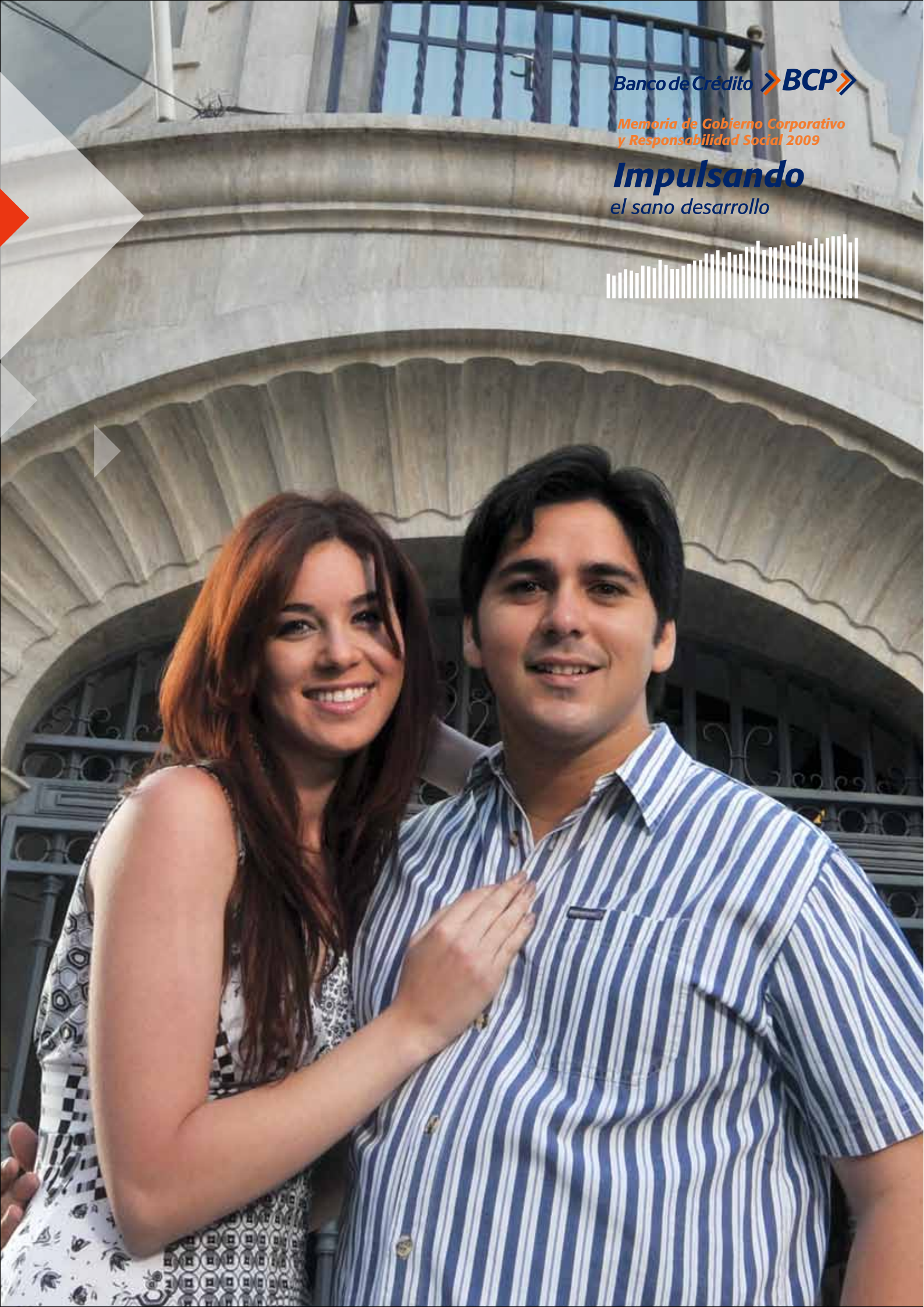


Banco de Crédito **> BCP >**

*Memoria de Gobierno Corporativo
y Responsabilidad Social 2009*

Impulsando el sano desarrollo





Hola, otra vez

En el Banco de Crédito de Bolivia S.A. iniciamos nuestras operaciones hace 16 años, en mayo de 1994, y gracias al esfuerzo y profesionalidad de nuestros colaboradores, así como a la creciente confianza de nuestros clientes, ocupamos hoy un lugar relevante dentro del sistema financiero nacional, posicionados como una institución moderna, innovadora, cercana y con excelente calidad de atención.

Una parte sustancial de este logro descansa en nuestras buenas prácticas de Gobierno Corporativo, sustentadas sobre dos pilares: la credibilidad y la transparencia.

Estamos seguros de que existe una relación estrecha entre el compromiso ético y el desempeño de la empresa a través del tiempo. Por ello, contamos con una estructura administrativa transparente y eficiente, que se rige por normas y principios compilados tanto en nuestro Reglamento Interno como en nuestro Código de Conducta.



Pero además, tenemos la convicción de que es preciso ir más allá del cumplimiento de estas normas, interiorizando la honestidad, el respeto y la transparencia, de manera que nuestra filosofía de buen Gobierno Corporativo sea operativa, encarnando de forma cotidiana los principios y atributos que la definen.

Asimismo, como lo venimos demostrando desde hace muchos años, la Responsabilidad Social es parte esencial de la cultura corporativa del BCP, como una muestra inequívoca de nuestro activo compromiso con la comunidad.

Es en este contexto que deseo compartir con ustedes nuestra Memoria de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social correspondiente a la gestión 2009.

Esta Memoria, como ya es habitual, presenta un balance de las realizaciones alcanzadas durante el año en nuestros proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, que cuentan con el dinámico concurso del equipo de colaboradores del Banco y con el extraordinario aporte de nuestros clientes.

Todos estos proyectos apuntan a proporcionar beneficios significativos a distintos segmentos de la sociedad, no sólo mediante aportes económicos, sino, también, a través del compromiso directo de todos quienes formamos parte del BCP.

Este compromiso se traduce en tiempo de calidad y en dedicación personal a los proyectos de Responsabilidad Social por parte de un voluntariado integrado por los ejecutivos y colaboradores del BCP, quienes actuamos convencidos de que una empresa que logra entusiasmar a su propio equipo e involucrarlo en las prácticas de RSE puede ser capaz de hacer mucho bien a la comunidad a la cual sirve.

Con este mismo objetivo, preferimos no acometer proyectos aislados sino impulsar programas sostenidos con metas definidas e impactos tangibles, como los que se encuentran reflejados en esta Memoria, cuya lectura permite apreciar nuestro claro compromiso con el desarrollo de Bolivia y con la mejora de la calidad de vida de los bolivianos.

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio

A close-up portrait of a man with dark hair, wearing a grey suit jacket, a white shirt, and a red patterned tie. He is looking slightly to the right with a subtle smile. The background is a blurred wooden wall with a framed picture on the right.

Carta del Gerente General

En el Banco de Crédito BCP estamos convencidos de que nuestra responsabilidad va mucho más allá de lo relacionado al negocio financiero. Por esta razón, incorporamos desde hace varios años el buen Gobierno Corporativo y la Responsabilidad Social Empresarial como parte fundamental de nuestros lineamientos estratégicos.

Nuestras prácticas de Responsabilidad Social Empresarial responden a una arraigada cultura de transparencia, ética, respeto y solidaridad. Se alinean a nuestro negocio y son la base de nuestra marca, ya que el BCP concibe a la Responsabilidad Social como el compromiso de brindar acceso a servicios bancarios de calidad, con impactos positivos en favor de los bolivianos.

En esta medida, las perspectivas para el próximo año y los sucesivos son auspiciosas en materia de crecimiento y bancarización del país, con positivos impactos en nuestros negocios en las regiones donde estamos presentes y en el acceso a servicios financieros bancarios para toda la comunidad. El enfoque para el año 2010 se dirige, por ello, al desarrollo del segmento de Banca Minorista, que atiende importantes subsegmentos como el de pequeña y mediana empresa (Pyme), al igual que al crecimiento del segmento de personas naturales.

En ambos sectores se concentran los principales esfuerzos que realizamos como Banco en materia de Responsabilidad Social, a través de los programas de Formación a Pymes, en los que dotamos de prácticas herramientas a nuestros clientes, así como mediante nuestros programas de Transparencia, Agentes BCP y ABC de la Banca, orientados a generar un círculo virtuoso de bancarización, cooperación, solidaridad y establecimiento de lazos de confianza.

En 2009 iniciamos, también, otros programas educativos como Piloto BCP (educación en matemática para escolares) y Planeta BCP (cuidado del medio ambiente), profundizamos nuestra acción en nobles causas como Operación Sonrisa (operaciones a niños con labio leporino y paladar hendido), todos estos programas están orientados a beneficiar a la niñez del país y nos brindan oportunidades invaluable para la acción directa de nuestro voluntariado en temas de la comunidad.



Soy optimista respecto al crecimiento de nuestra empresa así como en relación a los impactos positivos que nuestras acciones generan para el país, ya que soy un convencido de que cada miembro del BCP aporta y aportará generosamente para permitimos estar cada vez más cerca de nuestros clientes, con soluciones financieras innovadoras y relevantes a las necesidades que nos expresan y que vemos, día a día, en nuestra labor.

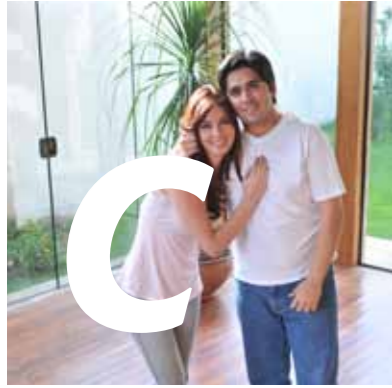
Estoy seguro que el compromiso que distingue a nuestro equipo de colaboradores, al igual que nuestra firme decisión ejecutiva por crecer de forma sana y sostenible, son los pilares que continuarán consolidando el desarrollo del Banco, con positivas repercusiones en el bienestar de nuestra corporación, del país y de sus habitantes.

Este crecimiento, por cierto, se encuentra fundamentado en un buen hacer y se expresa en nuestro buen Gobierno Corporativo, que promueve el incremento de nuestras operaciones de manera eficiente y con riesgo medido y prudente. Un sano proceder en el negocio genera así un escenario propicio para que, desde nuestra labor, podamos apoyar el desarrollo nacional, con más acceso, más conocimiento, más servicios y más productos financieros brindados de la manera más profesional, diligente y responsable.

Todos estos esfuerzos se encuentran reflejados en la presente Memoria de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social, que presenta un balance de los logros alcanzados durante el año 2009. Según es posible percibir en estas páginas, el impulso a programas sostenidos con metas definidas e impactos tangibles constituye el principal interés de nuestra entidad, reflejando el compromiso permanente que tenemos con el desarrollo de Bolivia y el mejoramiento de la calidad de vida de los bolivianos.



Diego Caveró Belaunde
Gerente General



pág. 3 **Carta del Presidente** pág. 11 **Capítulo 1. Perfil de la organización** pág. 12 **Acerca del BCP**

pág. 14 **Visión, misión, principios y valores** pág. 16 **Pilares estratégicos del BCP** pág. 18 **Capítulo 2. Gobierno Corporativo**

pág. 20 **Directores** pág. 23 **Comportamiento ético** pág. 27 **Compromisos Externos** pág.30 **Administración interna**

pág. 31 **Comités del BCP** pág. 33 **Capítulo 3. Banca responsable** pág.34 **Responsabilidad Social en el BCP**

pág. 35 **Relación con nuestros grupos de interés** pág. 37 **Nuestros clientes** pág. 39 **Canales de atención**

pág. 39 **Calidad** pág. 45 **Nuestra gente** pág. 53 **Comunidades**



Capítulo **1**

Perfil de la organización

Acerca del BCP

El Banco de Crédito de Bolivia S.A. es una empresa 100% subsidiaria del Banco de Crédito del Perú. Iniciamos nuestras operaciones en el mercado boliviano en 1994 después de que adquirimos el Banco Popular S.A., institución que se ubicaba en el puesto número trece del sistema financiero nacional.

Somos parte del grupo Credicorp, uno de los holdings financieros más importantes de Latinoamérica cuyas acciones cotizan en la Bolsa de Valores de Nueva York. El grupo combina los negocios bancarios del BCP Perú y del Atlantic Security Bank, con los negocios de seguros de Pacífico Peruano Suiza.

La capacidad de nuestros colaboradores, junto al respaldo internacional, ha permitido que el Banco de Crédito BCP pueda ofrecer soluciones innovadoras al mercado boliviano, mejorando y creando permanentemente nuevos productos, servicios y propuestas financieras integrales. La innovación y un moderno sustento tecnológico nos han permitido brindar a nuestros clientes soluciones que se acerquen cada vez más a sus expectativas y necesidades, manteniendo, además un sólido compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y con la comunidad que nos acoge.

BCP en cifras

Detalle	2008	2009	
Empleados			
Número total de empleados	1.585	1.353	
Canales de atención			
Número total de canales de atención	338	287	
Oficinas BCP	64	65	
Cajeros automáticos	182	172	
Agentes BCP	92	50	
Productos y Servicios ofrecidos			
Tarjetas de crédito	5.315	2.694	
Créditos (hipotecarios, personales y Pyme)	15.460	17.113	
Impacto económico			
	Valor económico directo generado y distribuido (en millones de US\$)		
Valor económico directo	2007	2008	2009
Ingresos	84.8	110.9	104.4
Valor económico distribuido			
Costos operativos (pago proveedores)	26.7	36.0	38.1
Retribución a empleados	13.8	18.1	19.3
Beneficios sociales	0.7	1.2	1.1
Dividendos pagos a todo tipo de accionistas	23.7	31.9	25.6
Pago de intereses a proveedores de fondos (gastos financieros)	14.6	19.4	17.1
Pagos al gobierno	2.7	0.7	0.3
Valor económico retenido			
Valor económico generado menos valor económico distribuido	2.6	3.5	2.9



vmpv

Visión, misión, principios y valores

Nuestra visión

Ser un banco simple, transaccional, rentable y con personal altamente capacitado y motivado.

Nuestra misión

Servir al cliente.

Nuestros principios

Dedicación
Accesibilidad
Flexibilidad

Nuestros valores

La ética: somos una institución con integridad, con gente honesta y responsable.

El cliente: nos debemos a nuestros clientes.

Nuestra gente: contamos con los mejores profesionales e incentivamos su desarrollo y potencial emprendedor.

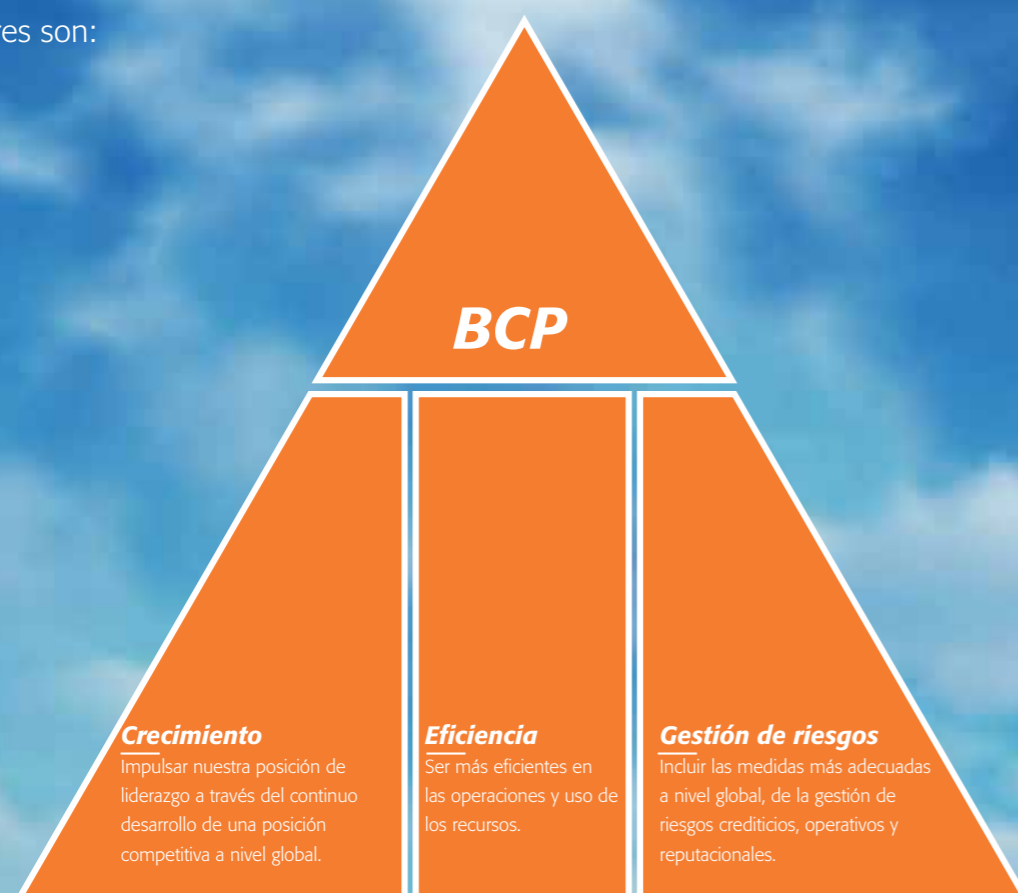
La innovación: innovamos continuamente para responder a los requerimientos del mercado.

Pilares estratégicos del BCP

Con el objetivo de asegurar nuestro liderazgo en todos los segmentos del sistema financiero nacional, en el Banco de Crédito BCP hemos definido tres pilares que son la base de nuestra gestión y que nos permiten alinear las operaciones en todas las áreas.

Gracias a estos pilares nuestras operaciones, se perfilan con una perspectiva sostenible de crecimiento sano y a largo plazo, que afianza y expande la confianza que tienen los grupos de interés en nosotros.

Estos pilares son:





Capítulo 2

Gobierno Corporativo

En el Banco de Crédito BCP las buenas prácticas en referencia al Gobierno Corporativo se perciben como una ventaja y un elemento estratégico sustentado sobre dos criterios: la credibilidad y la transparencia. El contar con un plan de Gobierno Corporativo significa hacer todo de una forma más adecuada, con el objetivo de mejorar las relaciones entre nuestra compañía y sus accionistas, clientes, proveedores, comunidad y nuestra gente. Animando a la administración a pensar a largo plazo y asegurar que la información financiera sea apropiada y clara, generando así valor para todos nuestros grupos de interés.

Los comités de administración interna son una práctica fundamental para el Gobierno Corporativo del BCP, a través de los cuales el Banco estimula la participación de las gerencias y los colaboradores en los distintos procesos de toma de decisiones.

Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos es responsable de la aprobación de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión del Riesgo Crediticio, Riesgo Legal, Riesgo de Mercado y Riesgo Operativo; y de los límites de exposición a dichos riesgos.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría tiene la misión de verificar la existencia de un adecuado ambiente de control, basado en la correcta administración de los recursos en función a las políticas emitidas por el Directorio y los entes rectores. Cuenta con tres unidades especializadas que permiten mantener un monitoreo de las actividades de nuestra operación.

Directores

Dionisio Romero Paoletti

Bachiller en Economía y Relaciones Internacionales de Brown University, con Maestría en Administración de Empresas de Stanford University.

Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú S.A. - BCP y de Credicorp Ltd., desde el 1 de abril del 2009. Presidente del Directorio del Banco de Crédito de Bolivia S.A. desde el 1 de abril de 2009.

Desde el 2001, Presidente del Directorio de ALICORP S.A.A., Ransa Comercial y otras empresas del sector industrial, comercio y de servicios que conforman el Grupo Romero.

Vicepresidente de Inversiones Centenario S. A., Director de Cementos Pacasmayo S.A.A. y de Hermes Transportes Blindados S.A. Director dependiente.

Raimundo Morales Dasso

Graduado en Economía y Administración en la Universidad del Pacífico, Lima, Perú y Máster en Administración de Negocios en Wharton Graduate School of Finance de la Universidad de Pensilvania. Entre 1970 y 1980 desempeñó varios cargos en el Bank of America y en el Wells Fargo Bank. Ingresó al Banco de Crédito del Perú, donde desempeñó cargos de alta gerencia. Fue Gerente General del BCP desde octubre de 1990 hasta abril del 2008.

Actualmente, es Presidente del Directorio del Instituto Peruano de Economía y Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú, Banco de Crédito de Bolivia, Atlantic Security Bank y Pacífico Cia. de Seguros y Reaseguros. Asimismo, es miembro del Directorio de Pacífico Vida, Cementos Pacasmayo, ALICORP y Grupo Romero. También es Primer Vicepresidente de la CONFIEP. Director independiente.

Fernando Fort Marie

Abogado, socio principal y Director del Estudio Fort, Bertorini, Godoy & Pollari Abogados S.A. Ha sido Director del Banco de Crédito del Perú de marzo de 1979 a octubre de 1987 y de marzo de 1990 hasta la fecha. Es Director de las subsidiarias del BCP en Perú y del Banco de Crédito de Bolivia.

Director de Credicorp Ltd. desde marzo de 1999 y de Atlantic Security Bank. Es miembro del Directorio de Inversiones Centenario S.A., Presidente del Directorio de Hermes Transportes Blindados S.A., miembro del Directorio de Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A. (EDELNOR) y de Motores Diesel Andinos S.A. (MODASA). Director independiente.

Reynaldo Llosa Barber

Empresario. Director del Banco de Crédito del Perú de marzo de 1980 a octubre de 1987 y de marzo de 1990 a la fecha. Es Director de las subsidiarias del BCP, del Banco de Crédito de Bolivia, de Credicorp Ltd. (desde agosto de 1995) y de Atlantic Security Bank.

Presidente del Directorio de EDELNOR, Director de Pacífico Cia. de Seguros y Reaseguros, Distrilima, EDEGEL y otras empresas. Es socio principal y Gerente General de F.N. Jones S.R. Ltda. Director independiente.

Juan Carlos Verme Giannoni

Empresario. Realizó estudios en la Universidad de Zurich. Director del Banco de Crédito del Perú de marzo de 1990 a la fecha.

Integra el Directorio de las subsidiarias del BCP y del Banco de Crédito de Bolivia. Es Director de Credicorp desde agosto de 1995, y de Atlantic Security Bank. Presidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A. y Director de Hermes Transportes Blindados S.A., Cerámica Lima S.A., Corporación Cerámica S.A. y de otras empresas. Es miembro de la Asamblea General de Asociados del Patronato del Museo de Arte de Lima, del que es Presidente. Director independiente.

Benedicto Cigüeñas Guevara

Economista de la Universidad Católica del Perú y Máster por el Colegio de México, con estudios de Estadística y Economía en el Centro Interamericano de Enseñanza del Estado, Chile, y en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura, Perú.

Director del BCP desde enero del 2005. También es Director del Banco de Crédito de Bolivia y del Atlantic Security Bank. Se desempeñó como asesor económico financiero del BCP y como Gerente Central de Planeamiento y Finanzas (de 1992 a abril del 2004). Ocupó los cargos de Gerente General Regional de Extebandes y Gerente General del Banco Continental del Perú. Fue Gerente General y Gerente Financiero del Banco de la Nación y Viceministro de Economía y Hacienda.

Además, fue funcionario del Banco Central de Reserva.

Asimismo, fue Director del Banco Exterior de los Andes, España; Petróleos del Perú, Banco de la Nación e Instituto Peruano de Administración de Empresas, entre otras instituciones y empresas. Director independiente.

Walter Bayly Llona

Graduado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico, con maestría en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute, Cambridge, Boston.

Se unió al Banco de Crédito en 1993, luego de tres años de trabajo como Socio y Director Ejecutivo de la Casa Bolsa de México y de una carrera de 10 años en Citicorp en Lima, Nueva York, México y Caracas, donde trabajó principalmente en Finanzas Corporativas y Préstamos Sindicados.

Es Gerente General del Banco de Crédito del Perú y de Credicorp desde abril de 2008 habiendo desempeñado otros cargos dentro de la institución como la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas, así como las Gerencias de Banca Corporativa y Empresarial, Banca Empresarial, Sistemas y Organización y Banca de Inversión.



Comportamiento Ético

En el BCP buscamos promover una cultura de comportamiento ético en todas las personas que forman parte de la organización. Por ello, exigimos a nuestros colaboradores el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y las regulaciones legales en aspectos de seguridad y fraude.

En cuanto al Código de Ética que alcanza al BCP a través de su accionista mayoritario –la Corporación Credicorp– todos nuestros colaboradores tienen la obligación de firmarlo y cumplir las normas que lo componen, que consideran los siguientes temas sobre la conducta comercial: honestidad, sinceridad y cumplimiento de leyes y reglamentos; trato justo y equitativo a todos los clientes, proveedores, competidores y empleados; la no utilización de información privilegiada para realizar transacciones en beneficio personal, conductas éticas frente a la competencia, relaciones con los reguladores, auditores y asesores legales, confidencialidad de la información, uso de los activos de la Corporación, límites de autoridad, utilización de archivos e informes de la Corporación y relaciones justas con los proveedores.

A su vez, el Código incluye normas relacionadas a eventuales conflictos de interés en el desarrollo de las actividades comerciales, así como reglamentaciones para prevenir conductas inapropiadas vinculadas con el uso de alcohol o drogas ilícitas, o comportamientos inadecuados como el acoso o la intimidación.

Por último, el Código incluye el requerimiento específico de que todos los empleados reporten riesgos ambientales o posibles daños al medio ambiente que puedan surgir como resultado de las operaciones.

El Comité de Auditoría de Credicorp es responsable de la administración del Código de Ética y la aplicación de sanciones.

Por otro lado, al cotizar en la Bolsa de Valores de Nueva York, la Corporación Credicorp está sujeta a las disposiciones de la legislación de los Estados Unidos sobre mercados de valores. Entre ellas, una de las principales es Sarbanes-Oxley Act, que establece normas referidas a reportes financieros, gobiernos corporativos y transparencia de la información.

Como parte de su compromiso con el cumplimiento de la sección 301(4) de la Ley Sarbanes-Oxley (2002), Credicorp instaló un sistema confidencial de denuncias para la recepción, retención y tratamiento de quejas relacionadas con asuntos de contabilidad, controles contables internos, auditoría y violaciones de nuestro Código de Ética. Todas las denuncias son anónimas y se efectúan a través de un sitio al que se accede por medio de la página web de Credicorp www.credicorpnet.com.

Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes del estado boliviano, el BCP cuenta con un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, que está destinado a prevenir que los productos y servicios del BCP no sean mal utilizados para encubrir dinero que sea producto de actividades ilícitas.

Este sistema se actualiza tomando las mejores prácticas institucionales y procedimientos de control de Credicorp del cual el Banco es miembro. Estas políticas institucionales están basadas en cuatro pilares fundamentales que son: "conozca a su cliente", "conozca su mercado", "conozca a su empleado" y "conozca a su banco corresponsal", que son de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de la organización.

Los responsables de la aplicación de este sistema son el Directorio, el Gerente General y el Oficial de Cumplimiento. Este último desempeña su labor en coordinación con la Gerencia de División Legal del Banco y tiene a su cargo la Gerencia del Servicio de Prevención y Cumplimiento.

De acuerdo con el plan anual de trabajo 2009, aprobado en sesión de Directorio, se han desarrollado las siguientes actividades:

Investigaciones realizadas: 838, obtenidas de diferentes fuentes como el sistema de alertas automáticas (SAS-AML), evaluaciones programadas, reporte de diferentes unidades del banco, noticias periodísticas reportadas por filiales del exterior entre otras.

Eventos de capacitación presencial: 16, con la asistencia de 445 colaboradores de las áreas de mayor riesgo tales como Banca Minorista, Banca Mayorista y Comercio Exterior. Además, se continuó con el programa de capacitación del aula virtual logrando capacitar al 97% del total de colaboradores a nivel nacional.

Visitas de oficina: 7, con el propósito de supervisar el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos de presencia antilavado.

En lo referente a la mejora de sistemas informáticos, los principales logros fueron el cambio del formulario de mayor cuantía, la incorporación del formulario de menor cuantía y el pase a producción del Sistema de Administración de Información de Investigación Financiera (SAIIF), destinado a cumplir los requerimientos de envío de información con la UIF.

Con la finalidad de mejorar la efectividad de los procedimientos operativos de control antilavado, se realizaron actualizaciones al Manual para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. También se han implementado nuevos procedimientos para la detección en productos específicos como las tarjetas de crédito, compra de moneda extranjera, apertura de cuentas, cheques sobre bancos del exterior, transferencias al exterior y procedimientos para la identificación de Personas Políticamente Expuestas (PEP).

Como resultado de estas acciones, el BCP ha cumplido satisfactoriamente con las actividades programadas para el año 2009 y asume el reto, permanente, de promover una cultura de Prevención Antilavado entre todos sus colaboradores.



Principales indicadores del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo

Indicador	2008	2009
Número de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado a través del aula virtual	99%	97%
Número de investigaciones realizadas	421	838



Compromisos Externos

El BCP basa su gestión de Responsabilidad Social en estándares internacionales. Los compromisos que suscribimos como organización aseguran que nuestras actividades estén alineadas con acuerdos establecidos globalmente.

El BCP es parte del Pacto Mundial desde el mes de noviembre del año 2006, lo que reafirma los principios que nos inspiran a trabajar a diario, afianzándonos como ciudadanos corporativos éticos, responsables y transparentes, y así, continuar nuestro crecimiento como organización.

Esta iniciativa nos impulsa a incorporar en la práctica diaria un conjunto de valores fundamentales vinculados con los derechos humanos, las normas laborales, la preservación del medio ambiente y la lucha contra la corrupción en todas sus formas. La adhesión a esta iniciativa pone de manifiesto el compromiso del BCP con el cumplimiento de los derechos y libertades de las personas descritos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Principios del Pacto Mundial

	Principio 1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.
	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de actos que vulneren los derechos humanos.
	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y sindical y reconocer efectivamente el derecho a la negociación colectiva.
	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.
	Principio 6	Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
	Principio 7	Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medio ambientales.
	Principio 8	Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
	Principio 9	Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.
	Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, tales como el soborno y la extorsión.

Prácticas responsables de Recursos Humanos

El Banco de Crédito de Bolivia S.A. tiene como uno de sus preceptos fundamentales el adecuado desarrollo e implementación de políticas de recursos humanos en las que se prioriza el respeto de todos los derechos del personal de empleados motivando un clima laboral acorde a las expectativas de todos ellos.

En este contexto, es una constante de nuestra entidad el caracterizarse por el fiel cumplimiento y estricta observancia de todas las disposiciones legales entre las que, evidentemente, se encuentran las de naturaleza laboral. Respetando la Constitución Política del Estado, la Ley General del Trabajo y demás disposiciones sociales que han sido emitidas hasta la fecha y que pudieran ser emitidas en el futuro.

Prácticas responsables de protección al medio ambiente

A partir de 2009, el Banco de Crédito BCP trabaja en iniciativas de protección al medio ambiente. Hemos institucionalizado como política del Banco, el uso eficiente de recursos que tienen que ver con el agua, energía y papel. En este marco, desarrollamos una campaña al interior de la institución denominada "Una Gran Idea", centrada en la generación de buenas prácticas que contribuyan a la búsqueda de iniciativas para el ahorro de energía, agua y papel.

Además, se realizó el lanzamiento de la campaña "Planeta BCP", una iniciativa que busca contribuir de manera práctica y efectiva al cuidado del medio ambiente a través de un nuevo estilo de vida, que promueva el uso eficiente de recursos escasos como el agua, la energía y el papel. Esta campaña ha sido difundida a través de medios de comunicación masivos, generando gran aceptación en el medio. Permitiendo que la imagen del BCP trascienda hacia instituciones y hacia la comunidad.

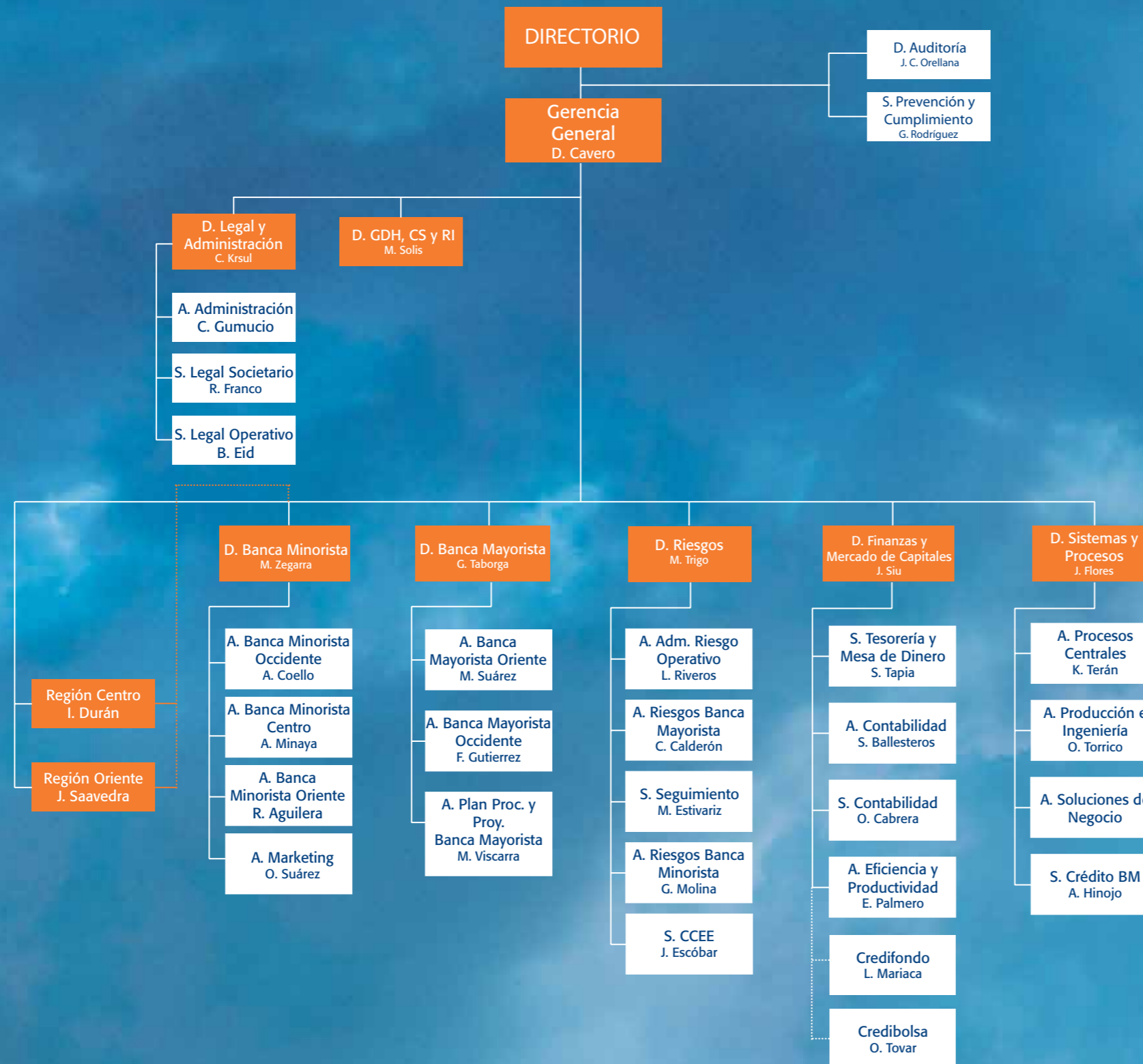
En este marco, se ha realizado interesantes mejoras en tecnología y sistemas del banco:

Nuestros cajeros automáticos dan la opción a los clientes de imprimir o no el comprobante de saldo luego de realizada una transacción, brindando directamente en pantalla la información que los clientes requieren saber y evitando, de esta forma, el gasto indiscriminado de papel.

Por otro lado, nuestros sistemas nos permiten realizar facturaciones en línea por nuestros servicios. Con este servicio, el cliente recibe las facturas directamente en su correo electrónico y sólo las imprime si las requiere para el descargo correspondiente.

Adicionalmente, hemos trabajado durante todo el año en el plano cultural del BCP con una campaña denominada "Ideas para Vivir Mejor", que no sólo invoca buenas costumbres respecto al medio ambiente sino también buenas costumbres y compartimientos ideales a nivel general.

Administración Interna



D = División
A = Área
S = Servicio

Comités del BCP

A fin de mejorar nuestra gestión de riesgos, la unidad de Riesgo Operativo pasó a depender de la División de Créditos y se creó la unidad de Riesgo de Mercado en la misma división.

Asimismo, la unidad de Administración pasa a depender de la División Legal.

El BCP cuenta con Comités diversos que velan por el óptimo funcionamiento de la administración interna. Estos son: Comité de Gestión, Comité de Créditos, Comité de Riesgos de Operación, Comité de Administración de Activos y Pasivos (ALCO), Comité de Productividad, Comité de IT Governance, Comité de Lavado de Activos, Comité de Inspectorado, Comité de Recursos Humanos y Calidad, Comité de Comunicación y Comité de Sistemas.

Estos Comités se reúnen periódicamente para tomar decisiones relacionadas con la implementación de la estrategia y los planes de trabajo establecidos por la alta gerencia para las cuestiones operativas y la administración diaria del BCP. Adicionalmente, cada mes se reúne el consejo de gerencia como foro informativo y seguimiento de la alta gerencia.



Capítulo 3
Banca Responsable



Responsabilidad Social en el BCP

En el BCP concebimos la Responsabilidad Social como el compromiso con sus grupos de interés con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los mismos, incorporándolos como activos participantes del sistema financiero nacional.

Las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se estructuraron bajo un modelo de gestión en el año 2006, División de Gestión de Desarrollo Humano, Calidad y Relaciones Institucionales, con el fin de gestionar las expectativas de nuestros grupos de interés a través de acciones éticas y responsables que promuevan la sostenibilidad económica del negocio e incorporen aspectos sociales y ambientales a nuestra gestión.

Relación con nuestros grupos de interés

Se percibe a los grupos de interés como el conjunto de personas o entidades organizadas por un bien común que son influenciadas por las actividades del BCP y que, a su vez, tienen influencia sobre estas. El Banco está convencido de la importancia de mantener esas relaciones positivas y constructivas para así garantizar el desarrollo y crecimiento sostenible de ambas partes. Por ello, el BCP considera a los grupos de interés y establece acciones y mecanismos de diálogo diferenciados, adecuados a la relación que sostiene con cada uno de ellos.



1. Nuestros clientes

Estamos comprometidos a brindar a nuestros clientes productos financieros innovadores y un servicio transparente y de calidad, para que les permitan tomar mejores decisiones y satisfacer sus necesidades financieras. Así establecemos con ellos una relación basada en la honestidad y la confianza, generando valor para ambas partes.

Nuestro objetivo es establecer relaciones cercanas y duraderas que den respuesta a sus necesidades, con apoyo de una amplia red de sucursales presentes en ocho departamentos del país y a través de agentes BCP y ATMs ubicados en puntos estratégicos. A su vez, disponemos de canales alternativos de autoservicio como Banca por Teléfono y Banca por Internet.

Banca Minorista

El objetivo principal de la Banca Minorista es gestionar los productos, servicios, segmentos y canales, velando para que éstos sean competitivos, rentables y de calidad percibida por los clientes.

A través de nuestra Banca Minorista - que se subdivide en: Segmento Exclusivo, Segmento Consumo, Segmento Negocios y Segmento Pequeña Empresa - alcanzamos a 283.723 clientes, que abarcan individuos y pequeñas empresas con ventas menores o iguales a US\$ 500,000.

Aperturas de Cuentas		
Producto	2008	2009
Ahorro	100.598	96.379
Vista	2.813	2.578
Plazo	8.184	7.834
Cred. Hipot. Vivienda	872	644
Crédito efectivo	8.009	10.964
Efectivo de negocios	6.570	5.505
Tarjetas de crédito	4.661	2.694
Total general	131.707	126.598



Canales de atención

En cuanto a la red de cajeros automáticos, se logró el propósito de renovar el stock de ATMs en un 25%. Este objetivo demandó una importante inversión para reemplazar 42 ATMs de un total de 172 con los que cerramos la gestión 2009.

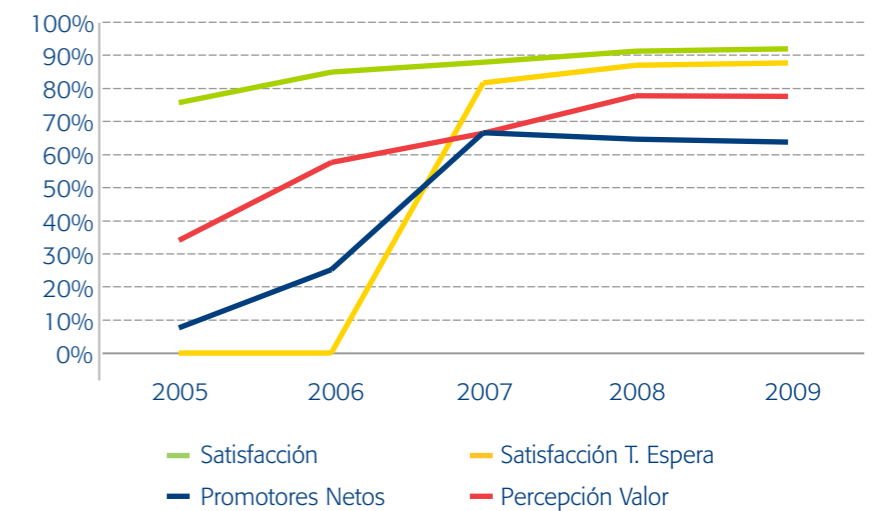
Canal	2008	2009
Agencias	64	65
ATMs	182	172
Agentes	92	50

Mapa de canales

Canales	Beni	Cochabamba	La Paz	Oruro	Potosí	Sucre	Santa Cruz	Tarija
Oficinas	1	7	16	4	7	3	22	5
ATMs	1	34	64	5	5	6	47	10
Agentes BCP		9	16	2	3	3	17	

Calidad

Con el objetivo de asegurar una experiencia positiva para los clientes del BCP, el área de Calidad de Servicio realiza diferentes estudios y evaluaciones que permiten una gestión y mejora permanente.

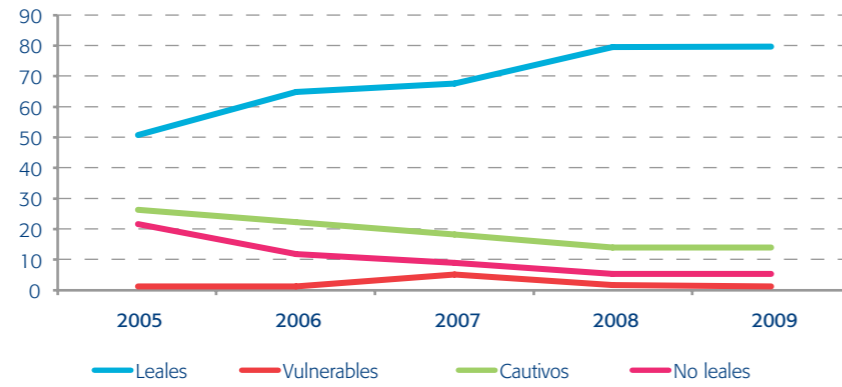


Promotores Netos es el resultado del porcentaje de clientes promotores menos el de clientes detractores. El indicador se mide en una escala del 0 al 10 en la que los clientes que marcaron de 0 a 6 representan los clientes detractores del servicio, de 7 a 8 aquellos que expresan una satisfacción pasiva y de 9 a 10 corresponde a los clientes dispuestos a promover el servicio (promotores).

Indicadores de Calidad de Servicio

El BCP realiza más de 40.000 encuestas al año a nivel nacional mediante módulos electrónicos, asegurando datos fiables y oportunos. Entre los indicadores más importantes contamos con Promotores Netos, Satisfacción General, Satisfacción con el Tiempo de Espera, Intención de Continuar, Percepción de Valor, Tiempo de Espera Percibido, Matriz de Lealtad y otros aspectos claves de la experiencia en nuestras oficinas. Promotores Netos alcanzó un promedio de 77.7%, ligeramente inferior al 77.9% obtenido el 2008. A continuación, se muestra la evolución de los principales indicadores de Calidad.

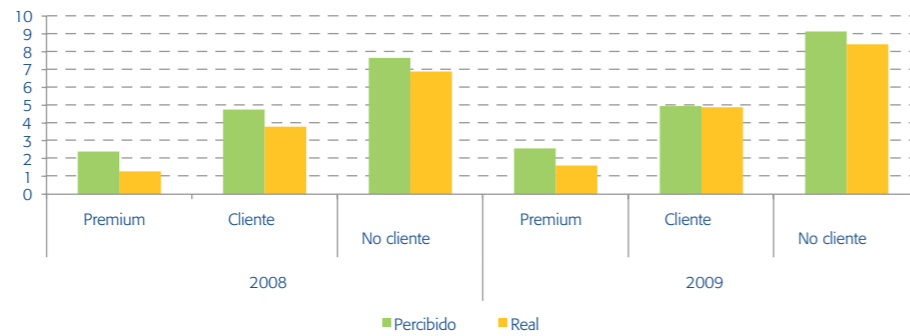
La siguiente Matriz de Lealtad¹ muestra que los clientes leales llegaron al 79.8% comparado con un 79.7% alcanzado en el 2008:



(1) La Matriz de Lealtad se compone del cruce de las variables de compromiso e intención de continuar operando con el Banco y se obtienen relaciones porcentuales de clientes leales, cautivos, vulnerables y no leales.

Tiempo de Espera Percibido vs. Real

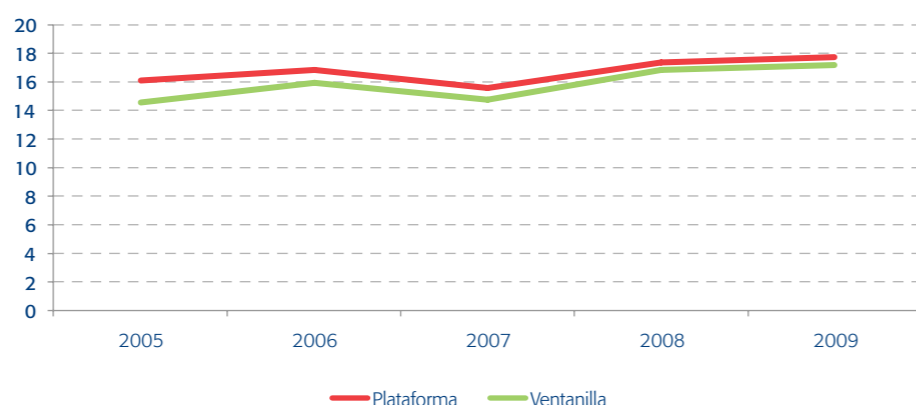
El tiempo de espera percibido es muy próximo al tiempo de espera real promedio, ambos menores al estándar de atención en cada segmento definido. Los tiempos fueron, para el Cliente Premium 1.6 min., en Cliente 4.9 min., y en No Cliente 8.4 min., comparado con la estándar de: 6,12 y 18 min., respectivamente.



Pautas de Atención en ventanillas y plataforma

Para asegurar la calidad de atención a nuestros clientes, el 2009 se mantuvo la medición al protocolo de pautas de atención que se realiza a través de clientes anónimos, que ponen a prueba el servicio ofrecido por nuestros colaboradores.

Este año, el indicador alcanzó un promedio de 17.2 para ventanillas comparado con un 16.9 en 2008; y 17.8 para plataforma de atención comparado con un 17.4 en 2008, donde 20 es la nota máxima. En el siguiente gráfico, se muestra la evolución de la calificación obtenida para plataforma y ventanilla en la gestión 2009.



Banca Mayorista

La División de Banca Corporativa y Empresas ofrece una amplia gama de productos crediticios, fiduciarios, de negocios internacionales y de servicios transaccionales, enfocados a satisfacer las necesidades específicas de financiamiento de empresas con ventas mayores a un millón de Dólares.

Durante la gestión 2009, la cartera directa de la Banca Mayorista mostró una tendencia creciente, principalmente en el último trimestre. Sin embargo, la cartera directa en Bolivianos se incrementó debido al incentivo y política de bolivianización de la economía impulsada por el Banco Central de Bolivia.

	Volumen de Operaciones (Saldo Promedio Mensuales en Miles de US\$)		Volumen de Operaciones (Saldo Promedio Mensuales en Miles de Bs.)*	
	2008	2009	2008	2009
Créditos comerciales (Letras y Pagarés)	4.297	724	29.949	5.048
Demás Créditos (Mediano Plazo, Corto Plazo, Contin-gentes)	347.585	295.288	2.422.665	2.058.156

*Tipo de cambio considerado 7.96 Bs. /US\$. (tipo de cambio de compra)

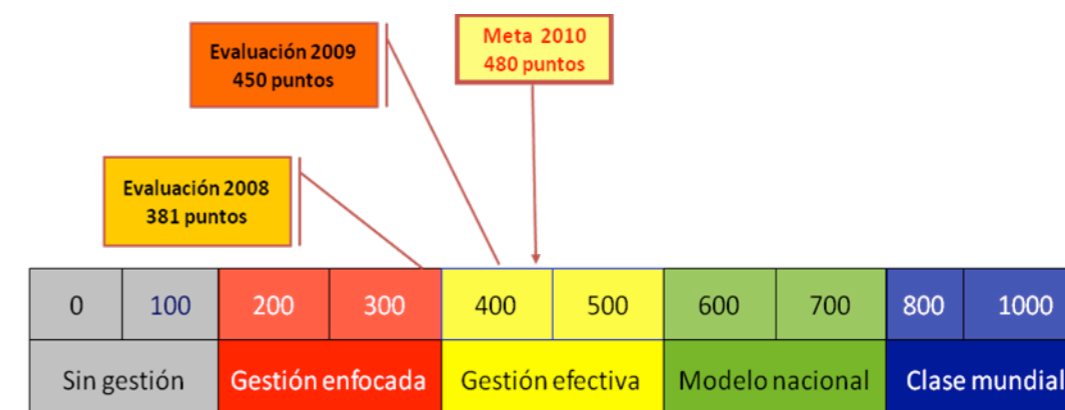
Procesos

Modelo de Gestión BCP

El 2009 fue el segundo año consecutivo que se aplicó el Modelo de Gestión BCP (Malcom Baldrige) que supone un proceso de autoevaluación que contiene un conjunto de mejores prácticas recopiladas de empresas de clase mundial.

El Modelo de Gestión BCP permite evaluar y mejorar la calidad en la gestión integral del Banco, buscando superar las expectativas que nuestra gente, nuestros clientes, los accionistas y la comunidad tienen puestas en nuestra organización.

En el 2009 el resultado arrojó 450 puntos, que nos ubica como una organización con gestión efectiva a comparación del 2008 que se obtuvo 381 puntos con una gestión enfocada.



Transparencia

El año 2007 se lanzó el Programa de Transparencia, siendo pioneros en Bolivia en ofrecer la información más clara, precisa y transparente sobre los contratos y tarifas de nuestros productos y servicios, para que los clientes tomen sus decisiones de la manera más informada.

El Programa de Transparencia se profundizó el 2008 con la revisión de los productos del pasivo y del activo, con un trabajo exhaustivo en los contenidos y formatos de los contratos y tarifarios de todos los productos que ofrece el Banco de forma masiva, poniéndolos a disposición del público de forma impresa y electrónica a través de la página web.

El 2009, con el fin de seguir nuestra línea de transparencia, profundizo su despliegue y se normó la figura del Defensor del Cliente BCP, como instancia adicional para lograr la satisfacción de reclamos complejos o controvertidos.



2. Nuestra gente

Nuestra gente es el valor que nos diferencia, por ello ponemos especial atención en brindarles un ambiente laboral positivo y motivador donde puedan desarrollar su potencial profesional y personal, de acuerdo a los principios de nuestro Código de Ética.

Uno de nuestros objetivos prioritarios es mantener a nuestros funcionarios altamente motivado y capacitado. En este sentido, nuestras políticas de personal se orientan a crear un ambiente de trabajo donde los colaboradores tengan la posibilidad de adquirir nuevas oportunidades de desarrollo individual y profesional, brindando asesoría integral para la gestión de personal, traduciendo así en resultados la estrategia organizacional.

Preservando la calidad de servicio en la experiencia de nuestros clientes el Banco cerró la gestión con 1497 colaboradores, habiendo gestionado la rotación de manera positiva para lograr una dimensión eficiente en nuestra estructura organizativa.

Tipo de contrato	2007	2008	2009
Plazo Indeterminado	1431	1585	1490
Plazo Fijo	1	0	7
Total	1432	1585	1497

Distribución por rango de edades	
Edad < 20	0%
20 <= Edad < 25	18%
25 <= Edad < 30	46%
30 <= Edad < 40	27%
40 <= Edad < 50	8%
Edad > 50	1%
Total	100.00%

Distribución geográfica por región	
Centro	319
Nacional	407
Occidente	369
Oriente	402
Total general	1497

Rango nivel de educación	
Maestría	65
Universitario	396
Técnico	758
Bachiller	278
Total	1497

Concientes de la importancia que tiene el balance entre el trabajo y la familia, se ha implementado un sistema de compensación de tiempos libres (una mañana o una tarde), en caso de que los empleados hubieran realizado alguna labor en horarios más allá de los establecidos (descanso compensatorio).

El año 2009, el BCP, en estricto cumplimiento con disposiciones legales laborales, ha realizado un incremento de 12% a sus dependientes, lo que le ha permitido mantener su posición salarial competitiva y atractiva respecto del mercado. Asimismo, se ha avanzado con cada unidad en la ejecución de sus planes de clima laboral, generando compromisos entre los funcionarios de las diferentes áreas que permitirán generar mejores indicadores en la siguiente medición.



Capacitación

In job Learning

A partir de 2009, el programa de inducción para promotores de servicio (PDS) incluye 20 horas de práctica en el sistema Transactor, en un ambiente de entrenamiento y simulación.

Para estas prácticas, el BCP ha invertido en la instalación de dos laboratorios, en las ciudades de La Paz y Cochabamba, que simulan todo el equipo de una ventanilla y que les permiten a los nuevos Pds familiarizarse con las nuevas funciones que desempeñarán dentro de un ambiente controlado y seguro.

Con este emprendimiento, estamos asegurando que el servicio que se brinda en las ventanillas sea de primer nivel desde el comienzo de las funciones de nuestros nuevos colaboradores.

Portal Gestión del Conocimiento

Este proyecto permite recopilar, difundir y conservar todo el material de capacitación que se genera al interior del BCP.

El portal virtual desarrollado para este proyecto nos permite compartir con todos los colaboradores el material de capacitación que se genera principalmente en la oficina nacional, además de generar espacios de discusión que enriquecen el aprendizaje.



Eventos

Día del Bancario

Como cada año, festejamos nuestro día con música, baile, comida, grupos en vivo, sorteos de premios, donde nuestros colaboradores compartieron, expandiendo lazos de amistad y compañerismo que se plasman en el trabajo diario.

Navidad para los niños

Como ya es una tradición en el BCP, los niños bancréditos son los protagonistas de la fiesta familiar de fin de año: la Navidad, que celebramos en una mañana de diversión para los niños que disfrutaron de los juegos, regalos, fotos para el recuerdo con Papá Noel y todo un ambiente navideño, preparado con esmero para hacer de ese tradicional día una gran fiesta.

Fiesta de fin de año

En reconocimiento a la labor desplegada durante el 2009 se organizó una fiesta de gala para todos los colaboradores de cada ciudad. Se destacaron los logros de la gestión y se celebraron los buenos resultados obtenidos.



3. Comunidades

En el BCP enfocamos gran parte de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social al desarrollo integral de las comunidades en las que nos suscribimos. Nuestros esfuerzos están especialmente dirigidos a la educación para la bancarización de la comunidad, así como a otras acciones para la educación y salud de la niñez y juventud.

Nuestros Programas

Agentes BCP

Puntos de atención alternativos que llegan a zonas desatendidas por los bancos, los cuales se instalan en tiendas de barrio, farmacias, ferreterías y otros, permitiendo al público de la zona realizar operaciones bancarias.

Este año tuvimos 50 Agentes BCP en seis ciudades, impulsando el desarrollo económico de diversas comunidades y satisfaciendo las necesidades financieras de miles de bolivianos.

ABC de la Banca

Programa de comunicación radiofónica emitido en castellano, aymara y quechua, con el que se busca brindar información sobre productos y servicios bancarios de forma que la población pueda tomar decisiones financieras con información clara y transparente.

Compromiso BCP

Ayuda a personas o poblaciones damnificadas por desastres naturales. Apoyo a escuelas, hospitales y hogares dentro del marco de sostenibilidad de estos espacios que prestan atención a la niñez y juventud boliviana.

Inserción laboral

Mediante el convenio firmado con el Hogar de Niños Alalay y Aula Kantuta, se crea el proyecto "Mi primer Empleo", que otorga la oportunidad de un trabajo que permita a personas en riesgo de exclusión tener una experiencia laboral significativa, que les ayude a incrementar sus posibilidades de integración social y laboral.

Programa Formación Pyme

El objetivo es mejorar las capacidades gerenciales de nuestros clientes Pyme para contribuir con el desarrollo y competitividad de sus empresas. El programa brinda herramientas de gestión de negocios para nuestros clientes, quienes ya han recibido formación en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

Programa lenguas nativas

Comunicamos con nuestros clientes en su idioma nativo nos acerca a ellos y nos permite conocer sus necesidades. Por ello, cumplimos nuestra promesa de accesibilidad implementando la atención bilingüe en nuestras oficinas ubicadas en zonas donde nuestros clientes no hablan castellano como lengua materna. La capacitación que reciben los funcionarios de esas oficinas, hacen posible la atención bancaria en aymara o quechua, según corresponda a la zona.

Programa Transparencia

Los clientes cuentan con información clara, precisa y oportuna a través de contratos y extractos legibles y comprensibles. Esto facilita la toma de decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios del BCP que desean contratar y/o utilizar.

Voluntariado BCP

Acciones de capacitación, recolección de fondos, apoyo y construcción de obras en las que se involucran voluntariamente nuestros funcionarios.

Familia BCP

Buscamos potenciar la relación familiar de nuestros colaboradores generando una mejor calidad de vida en su grupo familiar a través de actividades formativas para padres y talleres para los hijos de nuestros colaboradores.

Operación Sonrisa

El BCP trabaja con la Fundación Operación Sonrisa en la campaña "Operación Sonrisa" desde hace 4 años realizando operaciones de labio leporino y paladar hendido a niños de escasos recursos. La labor del BCP, en este contexto, consiste en la recaudación de fondos a través de sus voluntarios y en la entrega de un aporte institucional que hace posible que se realicen estas intervenciones quirúrgicas.

Piloto BCP

El BCP ha desarrollado la página web educativa www.70enmate.com con el programa Piloto BCP que busca potenciar el aprendizaje de la matemática en niños escolares que cursan entre 6° de primaria y 1° de secundaria. Piloto BCP contiene una serie de juegos interactivos, retos y desafíos diseñados para que los niños puedan jugar y practicar con ejercicios matemáticos e incrementar su pensamiento lógico, elevando sus conocimientos y habilidades racionales. A través de Piloto BCP, buscamos potenciar la formación de los niños bolivianos y brindarles la oportunidad de mejorar su calidad de vida en el futuro.

Resultados de nuestras campañas

Operación Sonrisa

Detalle Operación Sonrisa	2006	2007	2008	2009
Pacientes Potenciales	226	430	347	576
Pacientes Operados	115	270	155	262
Procedimientos Quirúrgicos	145	384	230	335
Niños trasladados por el banco	27	30	45	152
Aporte \$US	41,691.00	50,531.00	56,769.00	63,650.00

Piloto BCP

Tarjetas entregadas	11.000
Niños inscritos	3.740
Nº de Colegios participantes	10
Visitas diarias	56



RUE
MELLIARD