

*Memoria de Gobierno Corporativo  
y Responsabilidad Social 2010*

*Impulsando  
el sano desarrollo*







## *Presentación*

Durante el año 2010, gracias al compromiso y dedicación de nuestros colaboradores y especialmente a la fidelidad de nuestros clientes, continuamos creciendo de una manera sana, reafirmando y elevando nuestro sitio en el sistema financiero como una institución cada vez más cercana, innovadora y con la mejor calidad de atención.

Ello se debe, en buena medida, a que en el Banco de Crédito de Bolivia S.A. las buenas prácticas de Gobierno Corporativo son percibidas como una ventaja y un elemento estratégico que sustentamos sobre dos criterios: la credibilidad y la transparencia.

Para nosotros, contar con una estrategia de Gobierno Corporativo significa planificar a largo plazo y hacer todo de la manera más apropiada y clara, con el objetivo de generar mayor valor para nuestros públicos de interés y consolidar relaciones con todos ellos: accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y, por supuesto, la comunidad a la cual nos debemos. En el BCP buscamos promover una cultura de comportamiento ético en todas las personas que forman parte de nuestra organización, contando con una minuciosa normativa interna y un Código de Ética corporativo, cumpliendo asimismo todas las regulaciones legales en aspectos de seguridad y fraude.

El Código de Ética que he mencionado alcanza al BCP a través de nuestro accionista mayoritario, la Corporación Credicorp. Todos nuestros colaboradores tienen la obligación de firmarlo y cumplir sus normas sobre conducta comercial, adoptando la honestidad, sinceridad y cumplimiento de leyes y reglamentos; un trato justo y equitativo a todos los clientes, proveedores, competidores y empleados; la no utilización de información privilegiada para realizar transacciones en beneficio personal entre otros aspectos.





Por otra parte, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes del Estado boliviano, contamos 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. En cuanto a nuestra gestión de Responsabilidad Social, ella se encuentra basada en estándares internacionales. El BCP es parte del Pacto Mundial desde el mes de noviembre del año 2006, lo que 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.

En el BCP creemos que la Responsabilidad Social debe contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad, incorporando a la mayor parte de sus integrantes como activos participantes del sistema financiero nacional. En este marco, nuestros esfuerzos están especialmente dirigidos a la educación para la bancarización, así como a otras acciones para la educación y salud de la niñez y juventud.

Una síntesis de todos los esfuerzos que desplegamos a lo largo de 2010 en materia de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social está recogida en las páginas de la presente Memoria. Los invito a descubrir los logros alcanzados en beneficio del desarrollo de Bolivia y de los bolivianos.

A stylized, handwritten signature in white ink, consisting of a large 'D' followed by a horizontal line and a loop.

Dionisio Romero Paoletti  
Presidente del Directorio





## *Carta del Gerente General*

En el Banco de Crédito BCP consideramos la Responsabilidad Social Empresarial como una evidencia más de nuestro compromiso con el desarrollo de Bolivia, que inspira nuestras acciones y nos anima a ser una empresa socialmente responsable y orientada a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y de la sociedad toda.

Nuestro objetivo es generar impactos positivos, tangibles y sostenibles en las comunidades en las que estamos presentes. Estamos convencidos de que esta filosofía debiera extenderse en todo el ámbito empresarial. Por fortuna, la cabal comprensión y aplicación de la RSE en la empresa nacional se encuentra en pleno desarrollo.

En el caso del BCP, contribuimos al desarrollo del país ofreciendo mayor accesibilidad a los servicios bancarios con soluciones financieras innovadoras, generando un claro beneficio a cientos de miles de ciudadanos bolivianos. Tenemos, pues, un compromiso claro con la Bancarización, que se expresa a través de nuestros programas de RSE, especialmente de aquellos enfocados al desarrollo del segmento de Banca Minorista, con los subsegmentos de Pequeña y Mediana Empresa (PYME), apuntando también al crecimiento del segmento de Personas Naturales.

En este marco, durante el año 2010 concentramos nuestros esfuerzos en materia de RSE en dichos segmentos, a través de nuestro programa de formación a clientes PYME, en el que capacitamos a 350 empresarios PYMES para mejorar su competitividad; también con educación financiera permanente mediante el programa ABC de la Banca y nuestro programa de Transparencia, que tienen una amplia llegada nacional; así como acercando los servicios bancarios a la comunidad a través de los Agentes BCP que el Banco ha dispuesto en zonas rurales y periurbanas para asistirlos con servicios financieros.



Estas iniciativas de RSE enfocadas a la bancarización son reforzadas por diversos programas con impactos sociales en salud y educación, como nuestro apoyo a la Fundación Operación Sonrisa, que en 2010 operó a 250 niños con labio fisurado y paladar hendido, devolviéndoles la sonrisa, o nuestro programa voluntariado BCP, que benefició a más de 100 familias de damnificados por las lluvias. Además, nuestro respaldo a los programas de RSE no se limita a un presupuesto anual, pues nuestros propios colaboradores realizan importantes aportes y esfuerzos para su éxito, al igual que muchos de nuestros clientes. Por eso, la dedicación del BCP a la RSE no es eventual sino permanente, las 24 horas del día y los 365 días del año, pues nuestras prácticas de Responsabilidad Social Empresarial responden a una arraigada cultura corporativa de transparencia, ética, respeto y solidaridad. Se alinean a nuestro negocio y son la base de nuestra marca.

Tan es así que el año 2010, el Banco mereció dos premios por este concepto: el Premio Nacional a la Responsabilidad Social de la Cámara Nacional de Industrias (CNI) y el Premio "Paul Harris" a la Excelencia Empresarial por nuestras prácticas de Responsabilidad Social, que nos fue concedido por tercera vez.

Todos estos logros evidentemente serían imposibles sin nuestras buenas prácticas de Gobierno Corporativo, de las cuales da cuenta detallada la presente Memoria. En ellas se enmarca y fundamenta, por cierto, el crecimiento logrado por el BCP durante la gestión 2010: un crecimiento sano y diversificado en los diferentes segmentos del mercado, que nos permite seguimos consolidamos como un referente de eficiencia, transparencia, dedicación e innovación.



Diego Cavero  
Gerente General Banco de Crédito BCP







*pág. 2 Carta del Presidente* *pág. 6 Carta del Gerente General* *pág. 12 Capítulo 1. Perfil de la organización*

*pág. 14 Acerca del BCP* *pág. 16 Visión, misión, principios y valores* *pág. 18 Pilares estratégicos del BCP*

*pág. 20 Capítulo 2. Gobierno Corporativo* *pág. 22 Directores* *pág. 24 Comportamiento ético*

*pág. 28 Compromisos Externos* *pág.32 Administración interna* *pág. 31 Comités del BCP*

*pág. 34 Capítulo 3. Banca responsable* *pág.36 Responsabilidad Social en el BCP*

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

*pág. 41 Calidad* *pág. 47 Nuestra gente* *pág. 55 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 ranking 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 nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial y con la comunidad que nos acoge.

## BCP en cifras

BCP en cifras	2009	2010
Empleados		
Número total de empleados	1353	1400
Canales de atención		
Número total de canales de atención	287	276
Oficinas BCP	65	66
Cajeros automáticos	172	176
Agentes BCP	50	34

Impacto económico	Valor económico directo generado y distribuido (en millones de US\$)		
	2008	2009	2010
Valor económico directo			
Ingresos	110.9	104.4	80.8
Valor Económico distribuido			
Costos operativos (pago proveedores)	36.0	38.1	36.5
Retribución a empleados	18.1	19.3	18.0
Beneficios sociales	1.2	1.1	1.0
Dividendos pagos a todo tipo de accionistas	31.9	25.6	6.1
Pago de intereses a proveedores de fondos (gastos financieros)	19.4	17.1	8.9
Pagos al gobierno	0.7	0.3	1.1
Valor económico retenido			
Valor económico generado menos valor económico distribuido	3.5	2.9	9.2



# 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 boliviano, en el 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 los pilares que soportan nuestras operaciones, estas 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 la 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 asegurando 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.

**Administración Interna**

Los comités de administración interna, son una práctica fundamental para el gobierno corporativo del BCP. A través de los comités de administración interna el BCP 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.



## 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. 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, ocupa el cargo de Presidente del Directorio del Instituto Peruano de Economía, y es Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú, Banco de Crédito de Bolivia, Atlantic Security Bank y Pacífico Cía. 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 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. y 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 Cía de Seguros, Distilima, 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, de la que es Presidente. Director independiente.

---

### *Benedicto Cigüeñas Guevara*

Economista de la Universidad Católica del Perú y Máster por el Colegio de México. 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. Anteriormente, 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 de 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 las 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, se exige a los colaboradores el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y las regulaciones legales en aspectos de seguridad, control y fraude.

En cuanto al Código de Ética, que alcanza al BCP a través de su accionista mayoritario -la Corporación Credicorp-, todos los colaboradores del BCP 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), el Grupo Credicorp instaló un sistema confidencial que alcanza al BCP 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](http://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 producto de actividades ilícitas.

Este sistema se actualiza tomando las mejores prácticas institucionales y procedimientos de control del Grupo 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 del BCP Bolivia. De acuerdo con el plan anual de trabajo 2010, aprobado en sesión de directorio, se han desarrollado las siguientes actividades:

Investigaciones realizadas (992), obtenidas de diferentes fuentes como el sistema de alertas automáticas (SAS-AML), evaluaciones programadas, reporte de diferentes unidades del banco, noticias periodísticas, reportadas por afiliales del exterior entre otras.

Eventos de capacitación presencial (9), con la asistencia de (186) colaboradores, especialmente de las áreas de mayor riesgo tales como Banca Minorista y Banca Mayorista. Además se continuó con el programa de capacitación del aula virtual logrando capacitar al 95% del total de colaboradores a nivel nacional.

Visitas de oficina (12), con el propósito de supervisar el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos de presencia antilavado.

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 nuevas operaciones dentro las evaluaciones programadas como ser las transferencias al exterior a países de alto riesgo, Cartas de crédito de exportación e importación, Cobranzas documentarias de Cheques en cobranza y en remesa, Depósitos en efectivo en Zonas Cocaleras y de Evasión Tributaria, Actividades de alto riesgo en zonas de alto riesgo y Clientes con cuentas pasivas múltiples.

Como resultado de estas acciones, el BCP ha cumplido satisfactoriamente con las actividades programadas para el 2010 y asume el reto para el periodo 2011, 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	2010
Número de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado a través del aula virtual	99%	97%	95%
Número de investigaciones realizadas	421	838	992







## *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 Derechos Humanos

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

## Prácticas responsables de Recursos Humanos

El Banco de Crédito BCP 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.

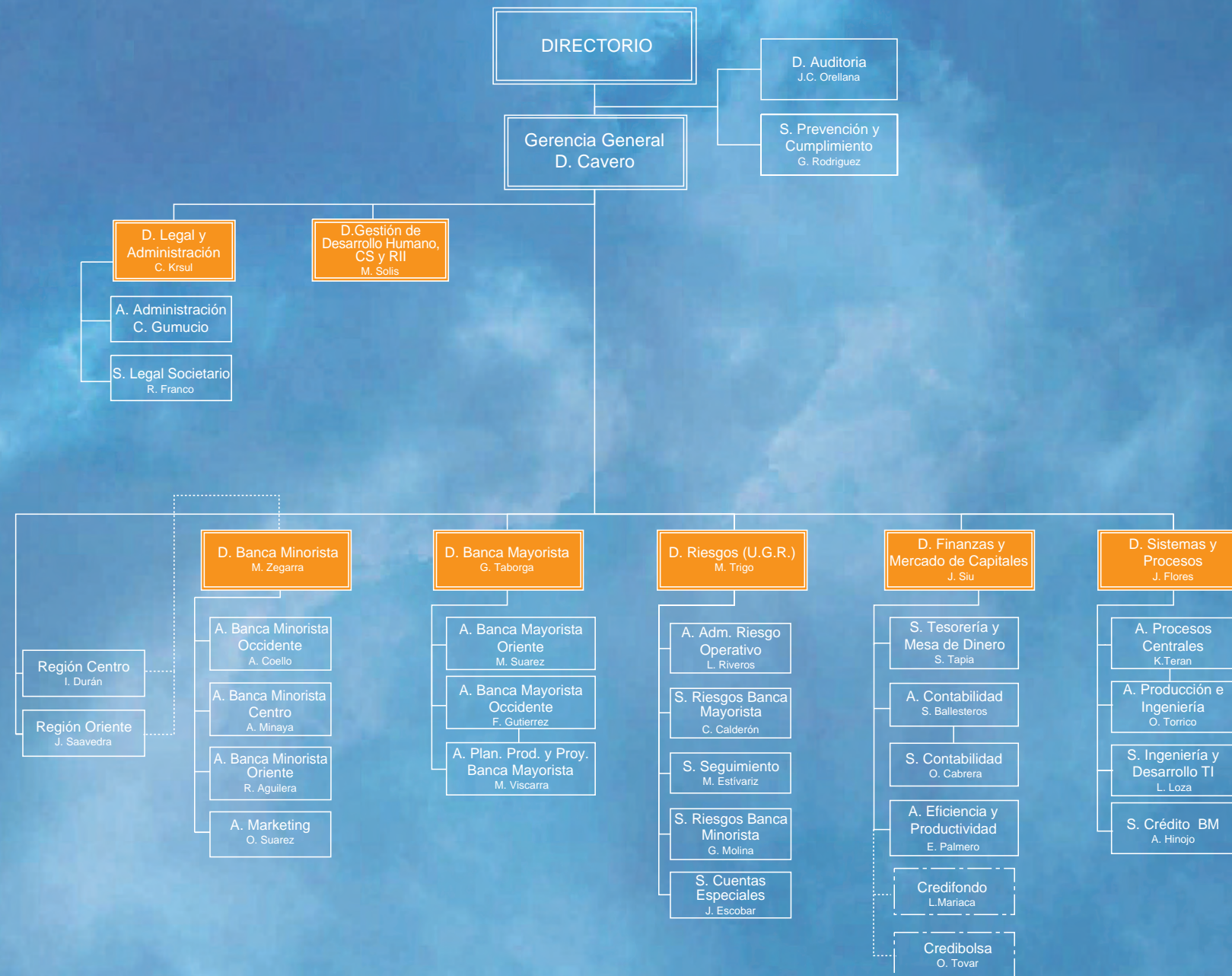
Además, se realizó el lanzamiento de la campaña "Planeta BCP", una iniciativa que busca contribuir de manera práctica y efectiva al cuidado del medio ambiente a través de un nuevo estilo de vida, que promueva el uso eficiente de recursos escasos como el agua, la energía y el papel. Esta campaña ha sido 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 comportamientos ideales a nivel general.





D = División  
A = Área  
S = Servicio

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.

## Comités del BCP

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.





*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, 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, que abarcan individuos y pequeñas empresas con ventas menores o iguales a US\$ 500,000.

Producto	2009	2010
Ahoro	96,379	101,809
Cuenta Corriente	2,578	4,317
Plazo Fijo	7,834	4,183
Crédito. Hipot. Vivienda	644	1,152
Crédito Efectivo	10,964	9,864
Efectivo de Negocios	5,505	6,025
Tarjetas de Crédito	2,694	2,376
Total General	126,598	129,726





#### 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.

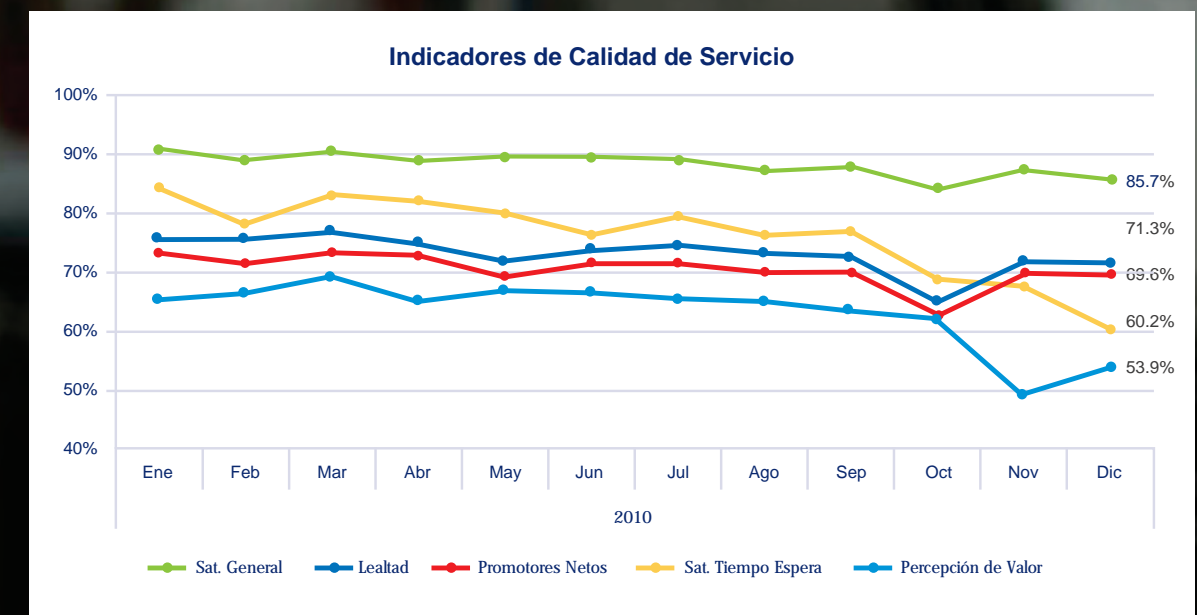
Canal	2.009	2.010
Agencias	65	66
ATM's	172	176
Agentes	50	34

#### Mapa de Canales

Canales	Beni	Cochabamba	La Paz	Oruro	Potosí	Sucre	Santa Cruz	Tarija
Oficinas	1	7	16	4	7	3	23	5
ATMs	1	36	60	6	5	6	54	8
Agentes BCP		8	8	1	3	3	11	

## Calidad

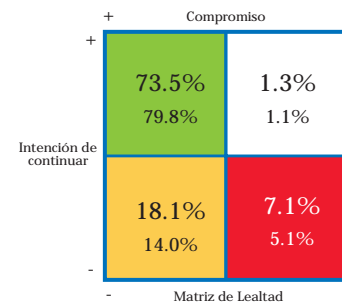
En el BCP se realizan más de 40.000 encuestas al año a nivel nacional mediante módulos electrónicos (PDA), asegurando datos fiables y oportunos. Entre los indicadores más importantes tenemos Promotores netos, satisfacción general, intención de continuar, percepción de valor, tiempo de espera, matriz de lealtad y otros aspectos claves de la experiencia en nuestras oficinas. Promotores Netos para el 2010 alcanzó un promedio de 70.92%, inferior al 77.7% obtenido el 2009, a continuación se muestra la evolución de los principales indicadores de Calidad.



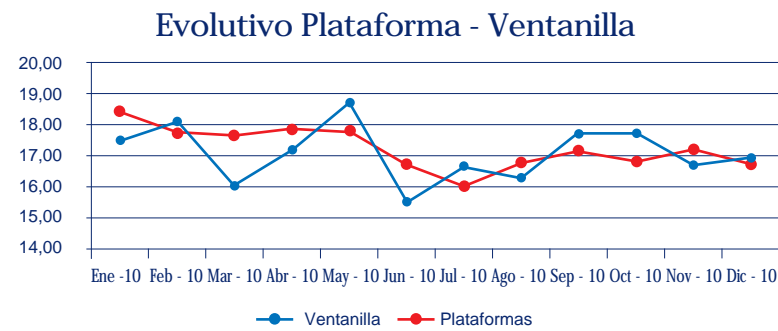
El indicador se obtiene en una escala del 0 al 10 en la que del 0 al 6 son calificaciones de clientes detractores del servicio; 7 y 8 expresan una satisfacción pasiva; 9 y 10 que refieren la intención de los clientes a promover el servicio (promotores). Promotores Netos es el resultado de promotores menos clientes detractores.



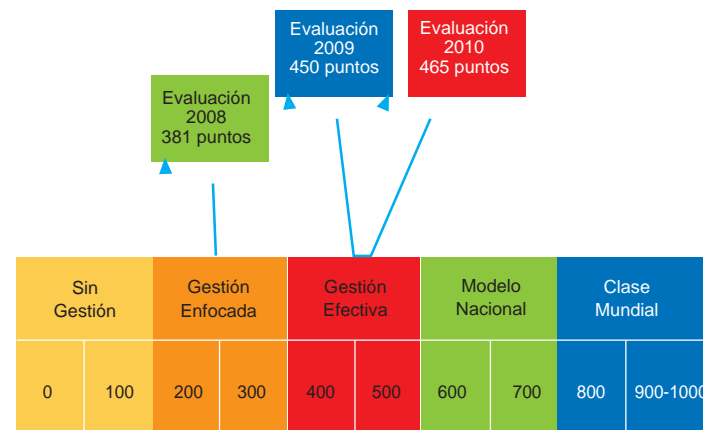
La matriz de lealtad se compone del cruce de las variables de compromiso e intención de continuar operando con el Banco y se obtienen relaciones porcentuales de clientes leales, cautivos, vulnerables y no leales como se observa en la matriz a continuación:



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 se alcanzó un promedio de 17.0 para ventanillas comparado con un 17.2 en 2009 y 17.3 para plataforma de atención comparado con un 17.8 en 2009, 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 2010.



El 2009 se continuó aplicando 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 2010 el resultado arrojó 465 puntos que nos ubica como una organización con gestión efectiva a comparación del 2009 que se obtuvo 450 puntos con una gestión enfocada.







## BANCA MAYORISTA

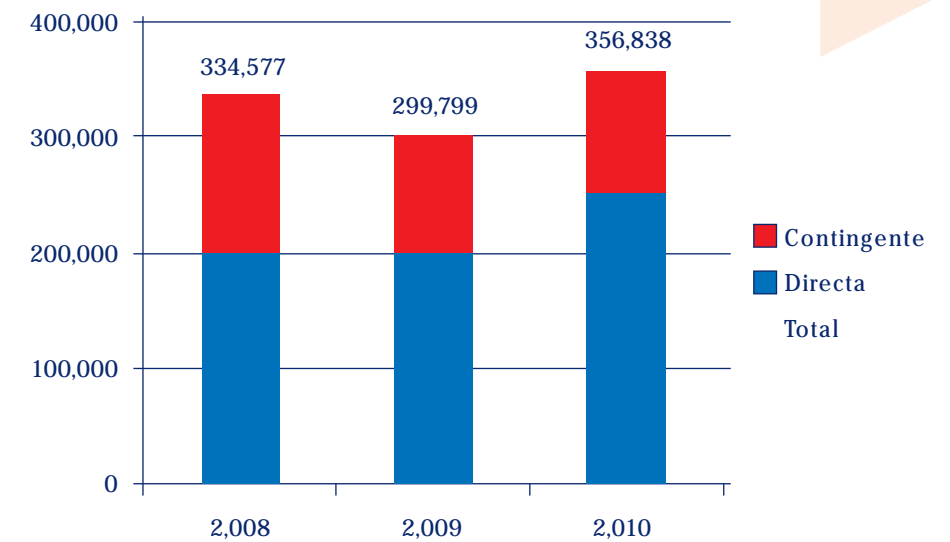
El BCP ofrece una amplia gama de productos crediticios, fiduciarios, de negocios internacionales y de servicios transaccionales, enfocados a satisfacer las necesidades de empresas con ventas mayores a un millón de dólares.

Las acciones emprendidas durante la gestión 2010 nos permitieron alcanzar resultados importantes, además de seguir consolidándonos como un referente en la banca nacional en la participación de negocios del segmento corporativo y empresarial.

Algunos logros que podemos resaltar son: el crecimiento de la cartera directa en un 27% con relación a la gestión 2009, el aumento del número de clientes nuevos en un 18% y un volumen de ingresos no financieros de US\$ 15.5 MM.

La diferencia con gestiones anteriores es que el esfuerzo estuvo dirigido a lograr una mayor atomización de la cartera enfocándonos en el negocio empresarial, mismo que tuvo un crecimiento del 80% respecto al 2009. Por otro lado, la cartera al sector productivo creció en casi un 11%, lo cual demuestra el interés del Banco en promover este tipo de emprendimientos que generan un mayor crecimiento de la economía del país.

Asimismo, entre otros logros importantes se encuentra la bolivianización de la cartera directa la cual cerró en un histórico del 67% del total de la cartera de la Banca Mayorista.



En lo que respecta a cartera contingente, el esfuerzo de esta gestión fue apoyar principalmente obras de infraestructura caminera, así como proyectos del sector hidrocarburos y telecomunicaciones. El BCP mantiene su liderazgo en boletas contragarantizadas con una participación del 43% del mercado, lo que demuestra la confianza de los banqueros y las empresas que están invirtiendo en el país.





## 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 motivados y capacitados. 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 1400 colaboradores distribuidos según las tablas expuestas a continuación:

Distribución geográfica por región	
Centro	301
Occidente	723
Oriente	376
<b>Total general</b>	<b>1400</b>

Distribución geográfica por ciudades	
La Paz	680
Santa Cruz	314
Cochabamba	194
Potosí	56
Tarja	56
Sucre	51
Oruro	43
Beni	6
<b>Total</b>	<b>1400</b>

Rango de sexo		
Masculino	756	54,00%
Femenino	644	46,00%
<b>Total</b>	<b>1400</b>	<b>100,00%</b>

Distribución por rango de edades		
Edad < 20	3	0,21%
20<=Edad <25	218	15,57%
25<=Edad <30	596	42,57%
30<=Edad <40	445	31,79%
40<=Edad <50	112	8,00%
Edad >50	26	1,86%
<b>Total</b>	<b>1400</b>	<b>100,00%</b>

Consientes 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 2010, el BCP, en estricto cumplimiento con disposiciones legales laborales, ha realizado un incremento de 15% 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

### *Programa de entrenamiento para Promotores de Servicio*

El 2010, logramos establecer laboratorios de capacitación para el aplicativo Transactor en las ciudades de Cochabamba adicionalmente al de La Paz que ya estaba en funcionamiento. Con este proyecto estamos fortaleciendo el programa de inducción para los nuevos promotores de servicio de forma que ellos adquieran mayor confianza y práctica para el futuro desempeño de sus tareas en las ventanillas.

### *Gestión del Conocimiento*

Es un portal electrónico creado para este proyecto el 2009, busca recopilar, difundir y conservar todo el material de capacitación que se genera al interior del BCP.

En el transcurso del 2010, esta herramienta nos permitió llegar con capacitación a un gran número de colaboradores en temas relacionados a la actualización de normas y procedimientos del BCP. Por otro lado, nos ha permitido optimizar el tiempo del personal de canales, ya que ellos pueden asistir a capacitación sin afectar el tiempo de atención a nuestros clientes.

### *Empoderamiento para equipos de ventas*

Este año fueron muy importantes las capacitaciones de empoderamiento a los equipos de ventas de la banca minorista. Para los ejecutivos se realizaron capacitaciones de técnicas de ventas y para los supervisores de herramientas para la selección de personal y técnicas de liderazgo.

Estos programas nos permitieron fortalecer los equipos de comerciales, mejorar la gestión de los supervisores y así lograr exitosos equipos que mejoraron en su desempeño.





# Seguridad y salud

El Comité de Higiene Industrial y Seguridad Ocupacional del BCP es el órgano encargado de establecer lineamientos para lograr un cumplimiento integral de la Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar promulgada en el Decreto Ley N° 16998 de 2 de agosto de 1979, y del Reglamento para la Conformación de Comités Mixtos de Higiene y Seguridad Ocupacional, que establecen los procedimientos y actividades para velar por la seguridad y salud de nuestros colaboradores.

Estas actividades consisten en realizar controles periódicos en los diferentes espacios físicos; validar las brigadas conformadas por funcionarios del Banco para evacuaciones y manejo de primeros auxilios; programar capacitaciones en Primeros Auxilios, Manejo de Incendios y Evacuaciones para los colaboradores que integran estas brigadas; contar con un botiquín con todos los medicamentos de emergencia en todas las oficinas del Banco y programar anualmente simulacros de evacuación de participación obligatoria, a fin de que los colaboradores estén preparados ante una contingencia.

A efectos de evitar riesgos y enfermedades profesionales, se efectúan actividades tendientes a garantizar las condiciones adecuadas de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, logrando un ambiente laboral desprovisto de riesgos para la salud psicofísica de los colaboradores, clientes y público en general, evitando la afectación del medio ambiente.

Este Comité está integrado por igual número de representantes del Banco y de colaboradores, y se reúne en forma ordinaria cada mes para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos.

## *Beneficios*

Buscamos la integración de nuestros colaboradores a través de diferentes actividades, en las que tenemos la posibilidad de compartir con las diferentes unidades que componen nuestra entidad. Además, gestionamos créditos para mejorar la calidad de vida de sus familias. Estas actividades se traducen en:

### *Créditos Institucionales y Tarjetas de Crédito*

Nuestros colaboradores pueden acceder a crédito con tasas y plazos preferenciales, orientados principalmente a vivienda, salud y educación. Bajo este esquema, también, pueden obtener su Tarjeta de Crédito con una línea de crédito de acuerdo a sus ingresos.

### *Anticipos Especiales*

Nuestros colaboradores pueden contar con un anticipo especial, correspondiente al importe máximo de un sueldo, el mismo que pagará en tres cómodas cuotas, mediante planilla y sin ningún recargo de interés.

## *Seguro de Accidentes Personales*

Cobertura ante cualquier accidente que ocurriera en el transcurso de su vida diaria y que fuera originado en forma casual, fortuita e intempestiva.

## *Seguro Vida Grupo Trabajadores*

Amparo de cobertura por muerte accidental o natural para todos los trabajadores registrados en planilla del Banco.

## *Salud*

Nuestros colaboradores cuentan con un seguro de salud, servicio que es prestado por la Caja de Salud de la Banca Privada, con amplia cobertura en todas las especialidades médicas y atención de emergencias. Este beneficio es extensivo a todo el núcleo familiar, es decir, esposa, esposo e hijos hasta los 21 años. Adicionalmente, el asegurado puede solicitar la afiliación de los padres y extender el tiempo de afiliación de un hijo hasta los 25 años con un costo preferencial.

## *Clima Laboral*

Con los resultados obtenidos en la encuesta de Clima realizada el año 2010, se definió trabajar en los diferentes planes de acción, producto de las reuniones realizadas con las diferentes áreas.

Por primera vez, se desplegaron los resultados en todas las oficinas a nivel nacional, permitiendo una participación activa de nuestros colaboradores, quienes pudieron plasmar sus inquietudes a través de las dinámicas grupales.

## *Gestión de Desempeño*

Durante la gestión 2010 se realizaron presentaciones de despliegue para actualizar a los colaboradores en los procedimientos a seguir para la elaboración de planillas de desempeño, fijación de indicadores, metas y óptimos alineados a las metas que el Banco debe cumplir.

Se continuó con el esquema del año 2008 de fijar las metas en una planilla Banco que orienta a la organización y hace que las diferentes unidades del Banco puedan alinearse con los objetivos trazados. El nuevo modelo de desempeño enfatiza la prioridad en los resultados.





## *Eventos*

### *Día del Bancario*

Como cada año, festejamos a nuestros colaboradores con un día de música, baile, comida, grupos en vivo, sorteos de premios, donde 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 2010, 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.





## 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

#### 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 y 2009 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 2010, con el fin de seguir nuestra línea de transparencia, profundizó su despliegue y se normó la figura del Defensor del Cliente BCP, como instancia adicional para lograr la satisfacción de reclamos complejos o controvertidos.

#### Bancarización

El Banco tiene un compromiso claro con la Bancarización, que se expresa a través de nuestros programas de RSE, especialmente de aquellos enfocados al desarrollo del segmento de Banca Minorista, con los subsegmentos de Pequeña y Mediana Empresa (PYME), apuntando también al crecimiento del segmento de Personas Naturales.

El Banco contribuye al desarrollo del país ofreciendo mayor accesibilidad a los servicios bancarios con soluciones financieras innovadoras y generando un claro beneficio a cientos de miles de ciudadanos bolivianos.

Nuestras acciones están enfocadas a mostrar a nuestro banco como cercano y accesible con los servicios que ofrecemos de fácil acceso. Es por eso que el banco invierte en ampliar sus canales de atención como ser agencias, cajeros automáticos, agentes BCP y una serie de canales electrónicos como la Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por teléfono.

Consideramos que tiene que ser el banco el que se adecue a las necesidades de sus clientes y no a la inversa, donde es el cliente el que tiene que regirse a horarios establecidos o la necesidad de apersonarse a éste para acceder a sus servicios.

Todas estas acciones tienen un rédito visible. Muchas personas que tradicionalmente no utilizaban los servicios de la banca ahora sí lo hacen. La creencia de que acceder a la banca es algo complicado ha empezado a desvanecerse.

### Programas de alto impacto

Durante los últimos años el BCP concentró esfuerzos en materia de RSE en su programa de formación a clientes PYME, en el que capacitó a cientos de empresarios PYMES para mejorar su competitividad.

El Banco también ofreció educación financiera permanente a sus clientes y la comunidad mediante el programa radial ABC de la Banca, que tiene una amplia llegada nacional; así como acercando los servicios bancarios a la comunidad a través de los Agentes BCP que ha dispuesto en zonas rurales y periurbanas para asistirlos con servicios financieros.

Estas iniciativas de RSE enfocadas a la bancarización, de las que también forma parte su programa de Transparencia, son reforzadas por diversos programas de impacto social. Por ejemplo, el Banco ejecuta el programa Voluntariado BCP, que en 2010 benefició a más de 100 familias de damnificados por las lluvias, y apoya desde hace 7 años a Fundación Operación Sonrisa, que sólo el pasado año operó a 250 niños con labio fisurado y paladar hendido, devolviéndoles la sonrisa.

Nuestro respaldo a los programas de RSE no se limita a un presupuesto anual, pues nuestros propios colaboradores realizan importantes aportes y esfuerzos para su éxito, al igual que muchos de nuestros clientes. Por eso, la dedicación del BCP a la RSE no es eventual sino permanente, las 24 horas del día y los 365 días del año.





## *Programas de fomento al acceso a servicios bancarios*

### *Agentes BCP*

Canal de atención alternativo, que llega a zonas desatendidas por los bancos a través de un punto de atención que se instala en tiendas de barrio, farmacias, ferreterías y otros y permite al público de la zona realizar operaciones bancarias.

Existen 34 Agentes BCP en 6 ciudades del país, impulsando el desarrollo económico de diversas comunidades atendiendo las necesidades financieras de miles de bolivianos. El programa opera desde hace 4 años.

### *ABC de la Banca*

Es un microprograma de comunicación radiofónica con el cual el BCP ofrece formación e información sobre productos y servicios bancarios, de forma que la población pueda tomar decisiones financieras sobre una base informativa clara y transparente.

Ya se emitieron 18 cuñas en castellano y en idiomas originarios (aimara y quechua), en radios a nivel nacional, capacitando a la audiencia radial en general y alcanzando por ello un significativo impacto masivo.

### *Programa para pequeños y medianos empresarios (PYME)*

Su objetivo es mejorar las capacidades gerenciales de los clientes Pyme para contribuir con el desarrollo y competitividad de sus empresas. El programa se ejecuta a través de un convenio universitario que ha diseñado un módulo exclusivo para los clientes del BCP.

El programa se realiza hace cuatro años y 350 empresarios, clientes del segmento Pyme, han sido ya capacitados en habilidades directivas en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

### *Programa Transparencia*

Los clientes del BCP reciben 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 Banco que desean contratar y/o utilizar. Asimismo, se tiene plenamente disponible información de condiciones de los productos y servicios ofertados así como un equipo de asesores de venta y servicio capacitados para explicar a los clientes detalles, consultas y dudas que puedan tener.

Los beneficiarios son todos los clientes que contratan productos y servicios del BCP.

### *Programa lenguas nativas*

Para el BCP, hablar el idioma de sus clientes los acerca a ellos y les permite conocer mejor sus necesidades. Por ello el Banco viene implementando la atención bilingüe en 30 oficinas ubicadas en zonas donde los clientes no hablan castellano como lengua materna en La Paz, Oruro, Cochabamba, Sucre y Potosí. La capacitación que recibieron 100 funcionarios de esas oficinas hace posible la atención bancaria en aimara o quechua.



## Programas de RSE de apoyo a la comunidad

### Operación Sonrisa

Es un programa de apoyo en salud, dirigido a niños que tienen problemas de labio fisurado y paladar hendido. El BCP aporta económicamente y a través de su Voluntariado, realizando recolección de fondos para lograr que la misión de médicos internacionales llegue a nuestro país para realizar operaciones completamente gratuitas a los niños y jóvenes bolivianos.

Detalle Operación Sonrisa	2008	2009	2010
Pacientes Potenciales	347	576	595
Pacientes Operados	155	262	253
Procedimientos Quirúrgicos	230	335	279
Niños trasladados por el banco	45	152	124

### Planeta BCP

Es un programa de acción medioambiental que busca responder a las necesidades de nuestra sociedad para combatir el cambio climático y generar expectativas de mejor calidad de vida actual y futura, a través de acciones de formación y comunicación a favor de hábitos responsables con el medio ambiente.

En todas las oficinas y agencias del BCP en el país se han tomado iniciativas a favor de un uso racional del papel, agua y energía; desarrollando además una campaña para todo el público con este mismo objetivo.

### Piloto BCP

A través de la web [www.70enmate.com](http://www.70enmate.com) que contiene ejercicios y juegos didácticos, los niños pueden incrementar sus habilidades matemáticas y pensamiento lógico ingresando a un portal interactivo que los apoye en su aprendizaje. Sólo en su primera etapa logró que más de 11.000 niños participaran de esta iniciativa.

### Voluntariado BCP

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





