Banco de Crédito BCP
Cada vez más cerca

Memoria *de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social* ***2011***

Impulsando
el sano desarrollo

Presentación

Presentación

En primer lugar, quiero compartir con ustedes una buena noticia. Gracias a la lealtad y confianza de nuestros clientes, así como a la eficiencia y compromiso de nuestros colaboradores, durante el año 2011 el Banco de Crédito de Bolivia S.A. ha continuado creciendo y reafirmando su ventajosa posición en el sistema financiero, proyectándose como una entidad innovadora, cercana, transparente y con una óptima calidad de atención.

Estoy convencido de que estos logros no hubieran sido posibles sin nuestras buenas prácticas de Gobierno Corporativo, que descansan sobre dos criterios estratégicos: la transparencia y la credibilidad.

Nuestra estrategia de Gobierno Corporativo se traduce en la determinación de planificar a largo plazo y desarrollar toda nuestra actividad de la manera más correcta y clara, buscando generar mayor valor para nuestros públicos de interés: accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y, claro está, la comunidad a la que nos debemos.

Por ello, en el BCP promovemos una cultura de comportamiento ético en todos los niveles de nuestra organización y entre todos nuestros colaboradores, que rigen su actividad por una detallada normativa interna y un Código de Ética corporativo, cumpliendo al mismo tiempo todas las regulaciones legales en aspectos de seguridad y fraude.

El Código de Ética que he mencionado abarca al BCP a través de nuestro accionista mayoritario, la Corporación Credicorp. Todos nuestros colaboradores tienen el deber de suscribirlo y dar cumplimiento a 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 y otros aspectos de relevancia.

Al mismo tiempo, cumpliendo las disposiciones legales vigentes en Bolivia, contamos con un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y de Financiamiento del Terrorismo, dirigido a evitar que los productos y servicios del BCP puedan ser mal utilizados para encubrir dinero que sea resultado de actividades ilícitas.

Por otra parte, el BCP es parte del Pacto Mundial desde el año 2006, lo que ha determinado que incorporemos en nuestra práctica diaria diversos valores fundamentales relacionados con los derechos humanos, el cumplimiento de normas laborales, la conservación del medio ambiente y la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

Nuestro Gobierno Corporativo se ve también apuntalado por nuestra gestión de Responsabilidad Social, basada en estándares internacionales y particularmente enfocada a democratizar el acceso a los servicios bancarios, buscando que cada vez más ciudadanos bolivianos sean activos participantes del sistema financiero nacional, beneficiándose al mismo tiempo de otras iniciativas de RSE que promovemos a favor del bienestar de segmentos vulnerables de la comunidad.

Las páginas de la presente Memoria recogen, precisamente, una síntesis de todos los esfuerzos que hemos desarrollado durante 2011 en cuanto a Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social. Les invito y animo a descubrir nuestros logros en beneficio del desarrollo de Bolivia y de los bolivianos.

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Como parte de nuestra cultura corporativa, en el Banco de Crédito BCP desarrollamos políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que buscan contribuir al desarrollo del país y mejorar la calidad de vida de los bolivianos.

Esta clara voluntad se expresa a través de nuestros programas de RSE, enfocados a democratizar el acceso a los servicios bancarios y a educar al consumidor financiero, en el marco de nuestro compromiso con la bancarización.

Así, contamos con nuestros Agentes BCP en zonas rurales y periurbanas brindando acceso a servicios financieros a sus habitantes. Nuestro microprograma de comunicación radiofónica "ABC de la Banca" ofrece información sobre productos y servicios bancarios, de forma que la población pueda tomar decisiones financieras informadas.

Como producto de nuestro programa de Lenguas Nativas, desde 2007 ofrecemos atención en aymara o quechua en oficinas ubicadas en zonas donde los clientes no hablan castellano, mientras que con nuestro programa de formación a clientes PYME capacitamos año tras año a cientos de pequeños y medianos empresarios para mejorar su competitividad y sus habilidades directivas.

Por otra parte, buscando velar por los derechos de nuestros clientes, nuestro programa de Transparencia nos permite ofrecer, bajo un esquema de innovación continua, información precisa y completa de nuestros productos, servicios y tarifas; publicidad clara y no engañosa; e información detallada e inteligible sobre los derechos y obligaciones que representa un contrato, además de un servicio transparente.

Nuestras iniciativas de RSE enfocadas a la bancarización son reforzadas por programas con un impacto social tangible, como nuestro apoyo a la Fundación Operación Sonrisa, iniciado hace ocho años, tiempo en el cual han sido operados ya 2.300 niños de escasos recursos con labio fisurado y paladar hendido, con el apoyo decidido de nuestro Voluntariado BCP y gracias también al aporte de nuestros clientes.

Como pueden ustedes ver, las prácticas de RSE del BCP se alinean a nuestro negocio y son la base de nuestra marca. No practicamos la responsabilidad social de manera eventual sino de forma permanente, como reflejo de nuestra arraigada cultura corporativa de ética, transparencia, respeto y solidaridad.

Todo ello, unido a nuestras buenas prácticas de Gobierno Corporativo, referidas en la presente Memoria, ha contribuido para que el año 2011 podamos continuar creciendo en los diferentes segmentos del mercado de una manera sana, reafirmando nuestra solidez y confiabilidad.

Diego Cavero

Gerente General Banco de Crédito BCP

C o n
t e n
i d o

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. 17* ***Pilares estratégicos del BCP*** *pág. 19* ***Capítulo 2. Gobierno Corporativo***

pág. 20 ***Directores*** *pág. 23* ***Comportamiento ético*** *pág. 27* ***Compromisos Externos*** *pág.31* ***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. 36* ***Nuestros clientes*** *pág. 40* ***Canales de atención***

pág. 40 ***Calidad*** *pág. 42* ***Banca corporativa y empresas*** *pág. 45* ***Nuestra gente*** *pág. 46* ***Capacitación*** *pág. 53* ***Comunidades***

pág. 48 ***Seguridad y Salud*** *pág. 50* ***Eventos*** *pág. 50* ***Nuestros programas*** *pág. 50* ***Programas de fomento al acceso a servicios bancarios***

Banco de Crédito BCP

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

Empleados	2009	2010	2011
Número total de empleados	1353	1400	1327
Canales de atención			
Número total de canales de atención	287	276	271
Oficinas BCP	65	66	42
Cajeros automáticos	172	176	196
Agentes BCP	50	34	33

Valor económico directo	2009	2010	2011
Ingresos	104.4	80.8	
Valor económico distribuido			
Costos operativos (pago proveedores)	38.1	36.5	
Retribución a empleados	19.3	18.0	
Beneficios sociales	1.1	1.0	
Dividendos pagos a todo tipo de accionistas	25.6	6.1	
Pago de intereses a proveedores			
De fondos (gastos financieros)	17.1	8.9	
Pagos al gobierno	0.3	1.1	
Valor económica retenida			
Valor económico generado menos valor económico distribuido	2.9	9.2	

V

Nuestra Visión

Ser el mejor banco de Bolivia en calidad de servicio, innovación y solidez.

M

Nuestra Misión

Servir al cliente con soluciones innovadoras y de alta calidad.

P

Nuestros Principios

- La honestidad, integridad y transparencia como base para lograr la confianza de nuestros clientes y colaboradores. (riesgo)
- Conocemos a nuestros clientes y estamos cerca de ellos para satisfacer sus necesidades. (vocación de servicio)
- La calidad en la atención y procesos para brindar la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes. (eficiencia)
- Gestionamos el riesgo y tomamos decisiones responsables y prudentes. (riesgo)
- La innovación y proactividad nuestro norte para crear y mejorar siempre. (innovación)
- Dedicación a nuestro trabajo y al logro de resultados. (crecimiento + eficiencia)
- Crecer de manera eficiente y rentable para nuestros accionistas. (crecimiento)
- La eficiencia en el uso de los recursos del BCP como si fueran propios. (eficiencia)
- El trabajo en equipo para lograr más y mejores resultados. (eficiencia + crecimiento)
- El compromiso con la bancarización como eje de nuestra responsabilidad social. (riesgo)
- La excelencia como propósito permanente en nuestras acciones

V Nuestros Valores

La ética:
Somos una institución íntegra, 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

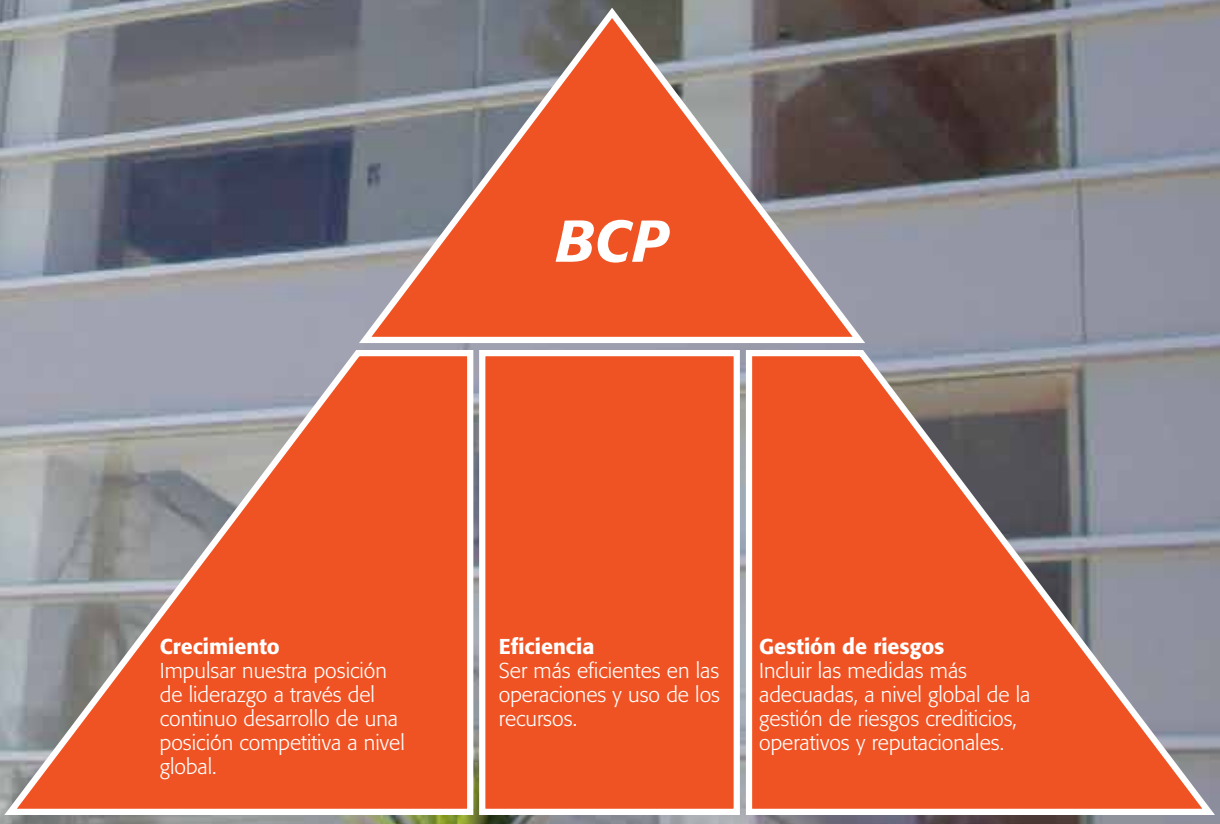
Banco de Crédito

Pilares Estratégicos del BCP

Con el objetivo de asegurar nuestro liderazgo en todos los segmentos del sistema financiero peruano, 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, éstas 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.

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 Pacifico Cía de Seguros, 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 Cigueñas 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.

Banco de Cré
BCP

Comportamiento Ético

El Área de Cumplimiento ha recibido el encargo del Directorio de revisar el desempeño del BCP y el resto de empresas que conforman el grupo económico de Credicorp frente a las exigencias de las regulaciones en cada país donde operamos. Por lo cual, ha iniciado una serie de acciones para gestionar un sistema de control adecuado para que las actividades de los negocios donde opera no mantengan exposición a posibles actos de corrupción y malas prácticas.

Este esfuerzo se alinea al objetivo del BCP de promover una cultura de comportamiento ético en todas las personas que forman parte de la organización.

Nuestros estándares de conducta no solo buscarán un comportamiento idóneo de todos sus colaboradores; sino también buscarán involucrar, mediante una relación bidireccional de buenas prácticas con sus stakeholders. Con ello, Credicorp se encuentra alineado a normas internacionales, como el FCPA, UK Bribery, SOX y Dodd-Frank, que buscan la eliminación de malas prácticas en los mercados.

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.

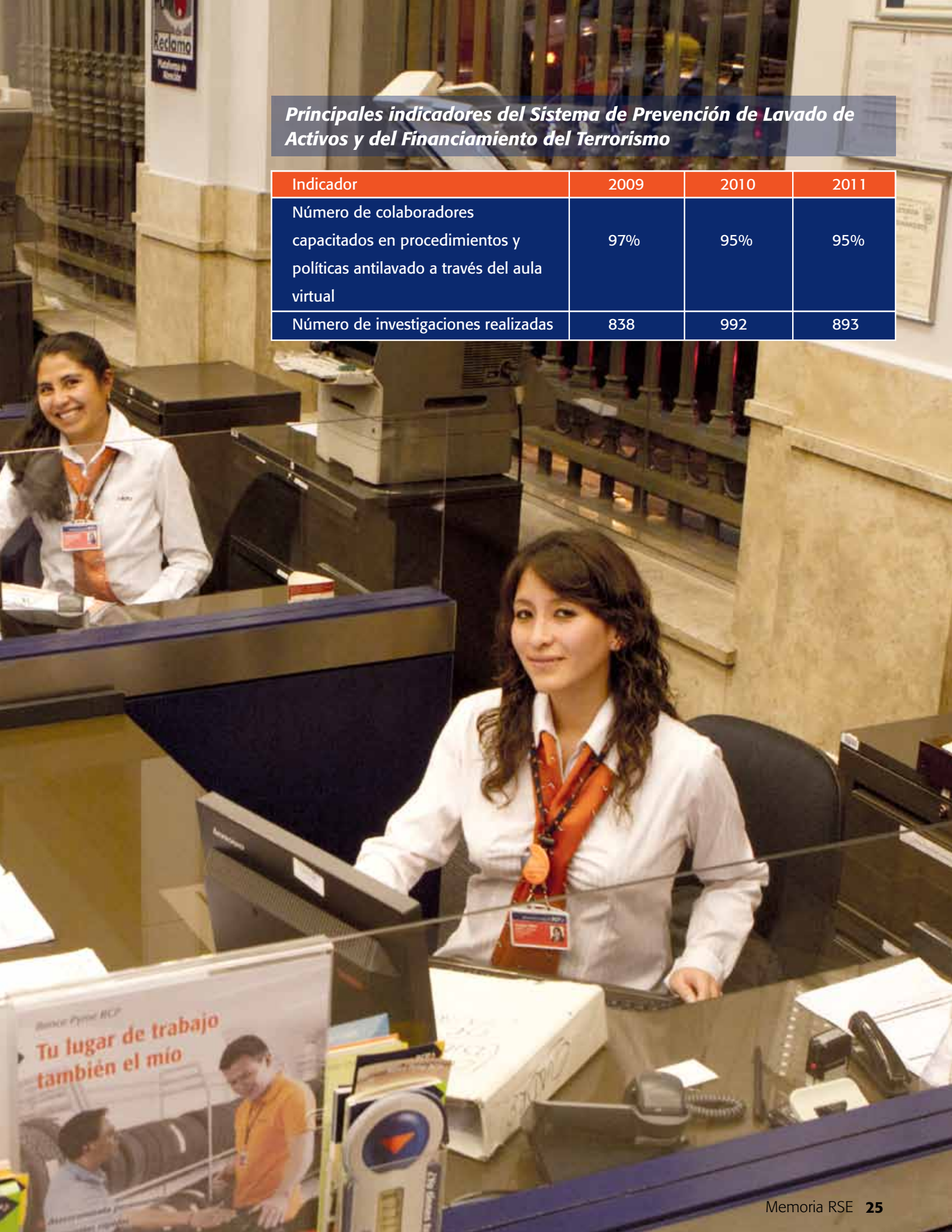
Los responsables de la aplicación de este sistema son el Directorio, el Gerente General y el Oficial de Cumplimiento del BCP Bolivia. Este último desempeña su labor en coordinación con la Gerencia General y tiene a su cargo la Gerencia del Servicio de Cumplimiento. De acuerdo con el plan anual de trabajo 2011, aprobado en sesión de directorio, se han desarrollado las siguientes actividades:

Investigaciones realizadas (893), obtenidas de diferentes fuentes como el sistema de alertas automáticas (SAS-AML), evaluaciones programadas, reporte de diferentes unidades del banco, noticias periodísticas, reportadas por afíliales del exterior entre otras.

Eventos de capacitación presencial (16), con la asistencia de (493) colaboradores, especialmente de las áreas de mayor riesgo tales como Banca Minorista y Banca Mayorista. Además se continuo con el programa de capacitación del aula virtual logrando capacitar al 95% del total de colaboradores a nivel nacional.

Visitas de oficina (10), 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. Como resultado de estas acciones, el BCP ha cumplido satisfactoriamente con las actividades programadas para el 2011 y asume el reto para el periodo 2012, 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	2009	2010	2011
Número de colaboradores capacitados en procedimientos y políticas antilavado a través del aula virtual	97%	95%	95%
Número de investigaciones realizadas	838	992	893

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 descritas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Principios del Pacto Mundial Derechos Humanos

Principio 1 Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y sindical, y reconocer efectivamente el derecho a la negociación colectiva.

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 medioambientales.

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

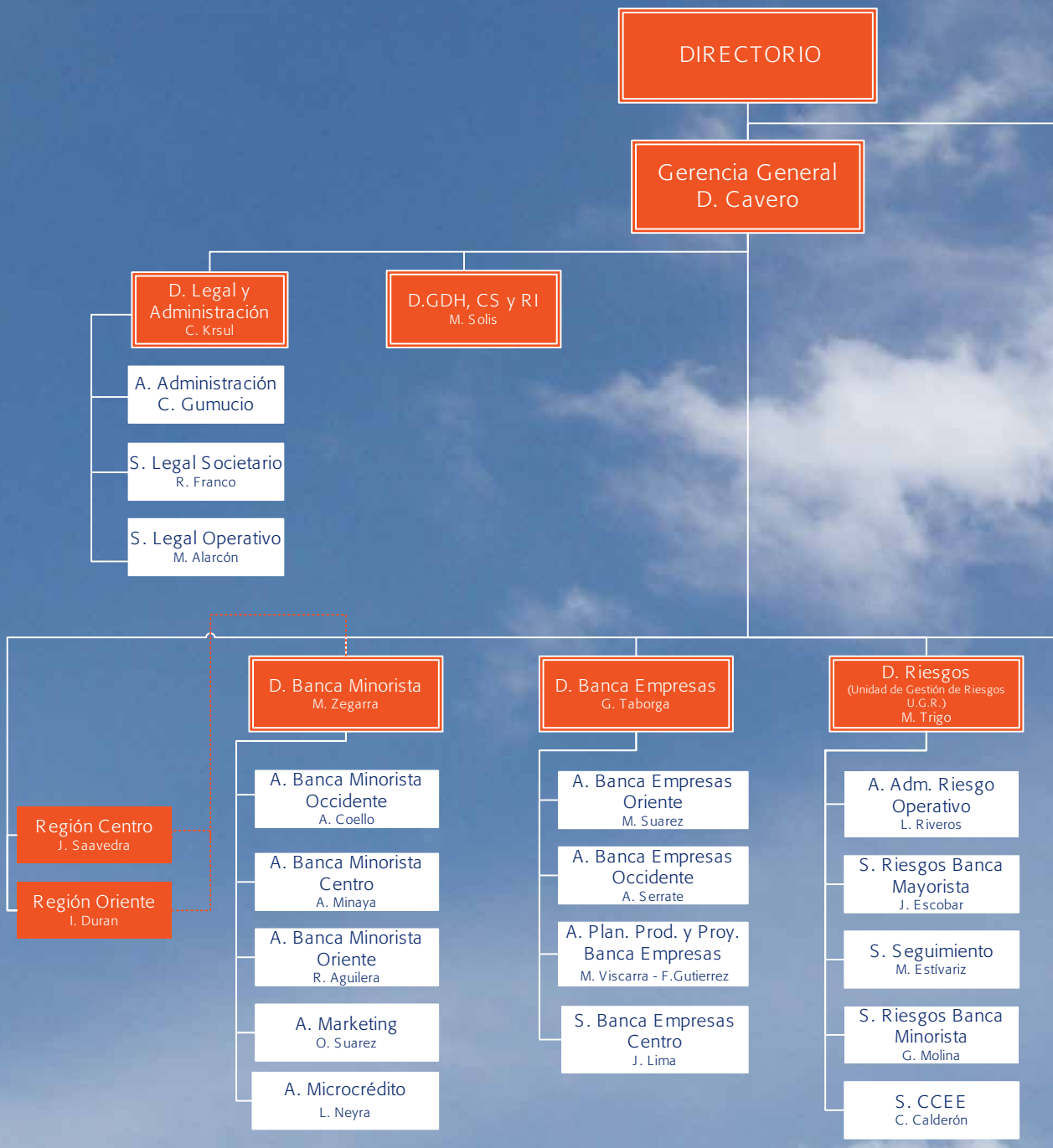
A partir de 2009, el Banco de Crédito BCP trabaja en iniciativas de protección al medio ambiente. Hemos institucionalizado como política del Banco, el uso eficiente de recursos que tienen que ver con el agua, energía y papel. En este marco, desarrollamos una campaña al interior de la institución denominada "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 comportamientos ideales a nivel general.



D = División
A = Área
S = Servicio

Administración Interna

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, 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 éstas. 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.

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

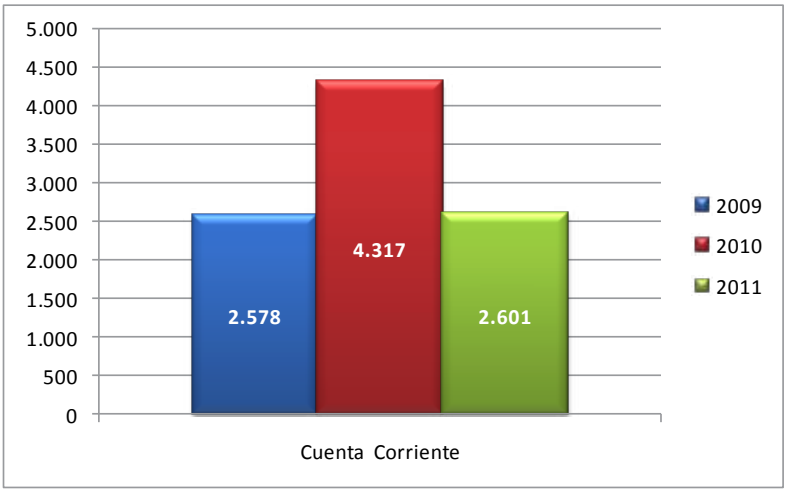
El objetivo principal de la Banca Minorista es gestionar los productos, servicios, segmentos y canales, velando para que éstos sean competitivos, rentables y de calidad percibida por los clientes.

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.

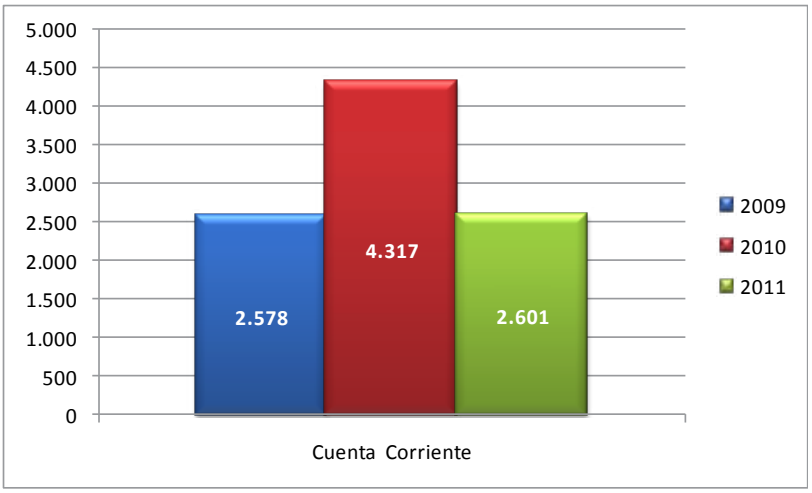
Producto	*2009*	*2010*	*2011*
Ahorro	96.379	101.809	79.234
Cuenta Corriente	2.578	4.317	2.601
Plazo Fijo	7.834	4.183	2.082
Crédito Hipotecario de Vivienda	644	1.152	941
Crédito Efectivo	10.964	9.864	9.724
Efectivo de Negocios	5.505	6.025	5.422
Tarjetas de Crédito	2.694	2.376	2.756
Total General	126.598	129.726	102.760

Banco de Crédito BCP

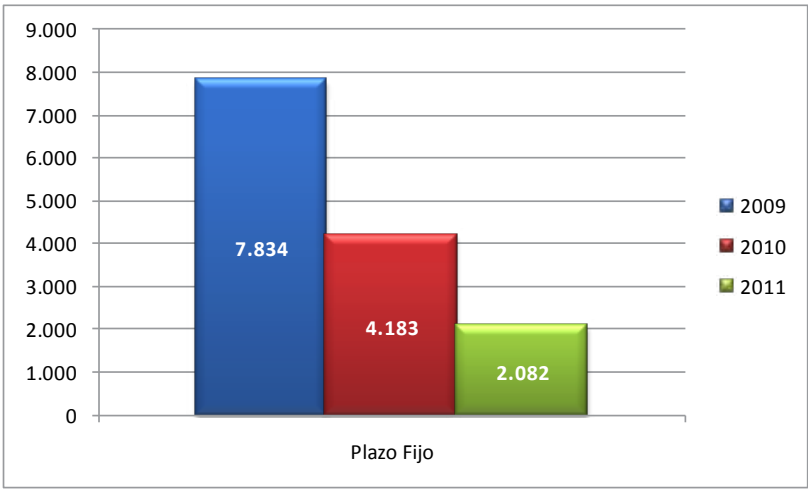
Apertura de Cajas de Ahorro



Aperturas en Cuentas Corrientes



Aperturas en Plazo Fijo



Canales de Atención

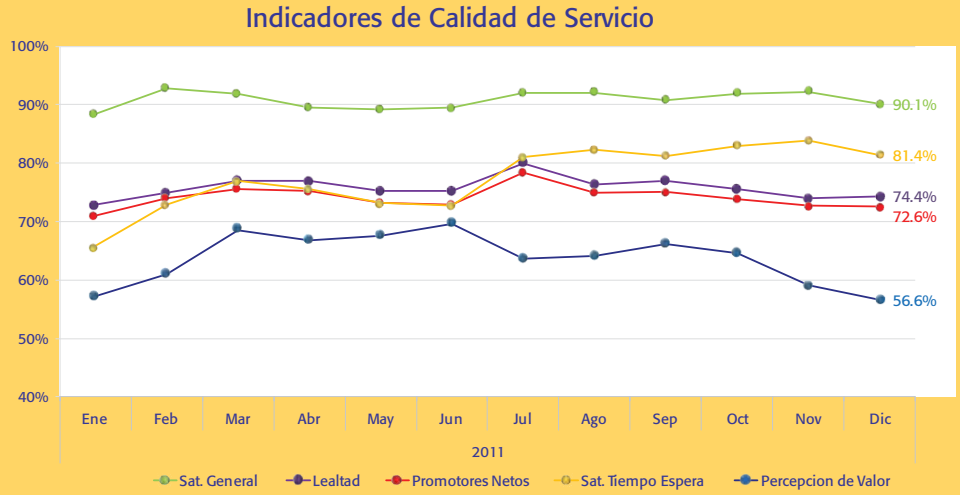
En cuanto a la red de cajeros automáticos, se logró el propósito de renovar el stock de ATMs en un 25%. Este objetivo demandó una importante inversión para reemplazar 42 ATMs de un total de 172 con los que cerramos la gestión 2011.

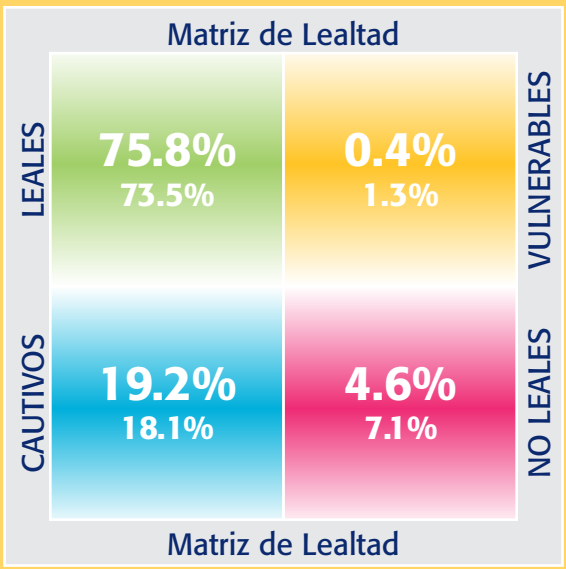
Mapa de canales

Canal	2009	2010	2011
Agencias	65	66	48
ATMs	172	176	196
Agentes	50	34	33

CALIDAD

El Área de Calidad de Servicio realiza 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 2011 alcanzó un promedio de 74.21%, superior al 70.92% obtenido el 2010, 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.

La Matriz de Lealtad en la que durante el 2011 los clientes leales llegaron al 75.8% comparado con un 73.5% alcanzado en el 2010, como se muestra en el siguiente gráfico.

Evolutivo Plataforma - Ventanilla

BANCA CORPORATIVA Y EMPRESAS

La gestión 2011 caracterizó a la División Banca Corporativa y Empresas por una gestión integral de las necesidades financieras de nuestros clientes, lo que permitió alcanzar importantes resultados en los diferentes negocios del banco.

En cartera directa, la División incrementó la participación sobre la cartera total del banco, pasando del 43% al 45% en el 2011, siendo el crecimiento de cartera más alto de los últimos 5 años. Cabe destacar los resultados de la Banca Empresas que tuvo un importante crecimiento del 66% que nos ayudó a generar un mayor margen financiero así como desconcentrar la cartera de créditos.

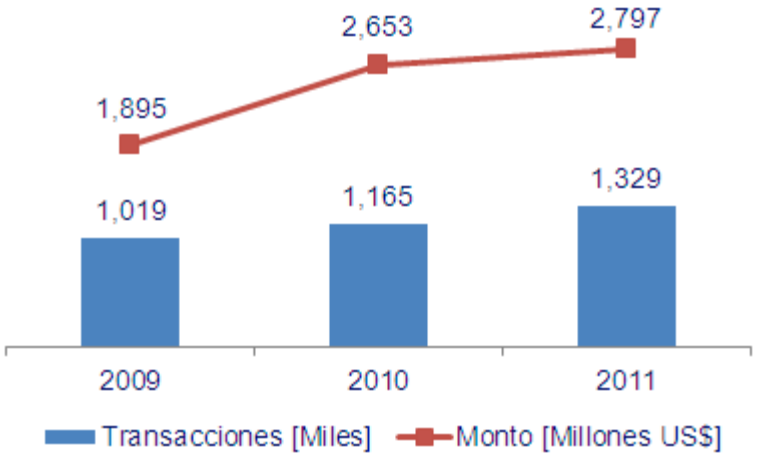
Estos excelentes resultados se ven reflejados en ingresos adicionales por US$ 5.1 MM que representa un crecimiento del 22% con respecto al 2010 y que permite que tengamos una contribución del 35% en los ingresos totales del banco.

El BCP mantuvo su orientación hacia el fortalecimiento de la plataforma electrónica empresarial Credinet Web. El monitoreo de las transacciones de las empresas nos demuestra que más de la mitad (53%) son realizadas por nuestros clientes mediante Credinet Web. Esta herramienta permite a las empresas incrementar su eficiencia y productividad al reducir el tiempo de procesamiento de sus transacciones, ampliar los horarios para llevar a cabo las mismas, y permitir el control de los movimientos de sus

cuentas en línea, manteniendo los más altos estándares de seguridad.

En la gestión 2011 renovamos la plataforma e imagen de Credinet Web, incorporando tecnología de punta que permite al banco mantenerse a la vanguardia de la innovación de productos.

Los esfuerzos anteriormente mencionados permitieron un incremento del 15% en la cantidad de transacciones mediante Credinet Web, lo que muestra la confianza y aceptación de nuestros clientes hacia nuestra plataforma.



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 1327 colaboradores, habiendo gestionado la rotación de manera positiva para lograr una dimensión eficiente en nuestra estructura organizativa.

Distribución geográfica por ciudades

La Paz	692
Santa Cruz	310
Cochabamba	174
Potosí	27
Tarija	49
Sucre	42
Oruro	26
Beni	7
Total	**1327**

Distribución por rango de edades

Edad < 20	5	0,38%
20<=Edad <25	186	14,02%
25<=Edad <30	517	38,96%
30<=Edad <40	478	36,02%
40<=Edad <50	115	8,67%
Edad >50	26	1,96%
Total	**1327**	**100,00%**

Rango de sexo

Masculino	768	57,87%
Femenino	559	42,13%
Total	**1327**	**100,00%**

Rango nivel de Educación

Maestría	62
Universitario	386
Técnico	666
Bachiller	213
Total	**1327**

CAPACITACIÓN

Programa Modular de Negocios

Durante el 2011 se inició este programa de capacitación continua dirigida a las áreas de Negocios de la banca Mayorista y Minorista. El mismo está formado por módulos relacionados a temas Legales, Negociación, Manejo de Clientes e implementación de nuevas herramientas financieras.

Durante el 2011, capacitamos a 85 personas en actualizaciones de tópicos Legales y herramientas financieras, en las ciudades de La Paz y Santa Cruz.

Para el 2012, buscamos llegar a las tres regiones con más de 150 personas capacitadas.

Gestión del Conocimiento

Durante esta gestión 2011, el portal se consolidó como una eficiente herramienta para procesos de capacitación masivos y regulatorios.

A través de este instrumento estamos fortaleciendo la capacitación de todos los promotores de Inversión del BCP, mantenemos a todo el personal del Banco y Subsidiarias informados sobre la Prevención del Lavado de Activos y las medidas de Seguridad de la Información.

Programa de Capacitación Interna

Este año lanzamos este programa en La Paz, se orientó a capacitar a los colaboradores en herramientas que se requieren diariamente en los puestos del trabajo del banco. Los capacitadores de estos cursos son aquellas personas del banco que cuentan con mucha experiencia en el uso de las herramientas y facilidad para la enseñanza.

Lanzamos los módulos de Excel Intermedio con un resultado de 33 personas capacitadas, Excel Avanzado (40 personas) Proyect (8 personas), Sharepoint (20 personas), el promedio de la nota de aprobación de cada persona supera el 90%.

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 Nº 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:

Beneficios de Vida y Salud

Buscan prestar servicios de atención para la salud de nuestros colaboradores y sus núcleos familiares, a diciembre de 2011 se tenían a 1311 colaboradores y sus respectivos núcleos familiares asegurados en la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP).

Buscando continuamente la mejora en los servicios de la CSBP a nuestros colaboradores se realizaron diferentes gestiones para dar apoyo a colaboradores que tuvieron casos complicados, pudiendo así solucionar diferentes problemas de salud.

Así mismo, los funcionarios que viajan al exterior cuentan con un Seguro Médico de Emergencias para Viajes al Exterior haciendo posible que estén seguros siempre que viajan por encargo de la institución ya sea para capacitación o trabajo.

De manera complementaria al seguro de salud de la CSBP y al Seguro Médico de Emergencias para Viajes al Exterior, todos los colaboradores del BCP que se encuentran en planilla cuentan con una póliza de seguro de vida, que cubre riesgo de muerte natural o accidental.
Beneficios financieros

Facilidades y ventajas para el ahorro

Junto con el bono de desempeño entregado en el mes de marzo, los colaboradores del BCP pudieron realizar operaciones con tipo de cambio preferencial. Esta facilidad otorgada a nuestros colaboradores tiene el fin de contribuir a hacer realidad sus proyectos de ahorro.

Anticipos especiales

Nuestros colaboradores cuentan siempre con el apoyo y respaldo del BCP en casos imprevistos y emergencias. Es así que aquellos funcionarios que tienen más de un año de antigüedad, pueden solicitar un anticipo especial, correspondiente al importe máximo de un sueldo, el que puede ser amortizado a través de descuentos por planilla hasta en 90 días, sin pagar interés alguno.

Préstamos Administrativos

Permiten que nuestros colaboradores accedan a diferentes tipos de préstamos con tasas y plazos preferenciales, orientados a otorgar financiamiento a sus necesidades. Bajo este esquema nuestros colaboradores pueden acceder a tarjetas de crédito con una línea de crédito acorde a sus ingresos, las que tienen tasas y comisiones preferenciales.

- Cartera de préstamos funcionarios: Bs 2,435,991.26
- Cantidad de operaciones desembolsadas: 47
- Tarjetas de crédito 2011: 26

Beneficios de Servicio

Buscando ofrecer a nuestros colaboradores los mejores beneficios, el BCP gestiona para ellos convenios con distintas instituciones y proveedores de rubros como: telecomunicaciones, salud, comercios, gimnasios, supermercados y otros.

Clima Laboral

Cada dos años realizamos la encuesta de Clima Laboral con la participación de nuestros colaboradores de todas las oficinas y agencias a nivel nacional, con el objetivo de conocer sus percepciones e identificar las fortalezas y oportunidades de mejora. Este estudio provee orientación e información objetiva para el desarrollo de planes estratégicos, programas y acciones de mejora a través de un seguimiento permanente con cada una de las Áreas.

Con los resultados obtenidos se definió trabajar en los planes transversales de Remuneración, Gestión de Desempeño y Calidad de Vida.

En la parte de Remuneraciones se trabajó en la definición de Políticas Salariales para el Banco y en mejoras salariales para los colaboradores. Para Gestión de Desempeño se realizaron presentaciones de despliegue por unidades para explicar la metodología. En Calidad de Vida se trabajó en los horarios diferenciados para colaboradores según exigencias del trabajo.

También se fijaron, con cada unidad del Banco, diferentes planes de acción que fueron recolectados en reuniones con colaboradores, en estos planes se trabajaron diferentes frentes cómo necesidades de capacitación, revisión de puestos y estructuras, dinámicas de confraternización, esquemas para mejorar la comunicación en las áreas, reuniones periódicas de retroalimentación entre jefes y colaboradores.

Gestión de Desempeño

Se realizaron presentaciones de despliegue para actualizar a los colaboradores los procedimientos a seguir para la conformación de planillas de desempeño, fijación de indicadores, metas y óptimos alineados a las metas que el Banco debe cumplir. Se mostraron técnicas de seguimiento y retroalimentación a los colaboradores al revisar periódicamente las planillas.

Se continuó con el esquema del año pasado de fijar las metas en una planilla Banco que orienta a la organización y hace que las diferentes unidades del Banco puedan alinearse en los objetivos, esta planilla se revisa mensualmente en el Consejo de Gerencia y cuatrimestralmente en las presentaciones masivas que se dan en el eje troncal.

Eventos

Día del Bancario

Como cada año, festejamos nuestro día con música, baile, comida, grupos en vivo, donde nuestros colaboradores expanden 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 bancreditos son los protagonistas de la fiesta familiar de fin de año: la Navidad, que celebramos en una mañana de diversión para los niños que disfrutan 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 2011 se organizó una fiesta de gala para todos los colaboradores de cada ciudad. Se destacan los logros de la gestión y se celebran los buenos resultados obtenidos, reafirmando el sentimiento de unidad que caracteriza a la familia BCP.

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 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.

¡Claros como el agua!
Programa de transparencia BCP
Para que nuestros clientes tomen sus decisiones de la manera más informada:
Información clara
Información siempre disponible
Contratos sin letra chica
ABC de la Banca
Encuéntranos en www.bcp.com.bo
PREMIOS beyondBanking 2011
Banco de Crédito BCP es ganador del premio "Beyond Banking 2011", (segunda edición) en la categoría "Clear Banking" que otorga el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) gracias a su "Programa de transparencia".
Banco de Crédito BCP
Cada vez más cerca

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 asequible y 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 ser una renovada Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por teléfono.

Consideramos que tiene que ser el banco el que se adecúe 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 asistirlas 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 apoya desde hace 7 años a la Fundación Operación Sonrisa, que hasta la fecha han beneficiado con cirugías gratuitas a más de 2.300 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

Es un proyecto innovador, que llega a zonas desatendidas a través de un punto de atención que se instala en tiendas de barrio, farmacias y cabinas telefónicas, que permite al público de la zona realizar operaciones bancarias.

Este canal promueve la inclusión de sectores económicos informales y/o alejados que comienzan a participar de servicios y oportunidades que brindan los bancos con impactos positivos en la zona, en los negocios y en el desarrollo de las comunidades donde se instalan.

El BCP cuenta con 34 puntos de atención Agente BCP en 6 departamentos de Bolivia (La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre, Potosí, Oruro), donde se puede realizar hasta 5 transacciones básicas (depósitos, retiros, compra y venta de moneda extranjera, pago de servicios y consulta de saldos) hasta un monto no mayor de Usd. 500 o su equivalente en Bs.

ABC de la Banca

Microprograma de comunicación radiofónica emitido en castellano, aimara y quechua con el cual se busca brindar información sobre productos y servicios bancarios de forma que la población pueda

tomar decisiones financieras sobre una base informativa clara y transparente.
Es una campaña de Responsabilidad Social, que busca educar en términos y conceptos financieros a la comunidad, clientes y usuarios mediante información clara, transparente y necesaria.

Los mensajes transmitidos en castellano, aymara y quechua, mediante cuñas radiales se enfocan en temas relevantes como: El ahorro, Cuenta de Ahorros, Créditos, Clonación, Comisiones Bancarias, Giro, Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Débito, El Cambiazo, La Cuenta Corriente, Clausura de Cuentas, Crédito Hipotecario, Créditos Pyme, Fondos Retenidos, Pishing y reclamos SARC, esto permite que nuestros clientes y la comunidad conozcan y comprendan temas que los vinculan a nuestra organización. Genera una plataforma de información permanente que crea confianza a través de una modalidad de comunicación amplia y democrática.

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

Fue instaurado en julio del año 2007 a través del cual los clientes del BCP reciben información, clara, precisa y oportuna a través de contratos y extractos que están redactados en lenguaje sencillo, comprensible y en formato legible. Esto facilita la toma de decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios del Banco que desean controlar y/o utilizar. Asimismo se tiene información disponible acerca 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.

El BCP fue pionero en Bolivia en ofrecer un programa de transparencia a sus clientes con información clara, precisa y transparente sobre los contratos y tarifas de nuestros productos y servicios. Esta iniciativa promueve una relación más equitativa con los clientes quienes en última instancia tomarán la decisión de contratar el producto y/o servicio en este Banco o en otro conociendo a detalle las condiciones e información que guíe dicha decisión.

El impacto más significativo se da en las relaciones de largo plazo y transparencia que construye con sus clientes quienes han contratado productos y/o servicios financieros con toda la información de condiciones y alcances de la permanente oferta que realiza nuestra institución.

Programa lenguas nativas

Desde 2007, el BCP viene implementando pautas de atención en lenguas nativas en 16 oficinas ubicadas en zonas donde los clientes no hablan castellano como lengua materna en las ciudades de La Paz, Oruro, Cochabamba, Sucre y Potosí, lo que permite a los clientes una cercanía con la institución además de conocer mejor sus necesidades.

La capacitación que recibieron 100 funcionarios de esas oficinas hace posible la atención bancaria en aimara o quechua.

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 de todas las ciudades, regiones y comunidades a nivel nacional.

DETALLE OPERACIÓN SONRISA	2009	2010	2011
Pacientes Potenciales	576	595	672
Pacientes Operados	262	253	255
Procedimientos Quirúrgicos	335	279	318
Pacientes trasladados por el BCP	152	124	198
Aporte en $us.-	63.650,00	50.000,00	79.000,00

Planeta BCP

Con el objetivo de contribuir de manera práctica y efectiva al cuidado del medio ambiente, el Banco de Crédito BCP tiene su programa "Planeta BCP", orientado a producir un cambio en los hábitos de consumo de energía y recursos naturales de los bolivianos.
"Planeta BCP" busca optimizar el uso del agua, la energía eléctrica y el papel mediante mensajes sencillos y acciones cotidianas, que permitan economizar estos recursos tanto a nivel interno del Banco como en la interacción con los clientes, de esta manera "Planeta BCP" reafirma el claro compromiso del Banco con el medio ambiente.

Voluntariado BCP

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

Este programa es posible gracias a la participación espontánea y voluntaria de los colaboradores del Banco. Ellos conforman el "Voluntario BCP", que se encargan de llevar a cabo acciones de ayuda social y humanitaria en respaldo de las acciones de RSE de la entidad.

Banco de Crédito

BCP