

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL (RSE)

20
23

Responsabilidad
Social



CONTENIDO

1. CARTA DEL GERENTE GENERAL	PG. 3
2. ACERCA DEL BCP	PG. 7
3. GOBERNANZA, ÉTICA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO	PG. 17
4. GESTIÓN DE LA RSE EN EL BCP	PG. 23
5. RELACIÓN CON CLIENTES	PG. 31
6. RELACIÓN CON COLABORADORES	PG. 43
7. RELACIÓN CON PROVEEDORES	PG. 59
8. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	PG. 63
9. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	PG. 67
10. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RSE	PG. 73
11. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTENIDOS GRI	PG. 77
ANEXO	PG. 89



1.

**CARTA DEL
GERENTE
GENERAL**

1. CARTA DEL GERENTE GENERAL

Me complace presentarles un informe detallado de las actividades llevadas a cabo en el marco de nuestra agenda de sostenibilidad en el BCP. Nuestro propósito como una institución financiera es "Dar Oportunidades" para cumplir sueños, construir un futuro, contribuyendo al progreso y bienestar de la comunidad.

Durante este periodo, hemos enfocado nuestros esfuerzos en promover la educación financiera y la adopción de innovaciones tecnológicas como herramientas clave para la inclusión. Nuestra propuesta educativa va más allá de la banca tradicional, brindando capacitación especializada a diversos sectores con el objetivo de fortalecer la capacidad emprendedora de nuestra comunidad.

Destaco especialmente nuestra alianza con la Fundación Emprender Futuro, la cual nos ha permitido capacitar a 2,600 mujeres en gestión de emprendimientos y educación financiera, reconociendo la importancia de la capacitación como factor determinante para el éxito empresarial. Y al Foro PyME, una iniciativa que se realiza desde hace 16 años y tiene el propósito de apoyar a la Pequeña y Mediana Empresa mediante la transmisión de vivencias, conocimientos de empresarios exitosos del país y especialistas en diferentes ramas de interés; en esta ocasión la versión Ellas, llegó a más de 4,100 empresarios PyME que se enriquecieron con las experiencias compartidas y pudieron reconocer y valorar el poder de la mujer, su resiliencia y su espíritu trabajador.

Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, trabajando activamente para reducir nuestro impacto y promover prácticas sostenibles entre nuestros colaboradores. En cuanto a la equidad de género, hemos implementado iniciativas para promover el respeto y prevenir conductas dañinas como el acoso y el hostigamiento, fortaleciendo así nuestra cultura organizacional.

Por otro lado, la innovación tecnológica sigue siendo un pilar fundamental en nuestro trabajo diario, respondiendo a las necesidades cambiantes de nuestros clientes y usuarios. La Billetera Móvil YAPE llegó a más de un millón de Yaperos y sobrepasó 60 millones de transacciones, demostrando ser un agente de cambio en la inclusión financiera en Bolivia.

Junto a Credicorp hace tres años, encargamos un estudio a Ipsos con la finalidad de conocer la realidad de la región en cuanto a su inclusión financiera, siendo este un pilar vital para el desarrollo y empoderamiento de la población, lamentablemente nos percatamos que las mujeres presentaban una desventaja significativa en su nivel de inclusión financiera. Por eso, decidimos realizar un subestudio de brechas de género con enfoque interseccional. Esto con el objetivo de brindar información valiosa y útil que nos permita generar conversación en torno a este desafío presente en los 8 países estudiados.

Agradezco sinceramente a todos los colaboradores del banco por su dedicación y compromiso, ya que son ustedes quienes día a día contribuyen a la construcción de un entorno laboral positivo y a la obtención de buenos resultados.

¡Sigamos trabajando juntos por un futuro sostenible y próspero para todos!

Atentamente,



(Luis Almandoz, Gerente General BCP)

2.

ACERCA
DEL BCP

2. ACERCA DEL BCP

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

En el 2023 cumplimos 29 años operando en Bolivia. Ingresamos al mercado local en 1994, con la compra del Banco Popular, institución que en su momento se ubicaba en el puesto número 13 del Sistema Financiero nacional, hoy en día somos considerados como uno de los cinco bancos más grandes del país.

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

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

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

Somos un banco moderno e innovador, de alcance nacional; mantenemos nuestra presencia en los 9 departamentos del país La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Potosí, Chuquisaca, Tarija, Beni y Pando. Brindamos una excelente calidad de atención a nuestros clientes y usuarios, atendiendo, como banco múltiple, a todos los segmentos del mercado mediante productos y servicios para personas naturales, microempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas, a través de más de 1,712 Puntos de Atención Financiera (PAF).

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

1,754 colaboradores forman parte de nuestra gran familia BCP. Junto a ellos, continuamos desarrollando iniciativas orientadas a mejorar la atención, bancarización, educación y cultura financiera de los bolivianos.

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

MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

102-16

Declaración de Propósito

“Dar oportunidades”

Visión

“Ser la primera opción para el cliente del Sistema Financiero Boliviano”

Misión

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

Principios

- **Ciente céntrico**
Nuestros clientes están en el centro de todas nuestras decisiones. Por eso cada producto, cada servicio, cada solución y cada decisión es para los clientes, por los clientes y con los clientes. Buscamos entregarles siempre una experiencia única, basada en un servicio más simple, ágil y cercano.
- **Un solo equipo**
Trabajar con compromiso y dedicación para exceder metas y resultados y lograr el desarrollo profesional.
- **Vamos por más**
Cuidar los recursos del banco como si fueran los propios.
- **Construir confianza**
Actuar de manera abierta, honesta y correcta con compañeros y clientes, brindándoles información confiable para establecer con ellos relaciones duraderas.
- **Abiertos al cambio**
Tener una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.

PRINCIPALES CIFRAS

102-7, 201-1

En millones de dólares y %	2019	2020	2021	2022	2023
Rentabilidad					
Utilidad Neta	28.2	5.3	18.5	11.4	11.6
Retorno sobre el activo ROA	0.90%	0.16%	0.54%	0.34%	0.33%
Retorno sobre el patrimonio ROE	14.00%	2.50%	8.50%	4.9%	4.7%
Balance					
Activos	3,169.60	3,447.20	3,466.70	3,354.0	3,656.80
Colocaciones	2,280.20	2,328.40	2,305.70	2,340.8	2,457.57
Captaciones	2,505.00	2,691.80	2,639.60	2,663.3	2,840.01
Patrimonio	220.1	211	229.6	242.3	248.8
Capitalización					
Coefficiente de adecuación patrimonial CAP	11.20%	11.93%	11.97%	11,61%	12,25%
Calidad de Cartera					
Ratio de mora	1.80%	1.05%	0.97%	2.59%	2.64%
Cobertura	197.40%	395.81%	367.08%	148.96%	146.87%

*Incluye margen neto de provisiones e ingresos no financieros

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2019	2020	2021	2022	2023
COMPONENTE	VALOR EN USD.				
VALOR ECONÓMICO CREADO					
a. Ingresos*	117,927,293	99,435,779	123,945,435	94,820,075	120,030,501
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO					
b. Costos Operativos	(23,699,433)	(27,128,270)	(52,699,645)	(40,297,759)	(55,636,264)
c. Salarios y beneficios sociales	-35,321,907	-32,323,873	-32,584,822	-31,541,526	-34,346,859
d. Pagos a proveedores de capital	(10,881,089)	(13,242,735)	-	-	(4,451,579)
e. Pagos a gobiernos	(19,651,506)	(21,393,908)	(20,055,011)	(11,480,218)	(13,902,216)
f. Inversiones en la comunidad	(146,292)	(58,755)	(68,952)	(86,168)	(94,311)
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	28,227,067	5,288,239	18,537,004	11,414,405	11,599,273

*Incluye Margen Neto de Provisiones e INF

1,754	1,712	89%
COLABORADORES	PUNTOS DE ATENCIÓN	USO DE CANALES DIGITALES
 <p>52% 48%</p>	 <p>No. 1 del país</p>	 <p>Por canales digitales o alternos</p>
323	828 mil	66%
HORAS DE VOLUNTAREADO	NUEVOS CLIENTES YAPE	TASA DE SATISFACCIÓN CLIENTES
		
593 tCO2	182,445	4,700
REDUCCIÓN DEL EMISIONES MEDIANTE RECICLAJE	CLIENTES CAPACITADORES EN EDUCACIÓN FINANCIERA	CIRUJIAS OPERACIÓN SONRISA (ACUMULADO) OPERACIÓN SONRISA
		

PRODUCTOS Y SERVICIOS PRINCIPALES

102-2, RSE 3E

	BANCA MINORISTA	BANCA EMPRESAS
PRODUCTOS DEL ACTIVO	Tarjetas de Crédito y Débito	Créditos Comerciales
	Crédito Hipotecario de Vivienda Social	Tarjetas VISA Empresarial
	Crédito Hipotecario	Fianza Bancaria
	Crédito Vehicular	
	Crédito Personal	
	Crédito Negocios - Capital de Trabajo	
	Crédito Negocios - Activo Fijo	
	Créditos Comerciales	
Microcréditos		
PRODUCTOS DEL PASIVO	Cuenta corriente	Cuenta corriente
	Cuenta de ahorro	Cuenta de ahorro
	Cuentas a Plazo Fijo (DPF)	Cuentas a plazo fijo (DPF)
SEGUROS	Seguro A Tu Medida	
	Seguro Deporte a Tu Medida	
	Seguro de Desgravamen	
	Seguro Todo Riesgo	
	Seguro Múltiple	
	Seguro de Protección	
Micro Seguro de Vida		
SERVICIOS	Banca por internet	Recaudaciones
	Agentes BCP	Credinet web
		Pago a proveedores
		Débito automático
		Factura Electrónica
		Comercio exterior (boletas contra garantizadas, cartas de crédito)
Pago de haberes		
SERVICIOS DE TESORERÍA Y CAMBIOS	Plataforma Forex	
	Transferencias	
	Compra y venta de monedas	
	Forwards de Tipo de Cambio	
	Administración de Tesorería	

MARCAS QUE NOS DISTINGUEN

102-2, RSE 3E, RSE 4A

- **CUENTA MILLONARIA** El 2% de interés para ahorros.
- **CUENTASA** El 2%, 3%, 4% de interés para ahorros.
- **BCP TE BANCA** El 2% , 2,25%, 2,50% de interés para ahorros.
- **CUENTA SUELDO** Programa de beneficios exclusivos donde el cliente recibe su sueldo.
- **DEPÓSITO A PLAZO FIJO CLÁSICO** Depósitos de dinero al plazo de elección para crezca con total seguridad.
- **CUENTA CORRIENTE** Cuentas corrientes en moneda nacional o dólares americanos.
- **TARJETA DE DÉBITO** Para todos los ahorristas.
- **CREDIMAS** Medio de pago práctico y de gran aceptación en Bolivia y el mundo. Beneficios y promociones durante todo el año.
- **VISA SIGNATURE** La tarjeta BCP Visa Signature es el medio de pago de alta gama de mayor exclusividad.
- **TARJETA DE CRÉDITO BCP ORO** La tarjeta BCP Oro es sinónimo de prestigio. Está afiliada a la marca Visa Internacional que otorga un medio de pago reconocido y aceptado en más de 21 millones de establecimientos afiliados en el mundo.
- **TARJETA DE CRÉDITO BCP CLÁSICA** La tarjeta BCP Clásica multiplica el poder de compra del cliente, también está afiliada a la marca Visa Internacional.
- **TARJETA EMPRESARIAL** Es la tarjeta de crédito VISA del BCP creada especialmente para que los ejecutivos o empleados de una empresa paguen gastos de representación como viajes, alimentación, gasolina o cualquier otro tipo de gasto por cuenta de la empresa para la que trabajan.

- **TU PRIMERA CASA BCP** Préstamo de Crédito Hipotecario de vivienda de interés social.
- **CRÉDITO VEHICULAR PLUS** Préstamo destinado a la adquisición de vehículos nuevos.
- **CRÉDITO VEHICULAR PARA FINANCIAR VEHÍCULOS ELÉCTRICOS** Préstamo destinado a las importadoras de vehículos eléctricos o híbridos podrán acceder a créditos con tasas del 3% anual, y a clientes con un interés del 7.5% anual a ocho años plazo.
- **7 VECES TU SUELDO** Crédito Efectivo hasta 72 meses plazo de libre disponibilidad.
- **SEGURO MÚLTIPLE** Triple protección en un solo seguro (Vida, Accidentes y Salud).
- **SEGURO DE PROTECCIÓN BCP** Creado para proteger las Tarjetas de Crédito y las Cuentas de Ahorro de los clientes.
- **CREDITOKEN VIRTUAL** El Servicio Creditoken en el teléfono celular, que permite realizar diversas transacciones en línea. Progresivamente está reemplazando al Creditoken físico.
- **BANCA MÓVIL BCP** Es un servicio utilizado a través de un teléfono celular, permitiendo el acceso a información sobre cuentas o para realizar operaciones.
- **BILLETERA MÓVIL YAPE** Permite a clientes y usuarios, depositar o recargar dinero en su celular y usarlo como dinero en efectivo para realizar diversas transacciones desde su dispositivo móvil.
- **SALDOMÁTICOS** Canal alternativo disponible en nuestras oficinas donde el cliente puede realizar operaciones de consulta y pago de servicios en línea.
- **CREDINET WEB** Es solución exclusiva para empresas que buscan automatizar sus procesos, reducir sus costos y tener disponibilidad de información oportuna y confiable para gestionar su tesorería de manera eficiente.

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

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

AFILIACIONES

102-13

GREMIOS Y CÁMARAS

ASOBAN Asociación de Bancos Privados de Bolivia

Confederación de Empresarios Privados de Bolivia – CEPB

Cámara Alemana de Comercio e Industria Boliviano Alemana - AHK

Cámara Americana de Comercio Bolivia - AmCham Bolivia

Cámara de Industria y Comercio CAINCO

Leaders Network

Cámara de Industria y Comercio WOMEN CAINCO

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Principales reconocimientos

Reconocimiento de la Revista COSAS al Programa de Responsabilidad Social Empresarial del Banco de Crédito de Bolivia S.A.

Reconocimiento a la Resiliencia por CNI, la Unión Europea, InfoRSE y Gente Motivando Gente

Premio Paul Harris de Responsabilidad Social Empresarial, otorgado por el Rotary Club Chuquiago Marka.



3.

**GOBERNANZA, ÉTICA
ORGANIZACIONAL Y
CUMPLIMIENTO**

3. GOBERNANZA, ÉTICA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO

GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

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

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

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

Nuestro Directorio está conformado por 8 miembros, 6 hombres y 2 mujeres.

La administración interna queda a cargo de su planta gerencial de la que forma parte la Gerencia General y 7 Gerencias de División (i. Finanzas y Mercado de Capitales, ii. Gestión y Desarrollo Humano, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, iii. Soluciones Digitales y Experiencia al Cliente, iv. Banca Empresas, v. Auditoría, vi. Riesgos, vii. Banca Minorista).

Los altos ejecutivos son aquellos considerados personal de confianza, generalmente ocupan los cargos de Gerencia General, Gerencias de División, Gerencias de Área y Gerencias de Servicios.

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

COMITÉS REGULATORIOS

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

COMITÉS CORPORATIVOS

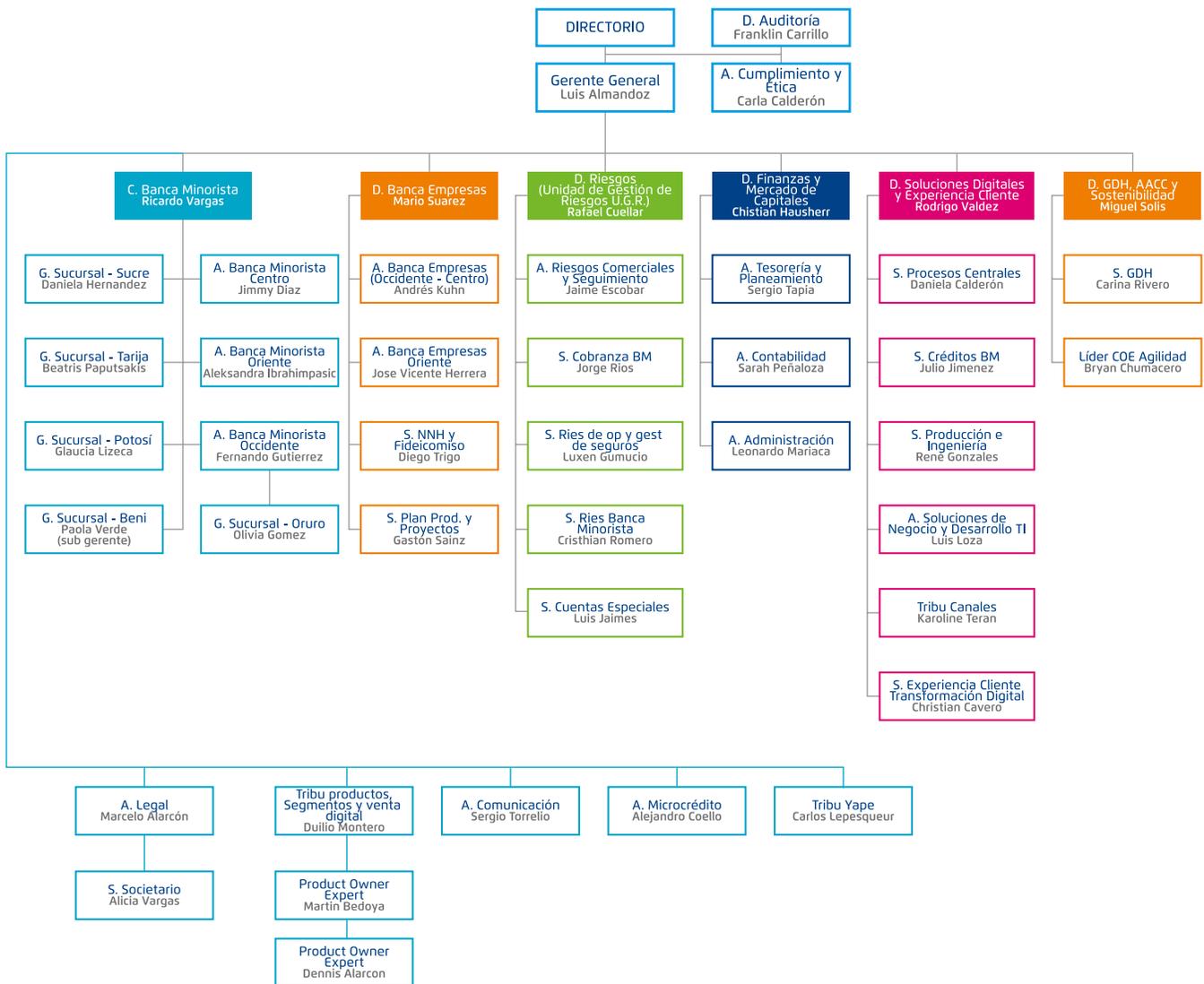
- Administración de Riesgo Operativo (ARO) y Ciberseguridad.
- Asset and Liability (ALCO).
- Gestión integral de riesgos (GIR/UGR).

COMITÉS INTERNOS

- Inversión
- Gestión
- Tasas y Tarifas
- Productividad
- Evaluación de Nuevos Productos
- Eventos PCN (Continuidad de Negocios)
- Créditos (Nacional)
- Créditos (Corporativo)
- Gestión de Desarrollo Humano
- ESG
- Experiencia Cliente
- Finanzas
- Marketing

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

ESTRUCTURA GENERAL BCP BOLIVIA - 2023



POLÍTICA CORPORATIVA DE ÉTICA Y CONDUCTA

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

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

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

De manera general, este código comprende los siguientes temas:

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

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

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

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

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

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

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

Durante la gestión 2023 se capacitaron a 1,775 colaboradores a nivel nacional, con un 100% de participación, sobre temas relacionados a nuestras políticas contra la corrupción, soborno ética y conducta. Esta cifra toma en cuenta aquellos funcionarios que salieron de la entidad durante el periodo de reporte pero que recibieron la capacitación en el transcurso de la gestión. Todos nuestros directores y colaboradores conocen las políticas y lineamientos de transparencia del banco; estos temas forman parte del proceso de inducción y capacitación anual.

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



4.

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL BCP

4. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL BCP

RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40, 102-42, 102-43, 102 -44, Anexo 1 Reglamento RSE apartados 1 al 5



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

Grupo de interés prioritario	Canales de diálogo e interacción	Estrategia de relacionamiento	Temas y preocupaciones clave
<p>Colaboradores: Son todas aquellas personas empleadas por el Banco de Crédito de Bolivia BCP para que desarrollen un trabajo específico y por el que son remunerados. Son considerados el grupo de interés más importante para el banco y el foco de la RSE institucional.</p>	<p>Informe de RSE / Encuesta interna</p>	<p>Desplegar herramientas de escucha acerca de las expectativas y necesidades de los colaboradores del BCP para implementar iniciativas que respondan a esos requerimientos.</p>	<p>Salas de lactancia, beneficio de maternidad y paternidad, flex time, oportunidades de voluntariado.</p> <p>Derechos Humanos.</p>
<p>Clientes: Todas aquellas personas que tienen un vínculo comercial con el banco y que depositan su confianza en la organización para que administremos sus recursos financieros de forma fiable y responsable.</p>	<p>Informe de RSE / Encuesta en línea</p>	<p>Gestionar mecanismos de diálogo continuo con los clientes del banco.</p>	<p>Agilidad en procesos, rapidez en la atención, mayor conectividad y digitalización de pagos.</p> <p>Experiencia del Cliente.</p>
<p>Comunidad: En el Banco de Crédito de Bolivia BCP entendemos por Comunidad a todos los actores que nos rodean y con quienes tenemos impacto positivo o negativo. En primera instancia, con las personas e instituciones próximas a nuestras áreas de operación. En segunda con lugares, personas e instituciones de interés estratégico con el banco y en tercera, con el mundo en el que vivimos dejamos huella.</p>	<p>Encuestas y llamadas telefónicas</p>	<p>Desarrollar e implementar iniciativas con la Comunidad, según la Política de RSE, Plan de RSE y Presupuesto Anual.</p> <p>Gestionar la comunicación e interacción con los beneficiarios de los proyectos sociales y ambientales financiados por el banco, buscando siempre que su experiencia sea la más satisfactoria posible.</p>	<p>Mayor empatía con las familias beneficiarias, oportunidades para conectar con las personas y ser más eficientes con la ayuda.</p>
<p>Accionistas: Persona natural o jurídica que compromete parte o todo su capital a la adquisición de títulos financieros. Esto, con el objeto de obtener ganancias.</p>	<p>Informe de RSE</p>	<p>Desarrollar indicadores y metas con criterios ESG que aporten valor a la marca.</p>	<p>Cumplir a cabalidad los planes, metas e indicadores para generar valor en las acciones y mayor rendimiento para los inversionistas</p> <p>Finanzas e Inversiones Responsables y Sostenibles.</p>

MATERIALIDAD

102-47, 102-49, 103-1, 103-2

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

A partir de esa gestión, el análisis de materialidad es un ejercicio que se lo hace cada año y uno a profundidad cada dos años. Por ello, el 2022, realizamos este análisis alineado a los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI).

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

LISTA DE TEMAS MATERIALES PARA LOS CLIENTES

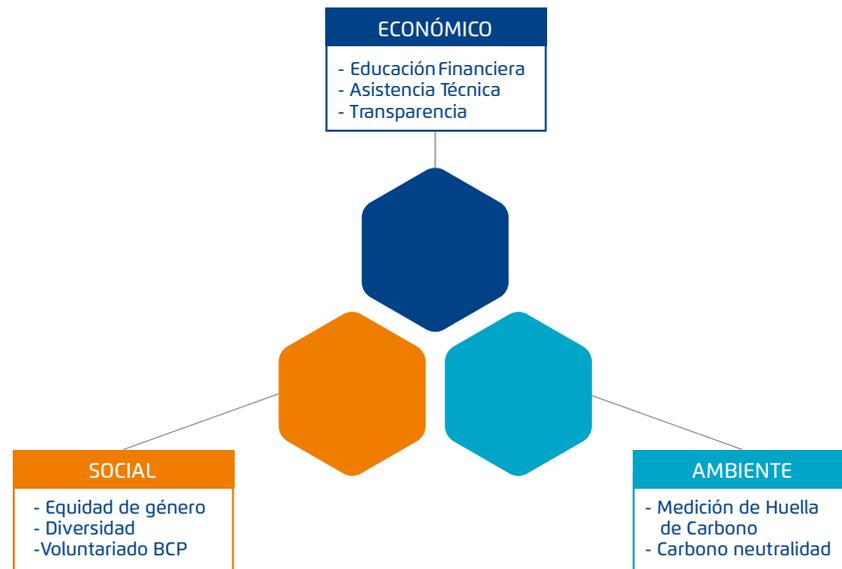
Cobertura (En orden de importancia)	
1	Acceso a servicios básicos de salud
2	Educación Financiera y acceso a servicios financieros justos
3	Crecimiento económico
4	Iniciativas para reducir la pobreza y la informalidad
5	Acceso a educación de calidad
6	Vivienda accesible y transporte
7	Lucha contra la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

LISTA DE TEMAS MATERIALES PARA LOS COLABORADORES

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

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

103-3, GRI 300 Enfoque de Gestión



En el primer trimestre de todos los años elaboramos nuestra Planificación Estratégica, proceso en el que participan todas las áreas estratégicas del banco. El área de RSE / Sostenibilidad se encuentra bajo la supervisión y dirección de la División de Gestión y Desarrollo Humano, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad.

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

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

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

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

El Banco de Crédito de Bolivia S.A.:

- a) Implementa programas de Educación Financiera para la inclusión financiera de sus prestatarios y comunidad;
- b) Apoya iniciativas de bienestar de sus colaboradores;
- c) Promueve el cuidado y protección del Planeta;
- d) Efectúa inversión social en proyectos de salud, niñez y atención a desastres;
- e) Busca la permanente satisfacción de sus clientes.

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

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

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

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

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

El principal soporte operativo con el que cuenta el área de RSE /Sostenibilidad es su equipo de voluntarios BCP. Conformado por 300 colaboradores que participan de manera activa y más de 1,600 que se adhieren a las actividades a medida que surge la necesidad de apoyo y ayuda social.

Desde 2019 la Escuela de Voluntariado BCP se ha consolidado como un espacio de diálogo y participación de nuestros colaboradores, en el que se abordan temáticas relacionadas a la responsabilidad social empresarial tales como como cambio climático, derechos humanos, equidad de género, atención a desastres y otros.

También formamos parte activa de las mesas de Equidad de Género, Medio Ambiente y Finanzas Sostenibles del Pacto Global, que son impulsadas por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia y Naciones Unidas.

5.

RELACIÓN CON
LOS CLIENTES

5. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

PERFIL DEL CLIENTE BCP

102-6, G4

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

Banca Minorista se divide en dos grandes segmentos, (1) PN (persona natural) que son aquellos clientes asalariados que se dividen en los sub segmentos: VIP, TOP, Premium, Consumo A y Consumo B y (2) PNN (personas naturales con negocio) los cuales se dividen en los sub segmentos de Clientes Pyme, Microcrédito. Se realiza esta sub segmentación para atender los requerimientos de nuestra amplia gama de clientes, siendo su objetivo establecer propuestas de valor relevantes y construir relaciones comerciales de valor, rentables y de largo plazo con nuestros clientes, mediante estrategias orientadas a la satisfacción de las necesidades específicas de cada segmento logrando la vinculación permanente de estos clientes con productos y construyendo la fidelización de los clientes.

Banca Empresas cuenta con un modelo de segmentación que considera: la cantidad de productos y servicios que cada cliente utiliza del Banco y el nivel de uso de los productos respecto a la competencia. En base a estos criterios se identifican 4 segmentos de clientes (A, B, C y D). Este modelo permite clasificar tanto a clientes cautivos como potenciales. Para cada segmento se tiene definida la estrategia a seguir, que puede ser captura, crecimiento o fidelización.

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

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

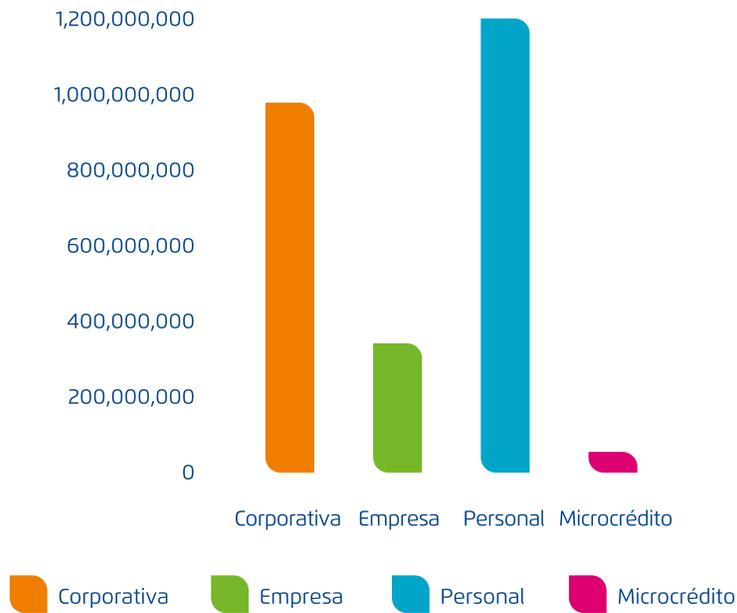
CARTERA POR REGIÓN EN USD



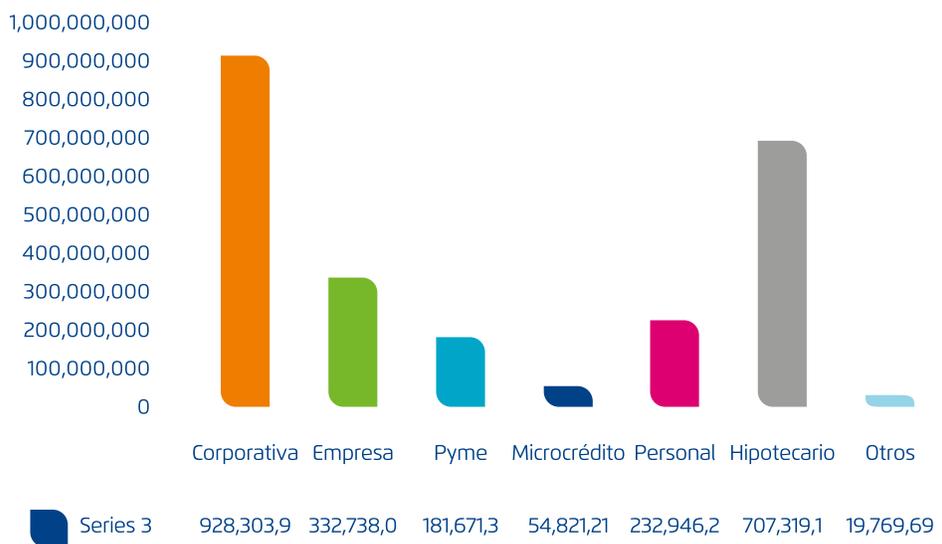
CARTERA POR SECTOR EN USD



CARTERA POR DIMENSIÓN EN USD



CARTERA POR LÍNEA DE NEGOCIO EN USD



SATISFACCIÓN, RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

RSE 1S, RSE 2S, RSE 3S

Con el propósito de retener y sobre todo fidelizar a nuestros clientes, el BCP trabaja para entender las necesidades de cada tipo de clientes. Durante la gestión 2023, se obtuvo el 66% del índice de satisfacción general. Es por eso que se cuenta con diferentes programas para este fin, que involucra acciones segmentadas.

Dentro de estos programas, contamos con los siguientes:

Programa de Segmentación:

Banca Minorista se divide en dos grandes segmentos, (1) PN (persona natural) que son aquellos clientes asalariados que se dividen en los sub segmentos: VIP, TOP, Premium, Consumo A y Consumo B y (2) PNN (personas naturales con negocio) los cuales se dividen en los sub segmentos de Clientes Pyme, Microcrédito. Se realiza esta sub segmentación para atender los requerimientos de nuestra amplia gama de clientes, siendo su objetivo establecer propuestas de valor relevantes y construir relaciones comerciales de valor, rentables y de largo plazo con nuestros clientes, mediante estrategias orientadas a la satisfacción de las necesidades específicas de cada segmento logrando la vinculación permanente de estos clientes con productos y construyendo la fidelización de los clientes.

Banca Empresas cuenta con un modelo de segmentación que considera: la cantidad de productos y servicios que cada cliente utiliza del Banco y el nivel de uso de los productos respecto a la competencia. En base a estos criterios se identifican 4 segmentos de clientes (A, B, C y D). Este modelo permite clasificar tanto a clientes cautivos como potenciales. Para cada segmento se tiene definida la estrategia a seguir, que puede ser captura, crecimiento o fidelización.

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

Programa para la fidelización:

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

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

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

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

Desde el periodo 2016, varias gerencias participan de esta escucha, con el objetivo de:

- Dar a conocer al cliente. El banco, tienen el firme propósito de acompañar y mejorar las experiencias, mostrándoles el compromiso que tiene el banco de escuchar a sus clientes.
- Identificar las oportunidades de mejoras inmediatas y otras que requieran un mayor análisis.
- Como resultado de esta escucha, se obtuvieron una serie de puntos mejoras, las cuales se presentan a continuación: información y asesoramiento en productos y servicios, Canales digitales, tiempos de espera en agencias, cajeros automáticos y nuestra Banca por Teléfono.
- Encuestas de satisfacción: constantemente se realizan encuestas a nuestros clientes para identificar las recomendaciones.
- Desde agosto se hace la medición de NPS semanalmente con representatividad mensual. Estas encuestas se realizan con dos objetivos:
- Conocer la satisfacción de atención con el servicio general del banco y con los canales de atención: Oficinas, ATMs, Banca por Internet, Banca Móvil, YAPE, Agencias y Banca por Teléfono. (persona, características de la atención y tiempo) y el porqué de la nota que nos brinda.
- Conocer si recomendase los servicios del banco a amigos o familiares y el porqué de su nota.

Las mismas se realizan vía telefónica a:

- Región Occidente
- Región Centro
- Región Oriente

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

- Tiempo de espera
- Cobertura de Canales
- Buen trato al cliente
- Información de productos
- Canales digitales
- Operaciones simples y eficientes
- Funcionamiento ATM
- Tasas de interés
- Otros

También como parte de nuestra labor de fidelización y retención, estamos prestos a escuchar y entender las necesidades de nuestros clientes. Durante la gestión 2023, se reportaron 2,572 reclamos. El 100% de los fueron resueltos satisfactoriamente. En todos los reclamos recibidos se realiza un análisis detallado, a fin de identificar causa-raíz para generar las medidas correctivas correspondientes.

POLÍTICAS CON ASPECTOS SOCIALES APLICADOS A LAS LÍNEAS DEL NEGOCIO.

RSE 1E, G4

Pautas de Atención al Consumidor Financiero

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

Atención de clientes y usuarios Adultos Mayores

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

Política – Atención Preferencial

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

Protección al Consumidor Financiero

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

Acceso a los servicios financieros de personas desfavorecidas

G4-FS14

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

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

PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ENFOQUE SOCIAL

RSE 2E

PRODUCTOS

Vivienda Social

El objetivo del crédito de vivienda de interés social es que todas las entidades financieras reguladas por la ASFI otorguen el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de las personas de menores ingresos, estableciéndose tasas piso y tasas techo de interés anual, que oscilan entre los 5,5% y 6,5%, establecida a partir del valor comercial de la vivienda que debe estar en un rango de 80.000 y 144.000 dólares. En el 2023, otorgamos créditos de vivienda social a 5,292 familias de todo el país.

Créditos de desarrollo productivo

El Fondo de Garantía de Créditos para el Sector Productivo está destinado a garantizar operaciones de microcrédito y de crédito PyME para capital de operaciones y/o capital de inversión. En 2023, 1,245 clientes accedieron a créditos productivos para mejorar sus ingresos y de sus familias.

Alcanzamos USD 1,475.8 millones de cartera regulada (definida como la suma de la cartera destinada al sector productivo y la cartera de hipotecarios de vivienda social), monto mayor en USD 50.9 millones o 3.6% al obtenido en 2022, lo que representó el 60.1% del total de colocaciones; el restante 39.9% corresponde a la cartera no regulada, compuesta principalmente de créditos de Consumo e Hipotecarios de Vivienda no Social. Del total de cartera regulada el 77.7% corresponde a cartera destinada al sector productivo y el 23.3% a Créditos Hipotecarios para Vivienda Social.

Microcrédito y Sector Agropecuario

Tiene el propósito de promover el acceso al microcrédito. Se traduce en la intención de acompañar al microempresario en su negocio, en sus necesidades comerciales y personales, que lo invita a vivir la experiencia de un servicio ágil y de calidad para alcanzar sus sueños.

Contamos con 6 oficinas, 3 en el Alto, 2 en La Paz y una en Oruro. Los productos que se ofrecen son: Microcrédito Capital de Trabajo y Activo Fijo, Microcrédito de Libre Disponibilidad y Microcrédito Mejoramiento de Vivienda, adicionalmente contamos con los productos de seguros "Microseguro de Vida y Vida más Salud".

Asimismo, contamos con las sesiones de la "Escuela de Formación de Jóvenes en Microfinanzas" que permite a jóvenes profesionales egresados el entrenamiento para su primer empleo; en esta gestión, se completaron 4 escuelas y graduaciones, con lo cual los graduados de escuela representan un 85% del equipo comercial de microcrédito.

Respecto al cierre de gestión de 2023, el saldo de cartera de Microcrédito representa USD. 54.8 millones. Al cierre del 2023 contamos con 14.905 clientes.

SERVICIOS

AGENTES BCP

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

Al 31 de diciembre del 2023, el BCP cuenta con 1,350 Agentes BCP, consolidándose como la red de atención de servicios financieros más grande del país, ubicados estratégicamente en las tiendas de barrio o en los establecimientos comerciales más conocidos del vecindario, operando en zonas periféricas de las ciudades y también en poblaciones del área rural del país, aportando así a la bancarización de nuestra sociedad. A la fecha cuenta con nuevas funcionalidades en retiro de efectivo y métodos de pago mediante generación de códigos QR, retiros sin contacto con lectura NFC, aplicación de botones rápidos de recarga y pago de servicios por conexión directa, todo esto para mejorar la experiencia de clientes y usuarios financieros.

Los servicios que se ofrecen en nuestros Agentes BCP, son los siguientes:

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

A cierre de 2023, se registró un total de 19,8 millones de transacciones monetarias a través de Agentes BCP. Del total de Agentes, el 59.93% son manejados por mujeres y 2,15% por adultos mayores, lo que implica mayores ingresos para ellos y sus familias.

Billetera Móvil YAPE

Medio de pago a ser utilizado por personas que tengan un dispositivo móvil y cuenten con el servicio de alguna de las empresas de telecomunicaciones que operan en Bolivia, sin necesidad de contar con una cuenta bancaria. Se trata de una aplicación informática (App) que permite realizar las siguientes operaciones:

- Carga de dinero en Agentes y cajeros automáticos BCP.
- Compras en comercios mediante QR o tecnología NFC.
- Pagar servicios (Luz, agua, comunicaciones, belleza).
- Recarga de créditos para celular.
- Transferencias a otros bancos.
- Transferencias a otras cuentas Yape
- Retiro de dinero en Agentes y cajeros automáticos BCP.
- Consultas (saldo y movimientos, operaciones realizadas y retiros generados).
- Consulta de Tarifarios BCP.

Al 31 de diciembre de 2022, Yape registró más de 60.3 millones de transacciones monetarias y 828 mil nuevos clientes Yaperos.

EDUCACIÓN FINANCIERA

RSE 4E, G4

Academia de Clientes BCP

En 2019 implementamos este nuevo proyecto con la finalidad de acercar a los clientes al mundo digital y tecnológico; así realizar sus transacciones desde la comodidad de su hogar sin necesidad de ir físicamente a una agencia. En 2022 este proyecto se consolidó y a través de sesiones virtuales por la plataforma Zoom se logró educar a 11,221 clientes para que aprendan:

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

ABC del BCP

Desde hace trece años que a través de radiodifusoras rurales se difunden cuñas de Educación Financiera en aymara, quechua, guaraní y español con temas relacionados a los conceptos financieros básicos, buenas prácticas de ahorro y cuidado, información clave sobre productos y servicios, derechos del consumidor financiero, obligaciones de las Entidades de Intermediación Financiera y el buen uso de canales de atención, fomentando la inclusión financiera especialmente en zonas alejadas del país. En 2023 se fortaleció la temática y consejos para utilizar canales digitales y así, cuidar de la salud de los clientes y sus familias.

Foro PyME

En 2023 el Foro PyME también se convirtió en un espacio presencial y virtual para que emprendedores bolivianos intercambien sus experiencias buenas y malas, se genere un co-aprendizaje y networking.

Durante esta gestión se obtuvo la participación de 4.097 usuarios y clientes PyME.

Aula BCP para cliente y/o usuarios

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

Descubre lo Fácil de las Finanzas (DESCUBRE)

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

RESULTADOS

Nombre del Proyecto	Público Beneficiario	Meta	Resultado 2023
Aula BCP para prestatarios	Clientes	16,000	14,268
Mecanismos de reclamo	Usuarios/clientes	1,500	2,570
Academia de Clientes BCP	Clientes	5,000	11,221
Aula BCP para colaboradores	Colaboradores	1,000	1,775
Foro PyME	Clientes PyME	1,000	4,097
Educación Financiera para Mujeres en Microfinanzas	Usuaris y Clientas	1,000	2,600
Descubre	Clientes	15,000	12,819
TOTAL		40,500	49,350

6.

**RELACIÓN CON LOS
COLABORADORES**

6. RELACIÓN CON LOS COLABORADORES

COMPROMISO CON LA EQUIDAD DE GÉNERO

102-12, RSE 2H, RSE 1E

Desde 2018, suscribimos un compromiso formal para implementar una estrategia corporativa que promueva la equidad de género y la tolerancia cero hacia la violencia contra las mujeres, profundizada en 2019 y consolidada en 2020 con la actualización de políticas y procedimientos en la incorporación de personal nuevo en la organización, jornadas de capacitación gerencial contra violencia y hostigamiento sexual y campañas de comunicación internas y externas de concientización acerca de roles de género, inclusión laboral, micromachismo y lucha contra la violencia física, psicológica y sexual.

En 2023 ratificamos el compromiso de seguir trabajando y promoviendo la igualdad y equidad de género, a través de la aplicación de los 7 principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por su sigla en inglés), los mismos que también fueron incorporados en su Política de Equidad de Género.

Esta iniciativa es desarrollada por el Pacto Global Bolivia en alianza con ONU Mujeres, a través de la Mesa de Trabajo de Igualdad de Género, que integra acciones e iniciativas empresariales para incentivar la reducción de las brechas de género en Bolivia, donde el BCP forma parte activa.

Dentro las acciones implementadas durante la gestión 2023, podemos destacar:

Integración al modelo EX

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

Onboarding: Inducción a los principios de Equidad y Tolerancia 0 al hostigamiento.

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

Desarrollo y Aprendizaje:

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

Bajo un modelo de Gestión del Cambio

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

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

Entendimiento y convicción. - Líder expresa 0 tolerancia al HSL o sesgos de género.

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

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

Dentro el Plan BCP para la construcción de Equidad de Género de la gestión 2023, se trabajó en los siguientes pilares estratégicos:

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

ESTRUCTURA Y CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA

102-7, 102-8, RSE 1T

A 31 de diciembre del 2023, el BCP cuenta con 1,754 colaboradores.

A partir del lineamiento de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, mantenemos el porcentaje de las contrataciones donde el 52% del personal es femenino y el 48% de personal masculino.

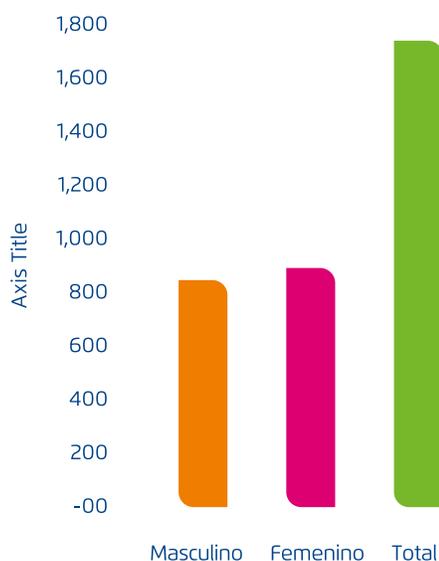
El 90,7% de estos funcionarios están concentrados en el eje troncal del País: En la ciudad de La Paz trabajan 1,102 colaboradores (60,2%), en Santa Cruz 338 (24,3%) y en Cochabamba 176 (6,2%). El restante 9,3% está distribuido entre las ciudades de Oruro, Potosí, Sucre, Tarija y Beni.

Manteniendo nuestra política de empleo, continuamos fomentando la modalidad de contratación por tiempo indefinido.

35% de los colaboradores ocupan cargos en Front Office, mientras que el 52% ocupa Middle Office y 13% ocupa Back Office. El 73% de los cargos ejecutivos son ocupados por hombres mientras que un 27% es ocupado por mujeres.

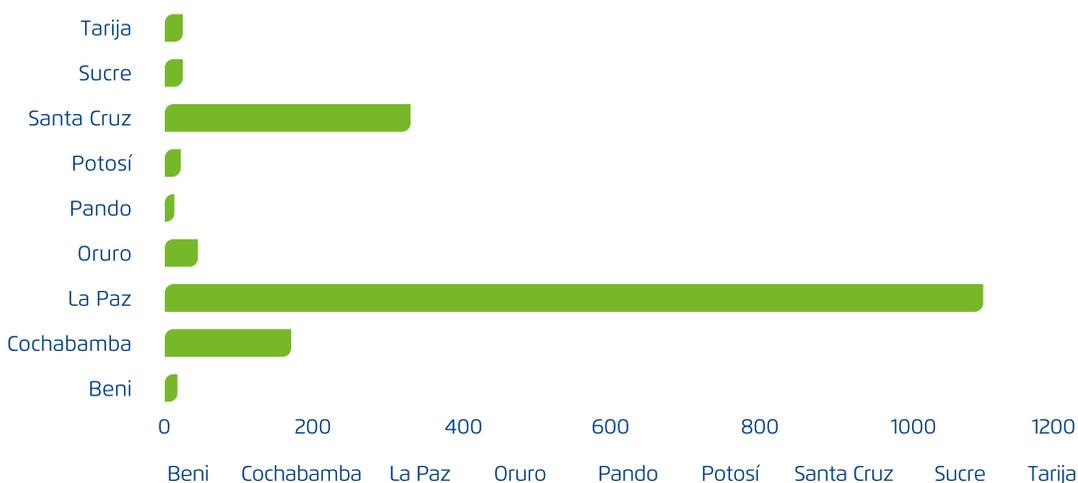
El 72,77% del total de colaboradores tienen entre 18 a 30 años, 23,11% entre 31 y 40 años, el 2,97% entre 41 y 50 años y el 1,14% son mayores de 50 años.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANILLA POR GÉNERO



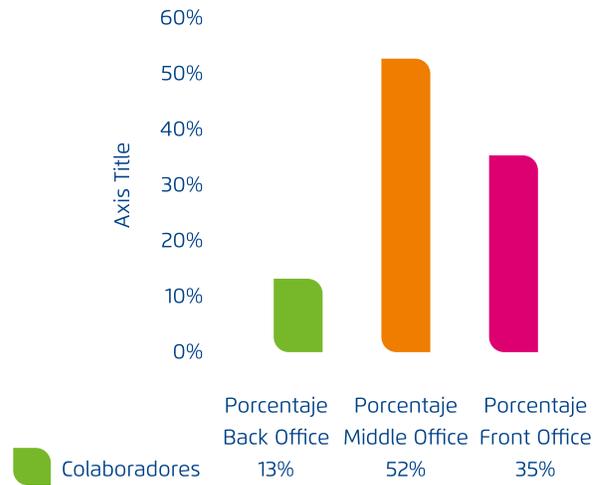
 Colaboradores	847	907	1,754
---	-----	-----	-------

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANILLA POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA

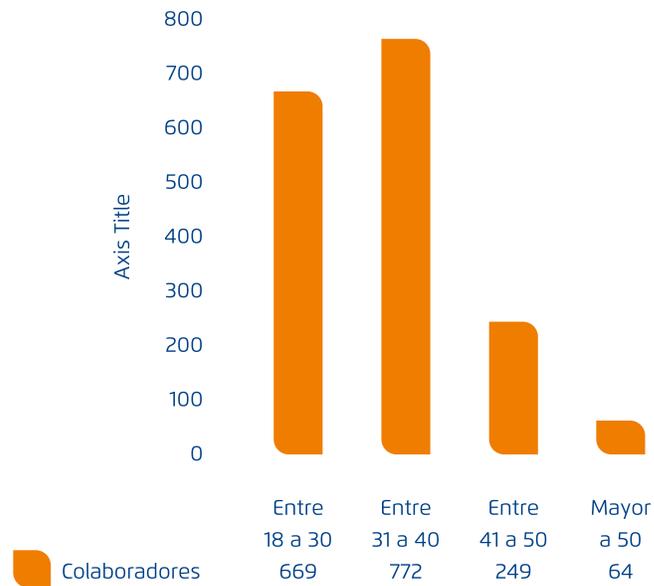


 Colaboradores	7	176	1102	48	0	24	338	29	30
---	---	-----	------	----	---	----	-----	----	----

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANILLA POR NIVEL JERÁRQUICO



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANILLA POR GRUPO ETARIO

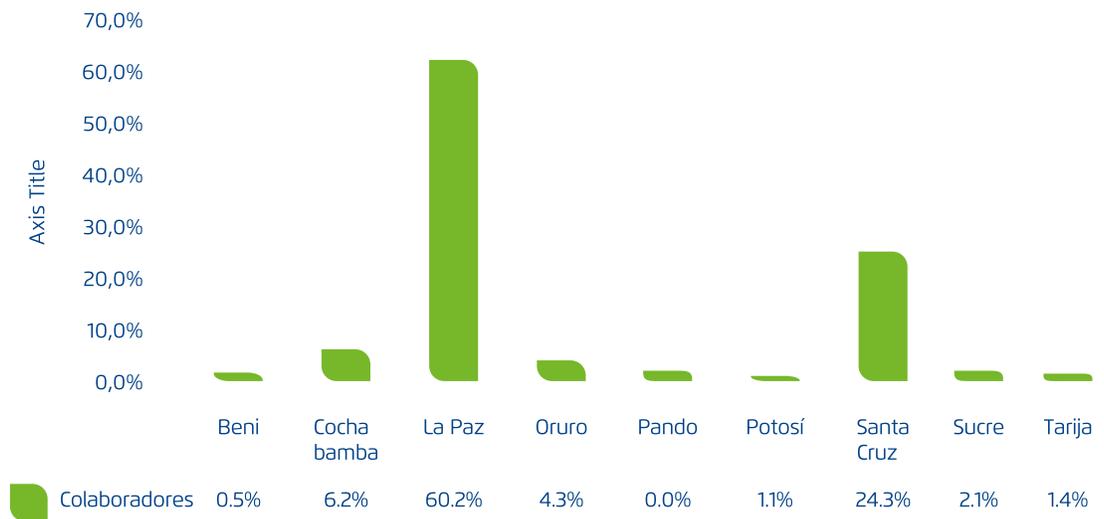


NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DEL PERSONAL

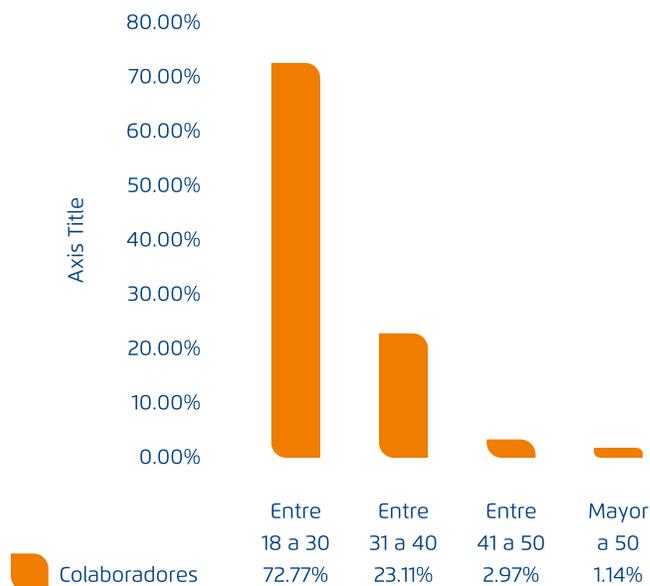
401-1, RSE 1E, RSE 2T, RSE 3T, RSE 4T

Durante el periodo del reporte se incorporaron 445 nuevos colaboradores, 48% hombres y 52% mujeres.

NUEVAS CONTRATACIONES POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA



NUEVAS CONTRATACIONES POR DISTRIBUCIÓN ETAREA



A partir de nuestra política de igualdad de oportunidades, aseguramos la igualdad y la equidad mediante la inclusión laboral de mujeres, jóvenes y personas con discapacidad. Para ello, el área de RSE establece indicadores que permitan realizar un seguimiento en el cumplimiento de este objetivo. En 2023, se registraron 16 personas (0,92%) entre personas con discapacidad y tutores de personas con discapacidad.

En 2023 la tasa de rotación fue de 24,83%. 408 colaboradores fueron desvinculados del banco en el periodo del reporte.

FORMACIÓN

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

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

Inducciones

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

BCPXpert (Formación On-line)

Capacitación para todo el banco, entre las especialidades se encuentran:

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

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

Escuelas de Formación

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

Escuela / Academia de Promotores de Servicio

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

Agile Academy Credicorp

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

Center for Creative Leadership (CCL)

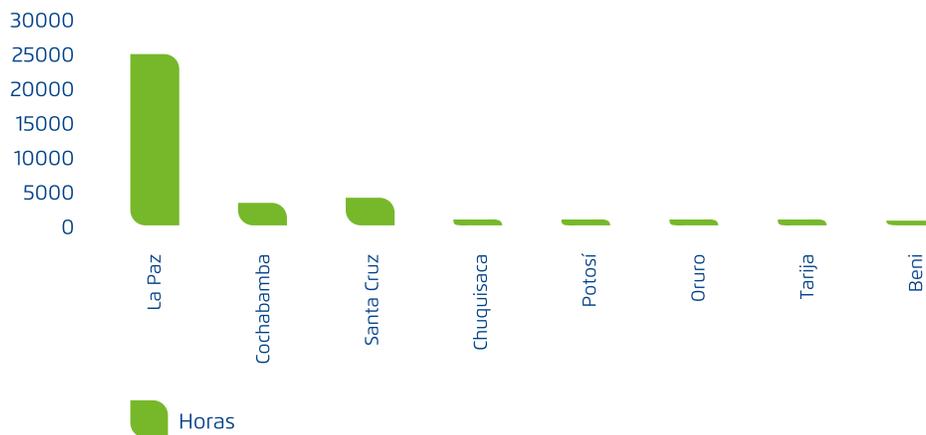
Capacitación para construcción de habilidades de liderazgo para gerentes y colaboradores clave para el Banco.

Capacitaciones Regulatorias

Son de carácter normativo para todos los colaboradores del banco:

Capacitación	Descripción	Modalidad	Alcance
Herramientas para la Prevención del Acoso Sexual Laboral	Curso para concientización de herramientas para prevenir el acoso sexual laboral	Virtual	Todos los colaboradores
Cambio Climático	Concientización del medio ambiente	Virtual	Todos los colaboradores
Riesgo de Liquidez	Riesgo de mantener dinero en efectivo para pagar obligaciones	Virtual	Todos los colaboradores
Gestión de Riesgo Crediticio	Bases y gestión del Riesgo Crediticio	Virtual	Todos los colaboradores
Reglamento de Protección al Consumidor Financiero	Reglamento para la atención de clientes del Banco	Virtual	Todos los colaboradores
Seguridad de la Información	Política para mantener un control seguro sobre la información manejada	Virtual	Todos los colaboradores
Seguridad Física	Procesos de seguridad normativos de acuerdo a la ASFI	Virtual	Todos los colaboradores
PLAFT I	Políticas para evitar la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo	Virtual	Todos los colaboradores
Ergonomía	El estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo a las características físicas y psicológicas del trabajador.	Virtual	Todos los colaboradores
COVID-19 Protocolos de protección y retorno	Medidas de bioseguridad con el COVID-19	Virtual	Todos los colaboradores
Ética, Anticorrupción y Cumplimiento Normativo	Políticas para fomentar la ética, anticorrupción y cumplimiento normativo.	Virtual	Todos los colaboradores
PLAFT II: Banco	Políticas para evitar la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo	Virtual	Todos los colaboradores
Riesgo Operativo	Riesgo de posibilidad de pérdidas financieras por fallas de procesos	Virtual	Todos los colaboradores
Continuidad de Negocios	Procesos y procedimientos para garantizar funciones esenciales	Virtual	Todos los colaboradores
Lenguaje de Señas	Medio de comunicación con las personas con discapacidad auditiva	Virtual	Al menos un representante por agencia
Contingencia Tecnológica	Lograr la concientización del resto de los colaboradores del área de TI del Banco, que no estén directamente involucrados en la ejecución y/o mantenimiento del plan	Virtual	Grupo de colaboradores de Sistemas TI y Continuidad del Negocio

CAPACITACIONES POR OFICINA / SUCURSAL



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

- Talleres sobre Reglamento de Protección al Consumidor Financiero.
- Taller sobre Equidad de Género y Hostigamientos Sexual Laboral.
- Taller de Lenguaje de Señas

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

404-3, RSE 3C

Es a través de estas sesiones que los líderes deben formar nuevos líderes. Esta es una oportunidad de crecimiento para el colaborador y para la organización. Mejor desempeño, mejores resultados.

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

La Evaluación del Desempeño consiste en:

1. Evaluar a cada colaborador en SurveyMonkey en base a su desempeño y comportamientos y ubicarlo en la escala de 5 niveles.
2. Citar a cada colaborador para llevar a cabo su Café de desempeño donde se le debe comunicar lo siguiente:
 - a. Sus fortalezas como sus áreas de mejora
 - b. Definir 3 objetivos por los cuales debe trabajar los siguientes 6 meses
 - c. Brindar un feedback de crecimiento y construcción
 - d. Generar un plan de acción entre líder y colaborador

CANTIDAD DE PERSONAL EVALUADO DEL DESEMPEÑO		
Indicadores/categorías	Número de Empleados	%
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño para ingresar al proceso de evaluación	938	55%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en período de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	205	12%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño	775	45%

CLIMA LABORAL

En 2023 el BCP obtuvo 70% de favorabilidad en la nota de clima laboral.

REMUNERACIÓN

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

En la Gestión 2023 el Salario Mínimo Nacional establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social se incrementó a Bs. 2,362. En el Banco de enero a diciembre, sólo un 1.04% colaboradores percibieron un salario mínimo nacional (18 personas del total), los restantes fueron contrataciones por un salario superior en un 18% respecto al mínimo nacional, ya sea en haber básico, compensaciones adicionales por comisiones.

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

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

Por temas de confidencialidad no es posible compartir valores de salarios; sin embargo, el BCP la relación porcentual entre la remuneración total anual para el funcionario mejor pagado el Banco respecto a la remuneración promedio anual del total de todos los empleados, fue de 12.70 a 1.

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

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

PRESTACIONES SOCIALES, SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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

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

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

APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	
CONCEPTO	% APORTE
APORTES DEL COLABORADOR	
Cotización mensual	10%
Aporte Solidario del Asegurado	0.50%
Prima por Riesgo Común	1.71%
Comisión por Administración	0.50%
APORTE DEL EMPLEADOR	
Aporte Patronal Solidario	3%
Prima por Riesgo Profesional	1.71%
FONVI	2%
CSBP	10%
CÁLCULO APORTE NACIONAL SOLIDARIO	
Para sueldos mayores a Bs. 13.000	1%
Para sueldos mayores a Bs. 25.000	5%
Para sueldos mayores a Bs. 35.000	10%

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

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

Buscando mayor bienestar para sus colaboradores el Banco otorga una serie de beneficios adicionales:

- Seguro de vida
- Créditos institucionales con tasa preferente
- Flex time (tiempo flexible) en su horario de ingreso y de salida
- Medio día libre por cumpleaños, por día de la madre, día de la mujer y día del padre
- Descuentos en línea blanca para colaboradores (Mixo)
- Descuentos en línea marrón para colaboradores (Samsung, Next Level)
- Descuentos por planilla en diferentes tiendas
- Descuentos en Club Deportivo (Club Hípico Los Sargentos)
- Descuentos por planilla para membresías del Club Bolívar
- Descuentos en emprendimientos de nuestros colaboradores
- Vales de Supermercados a nivel nacional (Ketal e Hipermaxi)
- Regalos de Navidad para hijos de colaboradores hasta 10 años
- Aplicación móvil con portafolio de descuentos BCP en diferentes restaurantes, tiendas, comercios de electrónica, etc. en varias ciudades del país
- Beneficio de maternidad y paternidad extendido

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

En cuanto a los beneficios sociales por baja de maternidad y paternidad, durante el año 2023 registramos un total de 90 bajas (51 femeninas y 39 masculinas). Se registró a 51 mujeres en etapa de gestación y periodo de lactancia. El 100% de los colaboradores hicieron uso de su derecho tanto en el periodo de parto como de postparto. El 100% de los colaboradores que hicieron uso de baja de paternidad y maternidad se reincorporaron al trabajo luego de tomar la baja médica de maternidad y paternidad; sin embargo; la tasa de retención 12 meses después de la baja fue de: 96% para mujeres y 92% en el caso de los hombres.

La aprobación de políticas de equidad de género, implementación de sala de lactancia, flex time, trabajo remoto y otros beneficios han ayudado a que las mamás en nuestra organización tengan más oportunidades y ventajas laborales y decidan quedarse en sus fuentes laborales. En 2023 la tasa de no retorno de mujeres 12 meses después de la baja de maternidad fue de 4%.

Comités Mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar

A fin de dar cumplimiento a Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar Nro. 16998 de 2 de agosto de 1979 en su capítulo VII Arts. 30 al 37 y velar por la salud y seguridad de los colaboradores, contamos con 8 Comités Mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar, distribuidos a nivel nacional, los cuales son denominados como "Comité Mixto".

Así también, contamos con 36 Coordinadores de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar los cuales se hacen cargos de las agencias distribuidas a nivel nacional

- a) El Banco de Crédito de Bolivia S.A., cuenta con 8 comités de mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar (2 en La Paz, 1 en Santa Cruz, 1 en Cochabamba, 1 Sucre, 1 en Tarija, 1 en Oruro y 1 en Potosí).
- b) Nuestros comités mixtos se encuentran distribuidos en 7 de los 8 departamentos en los que brindamos nuestro servicio, debido a que en el departamento faltante es Beni ya que cuenta con 8 trabajadores y la norma boliviana establece la creación de un comité mixto cuando se cuentan con más de 20 personas.

Representación del comité mixto a nivel nacional

$$= \frac{\text{Departamento con comité mixto}}{\text{Departamento en los que se requiere comité mixto}} \cdot 100$$

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

Representación del comité mixto a nivel nacional = 100%

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

Absentismo Laboral

Durante la gestión del reporte, se determinó el índice de frecuencia de accidentes, tasa de días perdidos y tasa de absentismo laboral.

Para el cálculo de la tasa de absentismo se contaron únicamente las faltas por motivos de accidentes laborales, el Banco de Crédito de Bolivia S.A., recibe certificados de incapacidad temporal emitidos por la Caja de Salud de la Banca Privada, donde están afiliados todos sus colaboradores.

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

No se cuenta con información respecto a la tasa de enfermedades profesionales y no se cuenta con víctimas mortales por accidentes o enfermedades laborales la fecha.

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

Los indicadores inicialmente mencionados se calcularon de la siguiente manera:

DEPARTAMENTO	Varones					Mujeres				
	Cantidad	Días perdidos	IFA*	TDP**	TLA***	Cantidad	Días perdidos	IFA	TDP	TLA
COCHABAMBA	0	0	0,0	0,00000%	0,00000%	1	1	0,02	0,00003%	0,00025%
LA PAZ	6	119	0,79	0,00301%	0,02408%	7	68	0,59	0,00172%	0,01376%
SANTA CRUZ	3	9	0,26	0,00182%	0,018200%	1	3	0,06	0,00009%	0,00074%
	9	128				9	72			

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

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

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

7.

RELACIÓN CON PROVEEDORES

7. RELACIÓN CON PROVEEDORES

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

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

En ese marco, todos los contratos con proveedores incluyen una cláusula anticorrupción y otra de relación de parentesco, acorde a las políticas internas de conducta descritas anteriormente. Cada proveedor cuenta con file de registro y es evaluado aplicando la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno. En 2023, no se encontraron riesgos significativos relacionados con actos corruptos.

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

Durante el periodo de reporte, el BCP contrató los servicios de acuerdo al siguiente detalle:

Proveedor	Cantidad de proveedores 2023	Monto pagado (USD)	% Concentración
Local	2,138	49,662,708	91%
Extranjero	41	5,157,689	9%
Total	2,179	54,820,397	

8.

**RELACIÓN CON LA
COMUNIDAD**

8. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

103-2

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

OPERACIÓN SONRISA

Desde hace 16 años, mantenemos una exitosa alianza estratégica con la Fundación Operación Sonrisa.

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

Desde que empezó la iniciativa a la fecha, contamos con un total acumulado de 4,700 cirugías.

OTRAS CONTRIBUCIONES Y APORTES A FINES SOCIALES

RSE 1H

Durante la gestión 2023 el BCP donó USD 25,000 para contribuir con diversas causas sociales, lo que constituye el 0,1906% de sus utilidades, de acuerdo con el siguiente detalle:

CONCEPTO	PRESUPUESTO EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES AMERICANOS
MEDIO AMBIENTE	18,619
EDUCACIÓN FINANCIERA (ABC DE LA BANCA Y FORO PYME)	26,068
VOLUNTARIADO BCP	8,856
EQUIDAD DE GÉNERO	17,677
FILANTROPÍA ESTRATÉGICA Y DONACIONES	22,790
TOTAL	94,310

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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

Durante el periodo de reporte el BCP movilizó 164 voluntarios invirtiendo 323 horas de trabajo voluntario para llevar a cabo las siguientes acciones:

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

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

102-12

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

9.

**COMPROMISO CON
EL MEDIO AMBIENTE**

9. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

103-2, RSE 1E

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

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

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

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

A continuación, se presentan los resultados que alcanzó el BCP en 2023 en cuanto a la gestión de su impacto ambiental.

GESTIÓN DE NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

RSE 1A, RSE 2A, RSE 3A, 102-12

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

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

Desde 2017 el BCP viene registrando el impacto de sus operaciones en el Planeta.

En 2018 el BCP empezó a medir la Huella de Carbono a través de una plataforma para hacer seguimiento responsable a las emisiones de carbono. Con lo que evidenció una importante reducción en el consumo de energía eléctrica del 24%, gracias al cambio de luces LED en las instalaciones del banco y otras iniciativas que se han ido trabajando en estos años.

Y, desde entonces forma parte de la iniciativa de compensación ambiental a través del Certificate Emission Reduction (CERs) emitidos por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC por sus siglas en inglés) que es el principal instrumento jurídico de respuesta internacional ante el reto del cambio climático y persigue estabilizar las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera para así impedir perturbaciones peligrosas de carácter antropogénico en el sistema climático.

La meta del 2022 es compensar/reducir al menos el 10% del total de emisiones netas de CO₂. En 2023 el BCP ratificó este compromiso y estableció metas de reducción.

CONSUMO DE AGUA

303-5

Desde el 2017 el BCP comenzó a medir su Huella Hídrica. El objetivo es obtener parámetros que nos permitan establecer tenencias de consumo y reducción. En 2023, tomando en cuenta que el retorno de trabajo a la modalidad presencial se dio en esta gestión y hubo un incremento de colaboradores en relación a la gestión 2022, el consumo de agua fue de 82,430 m³, con un consumo promedio por colaborador de 45 m³.

EMISIONES

302-1, 305-1, 305-4, 305-5

En la gestión 2023 se generaron 4,902.81 tCO₂e (+/- 10 %) considerando emisiones de alcance I, II y III según el GHG Protocol.

El inventario de GEI contempla toda la operación a nivel nacional del banco. El inventario de GEI incluye las fuentes de: combustibles, gases refrigerantes, extintores de CO₂, electricidad, aguas residuales, residuos sólidos, papel, transporte del personal hacia oficinas, vuelos y electricidad de servicios de Agentes BCP.

RECICLAJE

301-2

Desde 2020 se cuenta con alianzas con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz para realizar el reciclaje de diversos materiales como: papel, plástico, cartón, pilas y baterías.

Dentro de nuestras oficinas contamos con basureros mismos que están divididos entre papel y cartón, otro de plásticos y otro de basura común; esto para que los colaboradores puedan reciclar.

Adicional a ello contamos con contenedores en nuestras oficinas y agencias para la recolección de pilas y baterías, mismas que nos luego entregadas a la Alcaldía de La Paz.

Los residuos recuperados para reciclaje durante la gestión 2023, entre papel y disposición responsable de residuos eléctricos y electrónicos certificada, para asegurar la debida reutilización y/o deshecho, en su conjunto suman un valor total de 591.33 tCO2e, lo que representa una reducción acumulada de GEI en el 2023 del 12.05 %.

DETALLE DE LA REDUCCIÓN DE EMISIONES

305-5

RESUMEN HUELLA DE CARBONO 2023



MATERIALES Y ENERGÍA ELÉCTRICA

301-1, 301-2, 302-1, 302-3, 302-4, RSE 1A, RSE 2A

PAPEL

MATERIAL	PERIODOS				
	2019	2020	2021	2022	2023
PAPEL	49 toneladas	22,10 toneladas	42,23 toneladas	31 toneladas	44 toneladas

Como puede observarse el consumo de papel en 2023 incrementó con relación al 2022, esta situación se debe al retorno presencial a oficinas por parte de la mayoría de los colaboradores y la atención a requerimientos del día a día, sin embargo, se sigue trabajando en las campañas y acciones implementadas como parte de nuestro programa ambiental, el consumo promedio de papel por empleados de 0,0241 (Tonelada métrica).

Como parte de nuestra política de cuidado ambiental, en el 2023 ha logrado evitar 591.33 tCO₂e a través de sus procesos de gestión de residuos sólidos de tipo: plásticos y papel residual, y su respectiva disposición hasta un centro de reciclaje autorizado, la disposición responsable de residuos eléctricos y electrónicos certificada y por acciones tempranas de eficiencia energética en las operaciones de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz desde el año 2015. Esta evaluación de las emisiones evitadas de GEI estima las emisiones reducidas por evitar que el plástico termine en un vertedero o siendo incinerado; también se estiman las emisiones evitadas por recuperar el papel para reciclaje, y por optimizar procesos que favorecen la eficiencia energética a nivel institucional.

ENERGÍA ELÉCTRICA

El consumo de energía eléctrica en las operaciones del BCP fue de 4,843,055 Kw/h logrando un consumo promedio por colaborador de 2,665 Kw/h respecto al cierre de la gestión 2023.

ALIANZAS

Desde el 2021 contamos con la Alianza con Piensa Verde, plataforma multisectorial que busca articular y canalizar apoyo económico y en especie del sector privado, fundaciones y personas, en favor de la conservación de bosques, especies y áreas protegidas de Bolivia.

Nuestros voluntarios participan de las diversas iniciativas que realiza la plataforma.

DESGLOSE DE LOS GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

RSE 3A

CONCEPTO	GASTO EN MILIES DE USD
Campañas de concientización ambiental	4,294
Medición de Huella de Carbono (GreenCloud) y Auditoría Ambiental	14,325
TOTAL	18,619



10.

**METODOLOGÍA
APLICADA PARA LA
ELABORACIÓN DEL
INFORME DE RSE**

10. METODOLOGÍA APLICADA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RSE

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

Al igual que en la gestión 2022, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2023, fue elaborado “de conformidad”, aplicando para su elaboración los principios de contenido y calidad requeridos por esa metodología.

Su contenido es definido a partir de los resultados del estudio de materialidad de 2022 realizado a nivel Corporación, de un análisis del entorno de sostenibilidad internacional y local del sector financiero, y de la opinión de nuestros grupos de interés prioritarios, definiendo de esa manera los temas materiales a tratar y reportar. Sobre esta base, al igual que todos los años, el equipo de RSE revisa los contenidos e indicadores, redefiniendo y afinando nuevamente el alcance de los temas materiales como se mostró anteriormente en la tabla de materialidad.

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

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

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

El Informe, es publicado anualmente durante el primer semestre, abarcando en esta ocasión el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

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

Así mismo, para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2023, hemos tomado en cuenta el Suplemento Sectorial para el Sector Financiero que acompaña a la versión del GRI 4 y en el marco del cumplimiento normativo, hemos incorporado los requerimientos de información e indicadores del Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial, contenido en el Capítulo II del Libro 10° y respectivos anexos de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

11.

**INDICE DE
CUMPLIMIENTO
NORMATIVO Y
CONTENIDOS GRI**

11. INDICE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTENIDOS GRI

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

REQUERIMIENTO	UBICACIÓN	
	TÍTULO	PÁGINA
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Capítulo 4 – Gestión de la RSE en el BCP	25
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Capítulo 4 – Gestión de la RSE en el BCP	25
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad.	Capítulo 4 – Gestión de la RSE en el BCP	25
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de responsabilidad social empresarial;	Capítulo 4 – Gestión de la RSE en el BCP	25
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.	Para el cumplimiento de este apartado contamos con la calificación de desempeño de RSE cuyos resultados se describen en un documento independiente al presente informe.	25

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

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	COMENTARIO	PÁGINA
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	-	20
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	-	45
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada)	-	55
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	-	55
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	-	66
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		47
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		47
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		49
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.		50
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado		54
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.		51
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional		54
1D	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		20
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.		55

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	COMENTARIO	PÁGINA
1H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).		67
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio		44
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Durante el periodo de reporte, en las operaciones del banco no hemos implementado programas de desarrollo ni evaluaciones de impactos.	-----
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.		37-44-47-62
2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		37
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.		13-14
4E	Enfoque Social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.		41
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.		34
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.		34
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.		34
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua		70
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan		70
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.		73
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.		15
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Se cuenta con la información pero tiene carácter confidencial.	23

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Indicadores	Comentario u Omisión	Página - Respuesta directa
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES			
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización		2
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		10-15-16
102-3	Ubicación de la sede		10
102-4	Ubicación de las operaciones		10
102-5	Propiedad y forma jurídica		2-10
102-6	Mercados servidos		10-34
102-7	Tamaño de la organización		10-24
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		46
102-9	Cadena de suministro		57
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Mantuvimos la estructura del año pasado sin ampliar sus operaciones. Por tanto, no existen cambios significativos en su cadena de suministro en comparación a la gestión anterior. No existen cambios significativos en la ubicación de proveedores ni en la cadena de suministro.	56
102-11	Principio o enfoque de precaución	No aplicamos el principio de precaución.	--
102-12	Iniciativas externas		43-62-66
102-13	Afiliación a asociaciones		18
2. ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		5

Estándar GRI	Indicadores	Comentario u Omisión	Página - Respuesta directa
3. ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		10-18
4. GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza		22
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés		26
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No contamos con acuerdos de negociación colectiva.	--
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		26
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		26-69
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	No se registraron temas y preocupaciones durante el periodo del reporte	-----
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros comprenden solo las operaciones del banco.	---
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		69
102-47	Lista de temas materiales		28
102-48	Re-expresión de la información	La información contenida en el presente informe no presenta re-expresiones respecto a informes anteriores.	----
102-49	Cambios en la elaboración de informes	El análisis de materialidad es un ejercicio que se lo hace cada dos años. Se incluyeron temas adicionales a la materialidad	28
102-50	Periodo objeto del informe		66
102-51	Fecha del último informe		66
102-52	Ciclo de elaboración de informes		66
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		2

Estándar GRI	Indicadores	Comentario u Omisión	Página - Respuesta directa
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		66
102-55	Índice de contenidos GRI		76
102-56	Verificación externa		66
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			
TÓPICOS MATERIALES			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		26
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			
TÓPICOS MATERIALES			
103-2	Explicación del tema material y su cobertura		26-61-65
103-3	Enfoque de gestión y sus componentes		27-57
GRI 200 ECONÓMICO			
201 DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico generado y distribuido		12-13
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Durante el periodo de reporte, en el marco de la gestión integral de riesgos, no contemplamos de manera específica las implicaciones financieras, riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático. Sin embargo, contamos con un plan que describe la preparación anticipada ante una crisis con el fin de reducir o evitar de manera oportuna y efectiva el impacto negativo que se pueda generar.	-----
202 PRESENCIA EN EL MERCADO			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		55

Estándar GRI	Indicadores	Comentario u Omisión	Página - Respuesta directa
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	<p>a. El 100% de los altos ejecutivos banco son contratados en el lugar de su residencia/procedencia</p> <p>b. Se considera a "altos ejecutivos" a las personas que tienen los cargos de gerente general o gerente de división.</p> <p>c. Se considera local como los nacidos o residentes de ciudades donde se opera</p> <p>d. Ubicaciones con operaciones significativas: Ubicaciones donde opera el banco (Toda Bolivia menos Pando, donde se tiene presencia sólo a través de Agentes BCP).</p>	20
205 ANTICORRUPCIÓN			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		23-57
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		20
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		20
GRI 300 AMBIENTAL			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		69
301-2	Insumos reciclados		69
302 ENERGÍA			
302-1	Consumo energético dentro de la organización		69
302-2	Consumo energético fuera de la organización		69
302-3	Intensidad energética		69
302-4	Reducción del consumo energético		69
303 AGUA Y EFLUENTES			
303-5	Consumo de agua		69

Estándar GRI	Indicadores	Comentario u Omisión	Página - Respuesta directa
305 EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		69
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		69
305-5	Reducción de las emisiones de GEI		69
307 CUMPLIMIENTO REGULATORIO AMBIENTAL			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		-----
GRI 400 SOCIAL			
GRI 401 EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		50
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		53
401-3	Permiso parental		57
GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	No hemos registrado antecedentes de cambios operativos significativos, por lo que no cuenta con convenios de esta naturaleza.	-----
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad		57
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		59
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		59
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	No contamos con Sindicatos, por tanto, los temas requeridos no son tratados en esa instancia.	-----

Estándar GRI	Indicadores	Comentario u Omisión	Página - Respuesta directa
GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado		51
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		51
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		54
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		15
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		47
GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Dando cumplimiento a la Ley 045, no contamos con ningún caso de discriminación registrado en la gestión 2022 por razones de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social.	-----
GRI 412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	En 2022 no realizamos una evaluación de impacto sobre derechos humanos.	-----
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		24-51
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Durante el periodo de reporte, evaluamos el programa de acceso a la salud Operación Sonrisa, desde el ámbito de la calidad de atención, acceso a la salud de manera oportuna, trato por parte del personal médico hacia los niños y sus familias y el tema de la discriminación.	-----

Estándar GRI	Indicadores	Comentario u Omisión	Página - Respuesta directa
GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el periodo de reporte, no registramos ningún caso de incumplimiento relacionado con comunicaciones de marketing.	---
GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante el periodo de reporte no registramos ningún caso de incumplimiento de leyes o normativas en el ámbito social o económico.	----

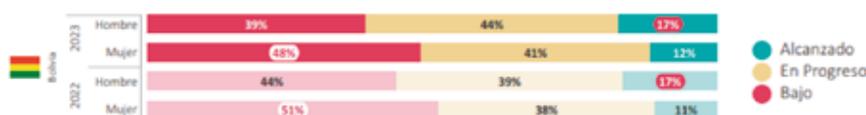
ANEXO

La brecha de género en inclusión financiera persiste, pero bolivianas lideran el uso de billeteras móviles en el país.

- Por tercer año consecutivo, Credicorp publicó estudio que identifica las brechas de género en la inclusión financiera en el Perú, Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, México y Panamá.
 - Mujeres lideran el uso de billeteras móviles para compras y pagos de servicios.
- El porcentaje de mujeres que usa una billetera móvil supera en 5 puntos porcentuales a los hombres. Bolivia y Ecuador son los únicos países de la región con esta tendencia.

La Paz, febrero 23 de 2024.- De acuerdo con el estudio Brechas de Género en la Inclusión Financiera del Grupo Credicorp, el 12% de las mujeres bolivianas alcanzó un nivel óptimo de inclusión financiera, tan solo un punto porcentual más que el año pasado (11%). Por su parte, los hombres registraron un 17% en el mismo nivel, alcanzando igualmente solo un punto porcentual más que en la evaluación anterior (16%) y manteniendo una brecha de género significativa en el país.

Índice de Inclusión financiera en Bolivia por género (% de la población, según niveles de logro)



La inclusión financiera es evaluada por Credicorp a través de indicadores de acceso, uso y calidad percibida del sistema financiero. La investigación, adicionalmente, considera un análisis interseccional para identificar las diferencias que se registran entre las mujeres según variables demográficas, como edad, ocupación y nivel socioeconómico, entre otros. A nivel regional, Bolivia (12%) se ubica en el último puesto del ranking con menor porcentaje de mujeres incluidas adecuadamente al sistema financiero. Argentina (38%), Panamá (33%), Chile (31%), Ecuador (27%), Perú (18%), México (17%) y Colombia (16%) le anteceden. Cabe destacar que las personas clasificadas en el nivel alcanzado son aquellas que utilizan regularmente diversos productos y servicios financieros y evalúan positivamente el sistema.

Pese al panorama expuesto, Carina Rivero, gerente de Gestión y Desarrollo Humano del BCP Bolivia - empresa del grupo Credicorp - resalta a las billeteras móviles como un vehículo clave para la inserción de las mujeres en el sistema financiero formal en Bolivia. Esto por la frecuencia de uso de esta herramienta financiera en las mujeres bolivianas, con una tendencia mayor que los hombres. Sin embargo, no desmerece la necesidad de esfuerzos adicionales para cerrar la brecha de género en inclusión financiera. Es clave destacar este indicador en el país, ya que regionalmente se notan diferencias significativas entre hombres (63%) y mujeres (55%), estas variaciones son notables a nivel de país en Colombia, México, Panamá y Perú.

“Además, las mujeres en Bolivia reportan un mayor número de barreras para acceder a productos financieros en comparación con los hombres, lo que refleja la existencia de desafíos adicionales para lograr la inclusión financiera equitativa”, indica Rivero. El país se ubica en un rango medio bajo con respecto al año anterior. Los datos muestran que el acceso (45.1) y el uso (30.5) siguen siendo las dimensiones menos desarrolladas en la región, aunque se observa un ligero avance en la calidad percibida (60.9).

CREDICORP

La región

A pesar de que la brecha de género en inclusión financiera en América Latina persiste, esta ha reducido desde la primera medición del IIF (publicado en 2021). A la fecha, mientras que un 26% de hombres se encuentran en el nivel alcanzado de inclusión financiera, solo un 21% de mujeres logran ubicarse en el mismo nivel. Sin embargo, mientras que en 2021 más de la mitad de las mujeres (56%) se encontraban en el nivel bajo, esta cifra en 2023 es de 38%.

Datos adicionales que demuestra la brecha de género en la inclusión financiera:

- Las mujeres que reciben ingresos a cuentas en su nombre sienten una mayor seguridad que aquellas que los reciben en efectivo, mediante cuentas de terceros, o que no tienen ingresos.
- Las mujeres presentan mayores barreras para tener productos financieros (de ahorro o crédito) en toda la región, sin embargo, Bolivia reporta la brecha más pronunciada. Esto puede deberse al nivel socioeconómico, la edad y la actividad que realizan las personas.
- En torno al tema de digitalización, el estudio muestra que la proporción de hombres que son usuarios intensivos es mayor que la de mujeres (35% vs. 32%). Pese a que este tema es clave para su inserción en el sistema.

Para concluir, Rivero, enfatiza en la necesidad de diseñar estrategias nacionales pensadas específicamente para las poblaciones más vulnerables: las personas sin estudios, sin acceso a internet, desempleados, adultos mayores, entre otras. Para de esta forma, garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a servicios financieros y oportunidades económicas.

Sobre Credicorp

Holding de servicios financieros líder en el Perú con presencia en Bolivia, Chile, Colombia, Estados Unidos y Panamá. Cuenta con un portafolio diverso de servicios organizado en cuatro líneas de negocio: Banca Universal, a través del Banco de Crédito del Perú - BCP y Banco de Crédito de Bolivia; Microfinanzas, a través de Mibanco y Mibanco Colombia; Seguros y Fondos de Pensiones, a través de Grupo Pacífico y Prima AFP; y Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios, a través de Credicorp Capital, Gestión de Patrimonios del BCP y Atlantic Security Bank. Asimismo, a través de Krealo, el brazo innovador de la corporación, se crean, invierten y gestionan fintechs en la región.

*Responsabilidad
Social*

