los beneficios sociales por baja de maternidad y paternidad, durante el año 2020 registramos un total de 125 bajas (90 femeninas y 35 masculinas). El 70% de los colaboradores hicieron uso de su derecho tanto en el periodo de preparto como de postparto. El 100% de los colaboradores que hicieron uso de baja de paternidad y maternidad se reincorporaron al trabajo luego de tomar la baja médica de maternidad y paternidad; sin embargo; la tasa de retención 12 meses después de la baja fue de: 95.92% para mujeres y 88% en el caso de los hombres.

La aprobación de políticas de equidad de género, implementación de sala de lactancia, flex time, trabajo remoto y otros beneficios han ayudado a que las mamás en nuestra organización tengan más oportunidades y ventajas laborales y decidan quedarse en sus fuentes laborales. En 2020 la tasa de no retorno de mujeres 12 meses después de la baja de maternidad fue de 4%.

Comités Mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar

GESTIÓN 2021

A fin de dar cumplimiento a Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar Nro. 16998 de 2 de agosto de 1979 en su capítulo VII Arts. 30 al 37 y velar por la salud y seguridad de los colaboradores, contamos con 16 Comités Mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar, distribuidos a nivel nacional, los cuales son denominados como “Comité Mixto”. 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.

- a) El Banco de Crédito de Bolivia S.A., cuenta con 12 comités de mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar (2 en El Alto, 4 en Santa Cruz, 2 en Cochabamba, 1 en Oruro, 1 Sucre, 1 en Tarija y 1 en Potosí). En el mes de diciembre se conformaron 5 comités en La Paz los cuales están a la espera de fecha para las nuevas posesiones.
- b) Nuestros 17 comités mixtos se encuentran distribuidos en 7 de los 8 departamentos en los que brindamos nuestro servicio, debido a que en el departamento faltante que es Beni contamos con 8 trabajadores y la norma boliviana establece la creación de un comité mixto cuando se cuentan con más de 10 personas. Con dicha aclaración nuestra representación de comités mixtos a nivel nacional es del 100%.

$$\begin{aligned} &\text{Representación del comité mixto a nivel nacional} \\ &= \frac{\text{Departamentos con comité mixto}}{\text{Departamentos en los que se requiere comité mixto}} * 100 \end{aligned}$$

$$\text{Representación del comité mixto a nivel nacional} = \frac{7 \text{ Departamentos}}{7 \text{ Departamentos}} * 100$$

$$\text{Representación del comité mixto a nivel nacional} = 100\%$$

En los siguientes departamentos contamos con una representación del 100% de los comités mixtos: La Paz, Cochabamba, Oruro, Tarija, Santa Cruz y Potosí, el único departamento que no cuenta con un comité mixto es Beni.

Absentismo Laboral

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, el Banco de Crédito de Bolivia S.A., recibe certificados de incapacidad temporal emitidos por la Caja de Salud de la Banca Privada, donde están afiliados todos sus colaboradores.

De momento no se efectúan registros por tipo de accidente, ni incidencia. Tampoco se cuenta con información desagregada por accidentes y lesiones.

No 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.

Sin embargo; los datos mostrados en el cuadro precedente reflejan de forma general la cantidad de personas que presentaron baja médica general y el número de días perdidos que este representa.

Los indicadores inicialmente mencionados se calcularon de la siguiente manera:

DEPARTAMENTO	Varones					Mujeres				
	Cantidad	Días perdidos	IFA*	TDP**	TLA***	Cantidad	Días perdidos	IFA	TDP	TLA
COCHABAMBA	2	30	0,51	0,00076%	0,00607%	0	0	0,00	0,00000%	0,00000%
LA PAZ	5	191	1,26	0,00483%	0,03865%	3	88	0,76	0,00223%	0,01781%
SANTA CRUZ	2	18	0,51	0,00364%	0,00364	0	0	0,00	0,00000%	0,00000%
POTOSÍ	1	1	0,25	0,00020%	0,00020%	1	3	0,25	0,00008%	0,00061%
	10	240				4	91			

* **Índice de frecuencia de accidentes (IFA):** Este índice representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

** **Tasa de días perdidos (TDP):** Esta tasa se refiere a los efectos de los accidentes y enfermedades laborales, expresados en el tiempo de trabajo perdido por los trabajadores afectados. Se expresa comparando el total de días perdidos con el número total de horas que debía trabajar el personal en el período del informe.

*** **Tasa de absentismo laboral (TAL):** Esta tasa nos muestra la tasa de abandono de funciones por accidentes laborales.

7. 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 2021, 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 el BCP contrató los servicios de 2,933 proveedores, 98% de ellos fueron locales el restante 2% provenientes del resto del mundo.

Los pagos realizados durante la gestión ascendieron a Bs. 194.627.502 de los cuales Bs.-165,505,149 corresponden a pagos a proveedores locales y Bs. 29,122,353 a proveedores extranjeros.

8. 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 15 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 4,288 cirugías. En el periodo del reporte no se llevaron a cabo cirugías debido a la pandemia global.

OTRAS CONTRIBUCIONES Y APORTES A FINES SOCIALES

RSE 1H

Durante la gestión 2021 el BCP donó USD 25,000 para contribuir con diversas causas sociales, lo que constituye el 0,4725% de sus utilidades, de acuerdo con el siguiente detalle:

CONCEPTO	PRESUPUESTO EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES AMERICANOS
MEDIO AMBIENTE	4,263
EDUCACIÓN FINANCIERA (ABC DE LA BANCA Y FORO PYME)	8,814
VOLUNTARIADO BCP	4,756
EQUIDAD DE GÉNERO	9,000
FILANTROPIA ESTRATÉGICA Y DONACIONES	18,395
TOTAL	45,228

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Para continuar siendo ciudadanos corporativos, el BCP cuenta con una Política de Voluntariado mediante la cual destina recursos humanos y económicos para la ejecución de jornadas de voluntariado social o ambiental, transmitiendo su filosofía de Responsabilidad Social Empresarial a toda sociedad.

Durante el periodo de reporte y considerando que las actividades se redujeron debido a la pandemia, el BCP movilizó 75 voluntarios invirtiendo 300 horas de trabajo voluntario para llevar a cabo las siguientes acciones:

- Jornadas de Educación Financiera virtual
- Jornadas de capacitación a través de la Escuela de Voluntariado, un aula completamente digital para que todo colaborador que quiera capacitarse en temas como Derechos Humanos, Cambio Climático, Acción Social, Equidad de Género y otros, lo pueda hacer desde su hogar. En el segundo módulo participaron 1,200 colaboradores voluntarios.

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

102-12

Como miembro pleno del Pacto Global en Bolivia y alineado al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el BCP forma parte de las mesas de trabajo: Niñez, Género y Medio Ambiente, impulsadas por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, como Red Local del Pacto en Bolivia.

9. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

103-2 y 103-3, RSE 1E

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

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

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

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

A continuación, se presentan los resultados que alcanzó el BCP en 2021 en cuanto a la gestión de su impacto ambiental.

GESTIÓN DE NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

RSE 102-12

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

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

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

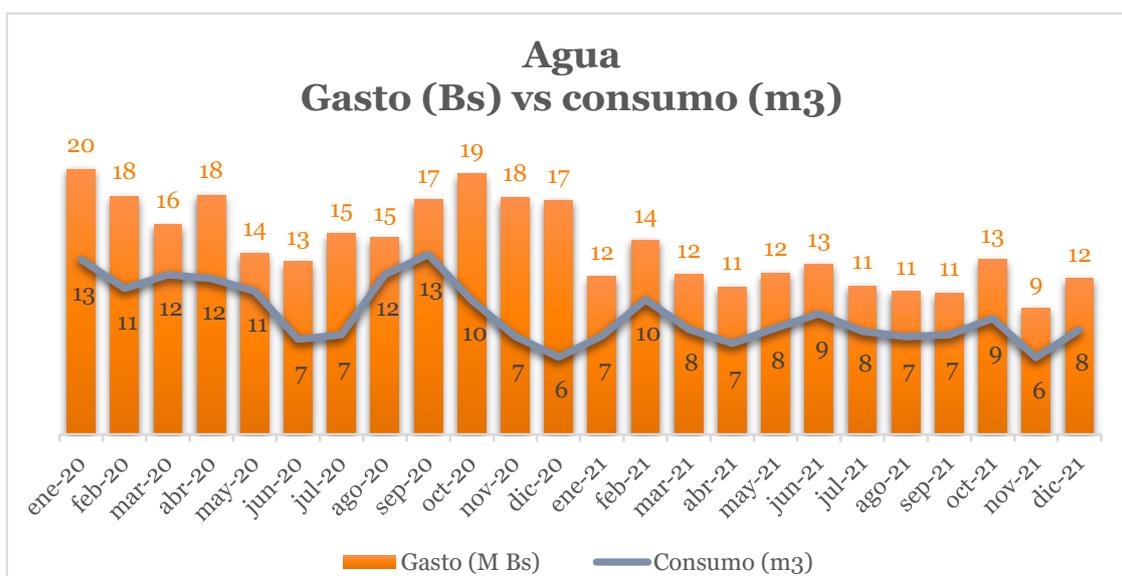
En 2021 el BCP ratificó este compromiso y estableció metas de reducción.

CONSUMO DE AGUA

303-5

Desde el 2017 el BCP comenzó a medir su Huella Hídrica. El objetivo es obtener parámetros que nos permitan establecer tenencias de consumo y reducción. En 2021 el consumo de agua fue de 70,933 m3, lo que representa 29% menos de consumo que el año 2020.

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



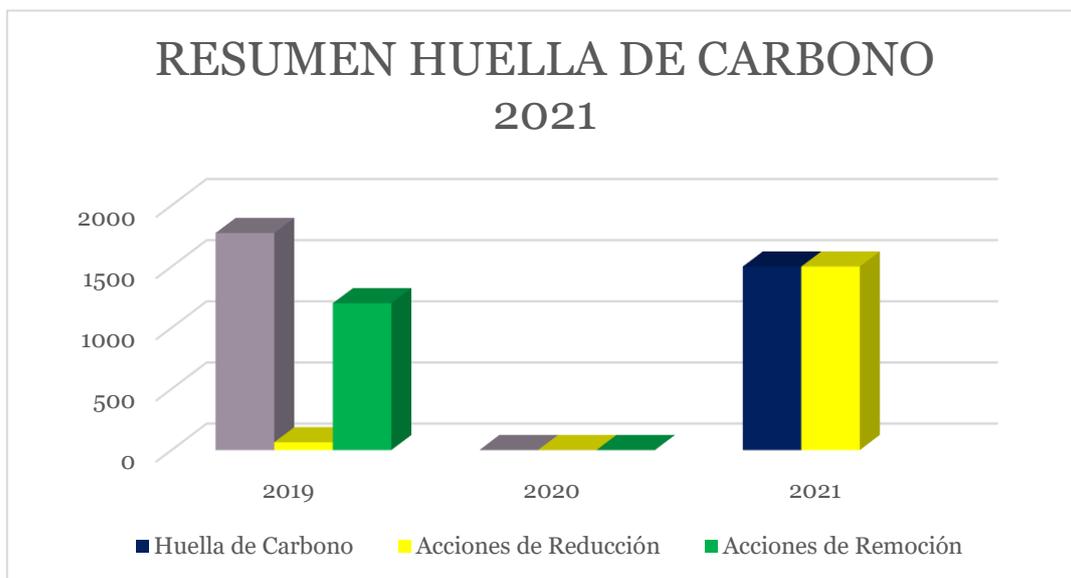
EMISIONES

305-1, 305-4, 305-5

En la gestión 2021 se generaron 1,809.16 toneladas de CO₂, 1,99% más que en 2020, considerando que en 2020 nos encontrábamos atravesando la pandemia por COVID.

La meta de compensación de emisiones de 2021 fue de 1,500 toneladas de CO₂. Dicha meta fue cumplida a cabalidad.

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

MATERIAL	PERIODOS		
	2019	2020	2021
PAPEL	49 toneladas	22,10 toneladas	42,23 toneladas

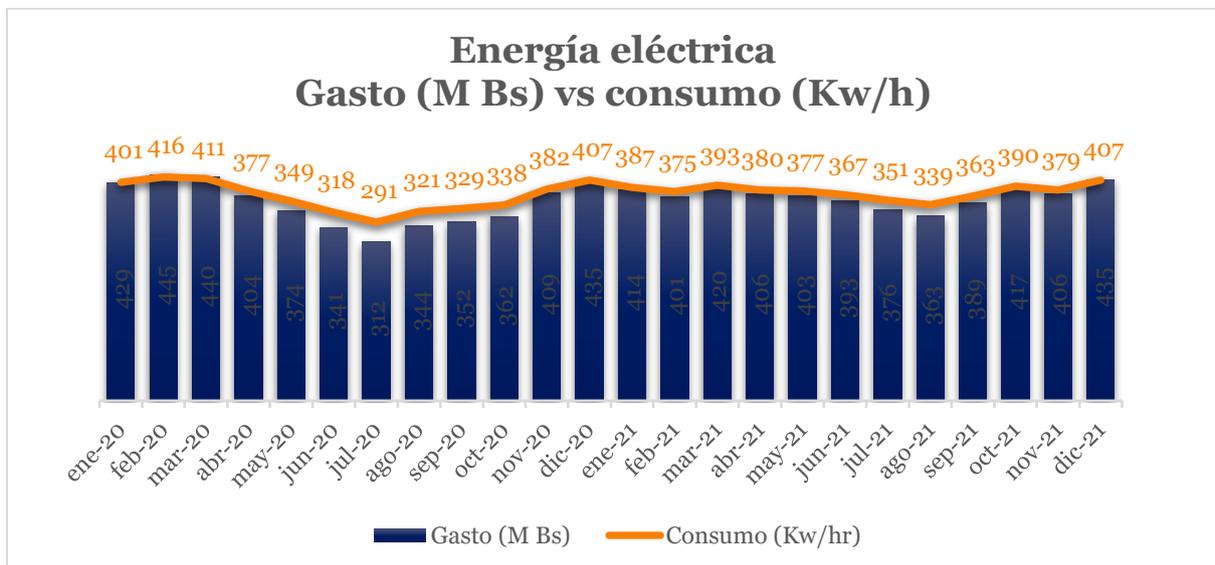
Como puede observarse el consumo de papel en 2021 subió con relación al 2020, esta situación se debe al retorno al trabajo híbrido y presencial en oficinas.

Como parte de nuestra política de cuidado ambiental, se enviaron los siguientes materiales a reciclaje:

Residuos sólidos generados	Unidad	2021
Residuos sólidos peligrosos	toneladas	2.55
Residuos sólidos no peligrosos	toneladas	63.19
Total residuos generados	toneladas	65.74

Residuos por composición (en toneladas)			
Composición de los residuos (p.ej. orgánico, metal, mineral, papel, plástico, etc.)	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación (reutilizados / reciclados / vendidos)	Residuos destinados a eliminación (incineración / vertedero)
Categoría 1: Papel y cartón	42.23	38.00	4.23
Categoría 2: Plástico			
Categoría 3: Orgánico			
Categoría X: RAEEs	23.51	20.23	3.28
Residuos totales	65.74	58.23	7.51

ENERGÍA ELÉCTRICA



De acuerdo con el cuadro, el consumo de energía eléctrica en las operaciones del BCP se presenta una igualdad en el consumo de 369,855.56 Kw/h respecto al cierre de la gestión 2020.

DESGLOSE DE LOS GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

RSE 3A

CONCEPTO	GASTO EN MILIES DE USD
Iniciativas de Voluntariado Ambiental	2,000
Campañas de concientización ambiental	1,684
Medición de Huella de Carbono (GreenCloud)	800
Mitigación de huella a través de Certificados de Reducción de Emisiones (CER – ONU)	3,750
TOTAL	8,234

10. METODOLOGÍA APLICADA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RSE

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

Al igual que en la gestión 2020, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2021, 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 de 2020 realizado a nivel Corporación, 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 2021.

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 2021, 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

Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2021
BANCO DE CRÉDITO DE BOLIVIA S.A.

Responsabilidad Social Empresarial, contenido en el Capítulo II del Libro 10° y respectivos anexos de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

11. INDICE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTENIDOS GRI

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

REQUERIMIENTO	UBICACIÓN	
	TÍTULO	PÁGINA
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	4. BCP Banca responsable Política de RSE	
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.	5. Resultados de la Gestión de la RSE 2019	
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad.	5. Resultados de la Gestión de la RSE 2019	
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de responsabilidad social empresarial;	5. Resultados de la Gestión de la RSE 2019	
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.	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.	

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

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	COMENTARIO	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.		
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		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	Derechos Humanos y Compromiso Social	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.		
2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.		
4E	Enfoque Social	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 Omisión(es)

**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		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	<p>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.</p> <p>2. No existen cambios en la estructura de capital social que reportar en 2019</p> <p>3. No existen cambios significativos en la ubicación de proveedores ni en la cadena de suministro.</p>	
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		
--------	--	--	--

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		

6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros comprenden solo las operaciones del banco.	
--------	---	--	--

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		
--------	----------------------	--	--

Estándar GRI	Indicadores	Página - Respuesta directa	Omisión
--------------	-------------	----------------------------	---------

**GRI 103:
ENFOQUE DE
GESTIÓN**

TÓPICOS MATERIALES

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

Estándar GRI	Indicadores	Página - Respuesta directa	Omisión
--------------	-------------	----------------------------	---------

**GRI 103:
ENFOQUE DE
GESTIÓN**

TÓPICOS MATERIALES

103-2	Explicación del tema material y su cobertura		
103-3	Enfoque de gestión y sus componentes		
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		
202-2	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>	

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		

Estándar GRI Indicadores Página - Respuesta directa Omisión

**GRI 103:
ENFOQUE DE
GESTIÓN**

TÓPICOS MATERIALES			
103-2	Explicación del tema material y su cobertura		
103-3	Enfoque de gestión y sus componentes		
GRI 300 AMBIENTAL			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		
301-2	Insumos reciclados		

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

Estándar GRI**Indicadores****Página - Respuesta directa****Omisión****GRI 103:
ENFOQUE DE
GESTIÓN****TÓPICOS MATERIALES**

103-2	Explicación del tema material y su cobertura		
103-3	Enfoque de gestión y sus componentes		

**GRI 400
SOCIAL****GRI 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		

GRI 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.	
GRI 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.	
GRI 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.

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.
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.	

**Suplemento
Financiero**

Indicadores

Página - Respuesta directa

Omisión

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		De momento no hemos diseñado ni desarrollado productos o servicios que

	cada línea de negocio desglosado según su propósito.		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	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.		