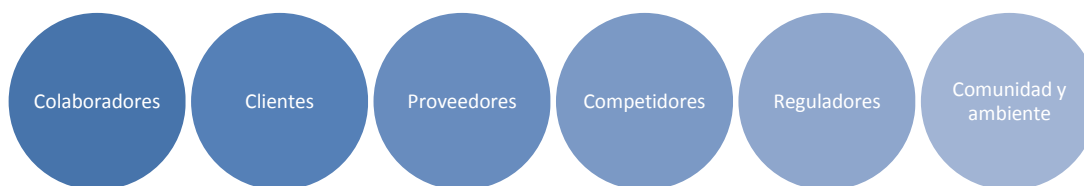


Sostenibilidad Corporativa

Los lineamientos institucionales de Credicorp, bajo los cuales se rigen todas nuestras subsidiarias, cumplen con altos estándares éticos, de sostenibilidad y de buen gobierno corporativo y están presentes en la visión, misión, políticas y normas institucionales de la compañía.

Nuestra cultura organizacional sienta sus bases en los principios de integridad, respeto y transparencia. De esta manera, buscamos lograr un crecimiento sostenible que genere valor para nuestros grupos de interés.

Para este año presentamos un primer esfuerzo de recopilar las iniciativas que desde Credicorp desarrollamos en temas de Sostenibilidad. Asimismo, estamos trabajando en un plan para mostrar aún mayor compromiso y una estrategia clara en estos aspectos, la cual será la base para construir un Reporte de Sostenibilidad 2020. El presente capítulo detalla las acciones de sostenibilidad de Credicorp y profundiza en diversas iniciativas de las principales empresas del grupo¹. A través de estas acciones, Credicorp busca gestionar sus principales aspectos ambientales, sociales y de gobierno; así como responder ante las expectativas de sus grupos de interés para que continúen manteniendo la confianza en nuestra institución. El marco de sostenibilidad de Credicorp se basa en la Política de Relaciones con Grupos de Interés, las cuales se clasifican en:



Temas relevantes de sostenibilidad

Los principales temas relevantes de sostenibilidad que Credicorp considera para la creación de valor a largo plazo han sido identificados como resultado de un análisis de materialidad que ha incluido el enfoque del *Global Reporting Initiative (GRI)*² y los requisitos del *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*. Esto ha involucrado una evaluación sistemática para identificar aquellos aspectos económicos, sociales y ambientales que son importantes tanto para Credicorp como para nuestros grupos de interés. Estos temas son:

¹ Banco de Crédito del Perú, en adelante BCP, Pacífico Seguros, en adelante Pacífico y Mibanco, quienes representan el 92% de las utilidades de Credicorp.

² Para más información acerca de los temas materiales, consultar los anexos del presente reporte

Medio ambiente • Finanzas Sostenibles • Ecoeficiencia Operacional
Social • Prácticas laborales • Inclusión Financiera • Responsabilidades Social y actividades de ciudadanía corporativa
Gobernanza • Gestión anticorrupción y prevención del crimen • Privacidad de la información • Gestión de riesgos y crisis

A. Medio Ambiente

Finanzas sostenibles

Las empresas de Credicorp tienen el mandato de diseñar e implementar sistemas de evaluación y monitoreo de riesgos ambientales y sociales de las operaciones directas e indirectas, consistentes con los Principios del Ecuador¹ y otros estándares de exigencia comparable. De esta manera, las empresas de Credicorp no solo se comprometen a implementar estas políticas ambientales y sociales en sus operaciones internas, sino también a incentivar a que potenciales clientes y proyectos adopten prácticas alineadas a dichas políticas.

Asimismo, los servicios que brinda Credicorp buscan orientarse a satisfacer las necesidades sociales que son prevaletentes en las comunidades donde tienen alcance. Las empresas del grupo buscan aportar al desarrollo sostenible local, mientras amplía su base de clientes para así obtener resultados de triple impacto: económico, social y medioambiental.

Las iniciativas específicas por empresa se detallan a continuación:

BCP

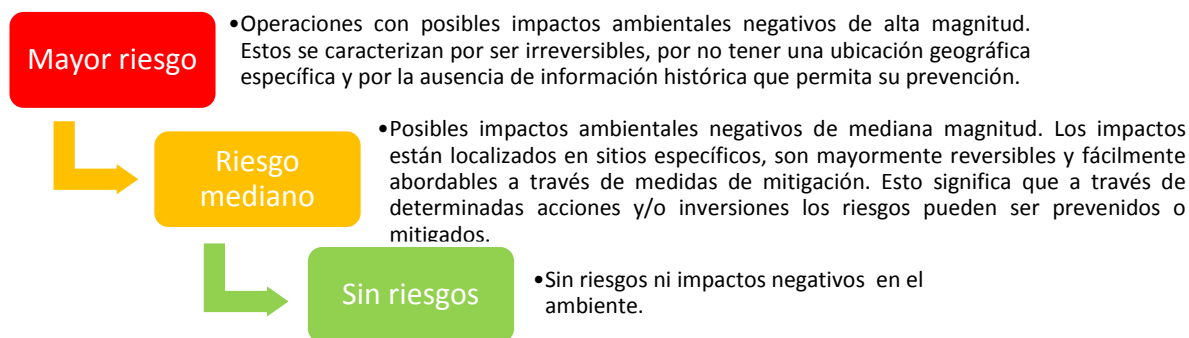
Política Crediticia Ambiental

Mediante la Política Crediticia Ambiental, el BCP monitorea que sus clientes cumplan con la normativa vigente (licencias, autorizaciones, y permisos relacionados a temas sociales y ambientales), promoviendo y adoptando mejores estándares de protección ambiental. Esta política alcanza a los clientes de Banca Corporativa y de Banca Empresa que requieran créditos mayores a US\$ 10 millones en los sectores económicos de minería, petróleo y gas, electricidad y pesca.

Anualmente se realiza la categorización de las líneas de crédito de cada proyecto mediante la solicitud, a cada empresa, de un cuestionario ambiental por sectores. Dicha información es tabulada por un Funcionario de Riesgos, obteniéndose una calificación que determina el grado de riesgo ambiental al que el cliente está expuesto.

¹ Los Principios de Ecuador (EP, por sus siglas en inglés) son un marco de referencia que fue lanzado en 2003 para que las instituciones financieras puedan determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de sus proyectos.

Categorización Ambiental para el Otorgamiento de Créditos



Acciones del BCP con clientes que muestran un riesgo ambiental	
Riesgo mediano	Sólo se le comunica al cliente los aspectos ambientales que representan un potencial riesgo.
Riesgo Alto	- Se solicita la evaluación de un experto ambiental independiente para que elabore un due diligence. - Se incluyen cláusulas contractuales específicas para prevenir, reducir y/o mitigar los posibles riesgos ambientales. - Si el Banco — en su evaluación— considera que el riesgo ambiental es muy alto, tiene la potestad de reducir facilidades o de denegar operaciones.

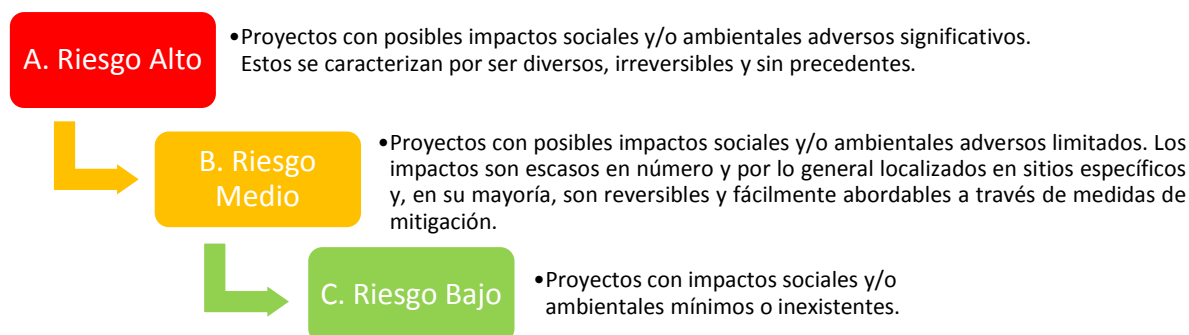
Al cierre del 2019, el 83% de las solicitudes de crédito que requerían pasar por la política crediticia ambiental del Banco fueron calificadas según la siguiente escala¹.

	Universo	Calificados	Sin Riesgos	Riesgo Mediano	Alto Riesgo
Número de Clientes	98	83	75	8	0
Porcentajes	100%	85%	77%	8%	0%

Política Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos

Mediante esta política, el BCP busca asegurar una gestión social y ambiental responsable en los proyectos que financia parcial o totalmente, así como cumplir con los requisitos de la Resolución SBS N°1928-2015 sobre el Reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental y los lineamientos de los Principios de Ecuador. La política en mención abarca el financiamiento de proyectos mayores a US\$ 10 millones, independientemente del sector económico al que pertenezca, tanto para operaciones de crédito directo o indirecto.

Categorización Socioambiental para el Financiamiento de Proyectos



Durante el 2019 se evaluaron 6 proyectos dentro del alcance de la política en mención. Estos 6 proyectos son de categoría C y pertenecen a los sectores de energía, minería e infraestructura.

¹ El porcentaje no calificado corresponde a clientes evaluados durante el 2019 pero cuya respuesta aún está pendiente.

Ecoeficiencia operacional

Credicorp se encuentra comprometido con estándares internacionales de manejo ambiental y, en su Política de Relaciones con Grupos de Interés, establece lineamientos para dirigir su estrategia en materia ambiental. De esta manera, se fomenta una cultura de cuidado con los recursos, promoción de la eficiencia energética y el desarrollo de productos y servicios para la conservación del medio ambiente.

Entre sus lineamientos se incluye la medición anual de la huella de carbono, el reciclaje de recursos y la gestión responsable de residuos. Consciente de los grandes retos en materia ambiental que la sociedad y el ambiente atraviesa, Credicorp se suma a las iniciativas internacionales de gestionar su impacto ambiental, incorporando iniciativas para reducir progresivamente su Huella de Carbono y promoviendo que sus subsidiarias la neutralicen a través de la compra de bonos.

Resultados de gestión ambiental

A continuación, se detallan las iniciativas específicas por empresa:

BCP

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

El inventario de GEI de 2019 contabiliza las 14 sedes, 402 agencias y otras 5 instalaciones a nivel nacional. Considera las emisiones directas y las emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico, se contabiliza por un total de 12,062.48 tCO₂eq. Tal como se puede ver en la siguiente tabla, el alcance 1 representa el 13.30% de la HC A1+A2 del BCP, mientras que el Alcance 2 representa el 86.70%.

Inventario de GEI del BCP año 2019 (en tCO₂ equivalente y porcentajes)

Concepto	Cantidad (tCO ₂ e)	Porcentaje
Alcance 1: Emisiones Directas	1,604.89	13.30%
Aire acondicionado	955.44	7.92%
Generadores eléctricos	266.61	2.21%
Transporte de vehículos propios	197.69	1.64%
Cocina	174.03	1.44%
Extintores	6.63	0.05%
Fertilizantes	4.49	0.04%
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	10,457.59	86.70%
Consumo de electricidad	10,457.59	86.70%
Total Huella de Carbono (A1+A2)	12,062.48	100.00%
Huella de Carbono per cápita	0.72	
Huella de Carbono por m ²	0.03	

Además, BCP ha contabilizado las emisiones de GEI indirectas (Alcance 3), las cuales contabilizan un total de 18,681.78 tCO₂eq.

Energía

En el BCP se consume energía directa de fuentes no renovables (gasolina, diésel y GLP) para el correcto funcionamiento de grupos electrógenos, cocinas y vehículos propios de la empresa. Por otro lado, consume energía indirecta (electricidad) de fuentes renovables y no renovables,

proveniente del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional. El consumo de energía directa proveniente del uso de combustible fósil en maquinaria estacionaria durante el 2019 asciende a un total de 6,529.55 GJ¹.

Agua

El BCP es consciente de la problemática actual en torno a la escasez del agua, por lo cual tiene el compromiso de gestionar eficientemente su consumo, a través de mejoras en sus instalaciones con modernas tecnologías para regularizar el consumo de agua en los servicios higiénicos y evitar su desperdicio. Para el presente año, se ha mejorado el registro de consumo de agua en provincias, lo cual ha permitido reducir la incertidumbre en el cálculo del consumo total².

Residuos

En la Sede Central del BCP se cuenta con 2 fases para el manejo de residuos. La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones ubicadas en todos los pisos, donde los colaboradores depositan los residuos. La segunda, es realizada por la EPS-RS en el punto de acopio, donde segregan los residuos provenientes de las estaciones de segregación. Luego de ello, se procede a pesarlos para llevar un registro de los mismos. Finalmente, los residuos segregados son retirados por la empresa operadora de residuos y trasladados para su correcta disposición final o reciclaje según corresponda.

Detalle de Material Reciclado	Botellas Plásticas	Papel Blanco	Papel Periódico	Cartón	Vidrio	TOTAL
Residuos reciclados (en kg)	3,507.77	6,532.49	4,091.58	3,291.48	2,266.35	19,689.67
Porcentaje de residuos reciclados	18%	33%	21%	17%	12%	100%

Papel

Durante el año 2019, en BCP se utilizó 872.47 toneladas de papel de oficina, 22.51 toneladas de papel para marketing, 14.29 toneladas de cartón y 229.58 toneladas de papel higiénico y toalla. En general, el consumo de papel se ha reducido en aproximadamente 12.52%, evidenciando los esfuerzos realizados mediante la campaña paperless impulsada por el banco desde finales del año 2018 y toda la implementación de la transformación digital.

	2016	2017	2018	2019
Consumo de papel (toneladas)	1,234.73	1,226.82	1,302.11	1,138.85

Mibanco

Residuos

A través de la campaña Soy Verde, Mibanco busca canalizar todas las iniciativas que ayuden a promover la conciencia ambiental en toda la organización, mediante acciones de sensibilización a los colaboradores, en torno al impacto, ya sea positivo o negativo, de sus prácticas ambientales.

¹ Para más información acerca de las cifras de energía, consultar los anexos.

² Para más información acerca de las cifras de agua, consultar los anexos.

En una alianza con la ONG Ciudad Saludable para el reciclaje de papel, cartón y plástico en nuestra sede principal, lo recolectado es donado a una asociación de recicladores “Cambio de Vida en Avance”, de Villa el Salvador. Esta alianza permite que lo reciclado en Mibanco se convierta en una fuente de trabajo e ingresos para más de 100 personas. Durante el proceso de mudanza a su nueva sede, se hicieron importantes entregas de materiales reciclables a la asociación que equivalen a más de 6 toneladas de residuos.

Además, se realizó una considerable donación de papel reciclable a la Asociación de Ayuda al Niño Quemado - ANIQUEM con un total de 11,080 kg, que servirán para la rehabilitación integral de los niños y adolescentes con secuelas severas de quemaduras de escasos recursos económicos de ANIQUEM.

En esa misma línea, a través de una alianza con la empresa de telecomunicaciones Entel, se sensibilizó a los colaboradores del banco sobre la importancia de reciclar aparatos electrónicos y se llevó a cabo una campaña para el reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)¹.

Pacífico

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Pacífico trabaja continuamente por reducir sus impactos ambientales e impulsar una cultura de responsabilidad y respeto al medio ambiente. Es así que, en el año 2010, se inició la medición y compensación anual de su huella de carbono y destacó como la primera compañía de seguros carbono neutral del Perú.

El cálculo de la huella de carbono incluye emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero en sus operaciones y su medición va de la mano con iniciativas para reducirla, controlando el consumo de papel, energía y la generación de residuos. Las emisiones que no se logran reducir, se compensan a través de la compra de créditos de carbono adquiridos en 2013, provenientes de un proyecto de Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación.

Este proyecto se basa en la captura de carbono de 5 mil hectáreas de bosques amazónicos ubicados en Madre de Dios, pertenecientes al Parque Nacional Bahuaja Sonene y a la Reserva Nacional de Tambopata. La adquisición de los bonos fue firmada con el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (Sernanp) y la Asociación Integral para el Desarrollo Rural (Aider)

En 2019, la huella de carbono de Pacífico fue de 1,735.78 toneladas de CO₂ equivalente (t CO₂ eq), con un promedio por colaborador de 1.16 t CO₂ eq. Hemos logrado una reducción tanto a nivel absoluto como a nivel per cápita de 42.5% y 35.0%, respectivamente.

Papel

La transformación digital de los servicios de Pacífico ha logrado un despegue significativo en la emisión de pólizas electrónicas, las cuales se han multiplicado por 4.6 entre 2018 y 2019. La

¹ Para más información acerca de las cifras de residuos, consultar los anexos

agilización, a través de los portales para clientes y corredores ha permitido esta multiplicación que genera ahorro económico y una reducción del impacto ambiental del negocio.

Durante el año, incentivamos el uso pólizas electrónicas en el momento de venta y a través de campañas de migración, especialmente en la línea de negocio de autos. En 2019 se emitieron más de 484,000 pólizas electrónicas.

A la emisión de pólizas electrónicas, se suman las facilidades digitales con las que contamos ahora, gracias a la emisión de comprobantes de pago electrónicos y la posibilidad de realizar transferencias bancarias en lugar de usar cheques.

B. Social

Inclusión Financiera

Una inclusión financiera responsable va más allá de la bancarización de las personas, esta debe abarcar aspectos vinculados a la protección del cliente y la educación financiera. Para lograr un adecuado despliegue en el país, se deben considerar un número de directrices y desplegar un conjunto de programas que trabajen temas vinculados a la facilitación de canales de atención, transparencia con lenguajes sencillos, mecanismos adecuados para la resolución de reclamos y la prevención del sobreendeudamiento. A continuación, se detallan las iniciativas específicas por empresa:

BCP

Educación Financiera

Durante el 2019, BCP se enfocó en reforzar el concepto de bancarización en zonas de alta transaccionalidad como también en zonas alejadas donde no existía presencia del banco. Desde hace más de 10 años el programa Educación Financiera contribuye a mejorar la calidad de vida de miles de peruanos.

El ABC del BCP

- A través de consejos útiles sobre finanzas personales y aplicados a la vida cotidiana busca corregir malos hábitos financieros y brindar la oportunidad a miles de peruanos para tomar las mejores decisiones sobre su dinero y con ello hacer un uso responsable de los productos y canales que ofrece el Banco.

Charlas del ABC

- Se continuó fortaleciendo espacios en Agencias para capacitar a clientes y no clientes del banco sobre finanzas personales, abarcando temas de presupuesto, ahorro y deudas. Este 2019 se obtuvieron los siguientes resultados:
- 21 charlas con participación de más de 700 personas, donde se amplió el alcance en Lima y se llegó por primera vez a provincias de 9 regiones.
- Con el área interna del banco que administra las cuentas sueldo, se amplió el alcance del proyecto con más de 6,000 empresas a nivel nacional.
- 53 charlas en más de 30 empresas, con más de 2,500 personas capacitadas entre Lima, Arequipa y Tacna.

Mujeres Emprendedoras BCP

- Se creó este programa con la finalidad de que los colaboradores compartan sus conocimientos con emprendedoras de diferentes partes del país para que ellas puedan potenciar sus negocios. Durante el 2019 se realizaron cuatro plazas emprendedoras, tres en la ciudad de Lima, en los distritos de Independencia, La Victoria y Ventanilla; y uno en la ciudad de Catacaos, en el departamento de Piura; capacitando a más de 1,000 emprendedoras. A su vez, 41 emprendedoras, 5 de ellas de Piura, recibieron Mentorías BCP. Las emprendedoras recibieron un promedio de 5 sesiones por total acumulado de más de 300 horas de mentoría.

Productos y servicios inclusivos

En línea con su compromiso con la bancarización de todos los segmentos socioeconómicos, el BCP desarrolla y ofrece productos y servicios adecuados a las necesidades de sectores que antes carecían de acceso a estas prestaciones.

Agentes BCP

El banco ha formado una alianza comercial con negocios minoristas denominados Agentes BCP, quienes brindan atención a clientes y no clientes de todos los sectores económicos, quienes en su mayoría cuentan con menos acceso a canales digitales. Las operaciones bancarias se realizan en locales como bodegas, farmacias, librerías y locutorios, entre otros rubros. Al cierre del 2019 se cuentan con los siguientes resultados:

- 7,187 Agentes BCP en todo el Perú con un total de 113'841,169 transacciones.
- Capacitaciones a 135 socios agentes de Piura y Cusco sobre la operativa del agente, la atención del cliente, ventas, marketing, entre otros.
- Habilitación de una plataforma e-learning con alcance a 2,500 socios agentes, los cuales reciben material audiovisual y escrito con información que le permitirá mejorar sus habilidades para gestionar su negocio.

Crédito Hipotecario MiVivienda

El banco otorga créditos hipotecarios como parte del programa MiVivienda, un programa social del Estado Peruano que busca cerrar el déficit habitacional, con énfasis en segmentos poblacionales de menores ingresos. Estos créditos hipotecarios permiten financiar la compra de una vivienda terminada, que sea de primera venta o usada, en construcción o en proyecto, y cuyo valor esté entre S/ 60,000 y S/ 427,600. Los créditos MiVivienda representan el 15.3% de los saldos de créditos hipotecarios en el sistema financiero, y el 17.6% de los créditos hipotecarios en el BCP.

El Producto MiVivienda Sostenible permite a los bancos obtener un menor costo de fondeo a través de Cofide, lo cual a su vez se traduce en menores tasas y cuotas para los clientes, haciendo el producto más accesible.

El BCP tiene 50% de participación de mercado en este segmento y por segundo año consecutivo el banco recibió la premiación del Fondo MiVivienda por ser la entidad con mayores colocaciones de crédito MiVivienda en el sistema financiero, colocando 4,000 créditos en el 2019.

Billetera Móvil BCP

Con la finalidad de atender cada vez más y mejor a los clientes a través de canales digitales, el BCP es parte de Billetera Móvil (BIM) donde los usuarios pueden realizar depósitos, retiros, transferencias a otros números de teléfono y recarga de celulares. Al cierre del 2019, el banco cuenta con alrededor de 681,000 billeteras activas y con un volumen de alrededor 1,943,521 transacciones acumuladas. El BCP es el primer emisor en implementar la operación de cash-in a través de canales alternativos como agentes, Home Banking y Banca Móvil. BIM es una puerta de entrada al sistema financiero, pues constituye una herramienta muy eficaz para recabar información y conocer el perfil de los nuevos bancarizados para ofrecerles los productos financieros más convenientes.

Yape

Es una aplicación móvil desarrollada en el Centro de Innovación del BCP ante la problemática de los clientes a la hora realizar transferencias, dado que necesitaban tener el número de cuenta y clave token para cada una de sus operaciones. En este contexto, Yape contribuye a la inclusión financiera al estar dirigido a la población no bancarizada y al competir contra el uso del efectivo. Yape permite al usuario hacer sus pagos de manera rápida e intuitiva solo con el número de celular.

La aplicación se posicionó como un medio de pago en poco tiempo. En 2019, se tuvieron 3 hitos importantes: llegar en junio a 1 millón de Yaperos, recaudar S/ 1.3+ millones de soles en Teletón y cerrar el 2019 con más de 90 mil negocios con QR Yape a nivel nacional. Yape cerró el año con más de 1.9 millones de Yaperos y superó los S/ 1,000 millones en transacciones.

Mibanco

Mibanco, como empresa de microfinanzas de Credicorp, tiene una doble misión, maximizar tanto el impacto social como el buen resultado financiero de nuestros clientes. Por esta razón, estamos suscritos a dos estándares internacionales, *Smart Campaign*¹ y *Social Performance Task Force* (SPTF)², garantizando el cumplimiento de nuestro propósito, consolidándonos como una organización centrada en el cliente y asegurando la sostenibilidad. Asimismo, Mibanco participó en la evaluación de Microfinanzas Rating³.

En los últimos ocho años, hemos bancarizado a más de 1.21 millones de peruanos; lo que expresa nuestro genuino compromiso con la inclusión financiera. Nuestras operaciones se extienden a todas las regiones del Perú y los créditos que hemos otorgado priorizan a la micro y pequeña empresa. Así, durante el 2019, bancarizamos a más de 100 mil personas, las cuales tuvieron acceso por primera vez al sistema financiero a través de Mibanco.

Microfinanzas Rating

Mibanco participó en la evaluación del Rating Social del Microfinanzas Rating y obtuvo una calificación de A-. Esta calificación supera la anterior de BB+ obtenida en 2017. El resultado permitió identificar y comprender las brechas existentes y evidenciar las buenas prácticas que ya se vienen implementando en Mibanco. Contamos con buenos sistemas de desempeño social y protección al cliente, buena variedad y calidad de servicios financieros y no financieros, diseñados en función a las necesidades de los clientes y excelente alcance a nivel nacional.

Smart Campaign

En el 2019 obtuvo la certificación de Smart Campaign, que reconoció a Mibanco por la alineación de sus sistemas de gestión, políticas y procesos con los Principios de Protección al Cliente. Destacó también el diseño y distribución apropiada de productos, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso de los clientes, privacidad de los datos de los clientes y mecanismos para resolución de quejas.

¹ Estándar internacional de la industria de microfinanzas. Su misión es unir a los líderes financieros en torno a un objetivo común: mantener a los clientes como la fuerza impulsora de la industria. Proporciona a las instituciones participantes las herramientas y recursos necesarios para brindar servicios financieros transparentes, respetuosos y prudentes a todos los clientes.

² SPTF interactúa con sus distintos stakeholders para desarrollar y promover estándares y buenas prácticas para la gestión del desempeño social, en un esfuerzo por hacer que los servicios financieros sean más seguros y beneficiosos para los clientes.

³ Microfinanza Rating es una reconocida calificadoradora de riesgos internacional especializada en microfinanzas e inclusión financiera. La evaluación está cabalmente alineada con los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social del SPTF.

Educación Financiera

Entre las principales actividades de Mibanco para impulsar la inclusión financiera, se encuentran las siguientes:

- **Mi Consultorio Financiero:** Se difundieron de manera masiva contenidos de educación financiera a través de medios de comunicación digitales y escritas.
- **Promoviendo una cultura financiera:** Consiste en el desarrollo de talleres de educación financiera, los cuales tienen como objetivo enseñar a las personas a gestionar de manera eficaz sus finanzas personales, familiares y de negocio y a desarrollar capacidades de planificación financiera.
- **Miconsultor:** Desde el 2011, se implementa este programa para facilitar el intercambio de experiencias entre clientes emprendedores de la microempresa y estudiantes universitarios de los últimos ciclos de carreras afines a Negocios.

Productos inclusivos

Crediaqua

Los créditos promovidos por el programa Crediaqua tienen como objetivo facilitar las mejoras sanitarias y financiar instalaciones como baños, tanques, cisternas y lavatorios dentro de las viviendas de clientes. De esta manera, se da respuesta a las grandes deficiencias en el acceso a sistemas de agua y alcantarillado en el Perú que impactan negativamente en el bienestar integral de las familias en muchas zonas del país. Este programa incluye estrategias con la comunidad en forma de promociones conjuntas, charlas y ferias. También, se trabajó en conjunto con dirigentes de las zonas con más bajos niveles de saneamiento para incentivar las instalaciones sanitarias. En el 2019 se colocaron 178,546 créditos con este destino, contribuyendo así en la mejora de la calidad de vida de más de 700 mil peruanos.

Crédito Mujer

El 49% de los clientes de Mibanco son mujeres. Este producto crediticio inclusivo está dirigido a mujeres dependientes e independientes, que cuenten con los ingresos complementarios del hogar, mayores de 23 años y que deseen financiamiento hasta por 12 meses para capital de trabajo, activo fijo, vivienda y consumo personal. El monto mínimo es de S/ 300 y el máximo de S/ 3,500. Aun cuando las mujeres tengan participación activa en la gestión de las finanzas familiares y de sus negocios, se observa una evidente desigualdad en el país en relación a la titularidad de cuentas bancarias. Brindar créditos específicos a mujeres repercute en una mayor independencia financiera y posibilidades de crecimiento económico. Con esta finalidad, se diseñó un crédito que no requiere la firma del conyugue o conviviente. En el 2019 se desembolsaron 55,837 créditos de este tipo. Asimismo, gracias a este producto 22,224 mujeres accedieron por primera vez a un crédito con Mibanco y 10,857 lo hicieron por primera vez en el sistema financiero durante el 2019.

Préstamos

Los préstamos del banco están enfocados en mejorar la vida de clientes mediante financiamiento directo al negocio o al mejoramiento de su vivienda.

Mibanco diseña productos complementarios que permiten satisfacer las necesidades de sus clientes, distintas de las vinculadas a los negocios, y que se orientan a apoyar con su crecimiento personal y familiar.

- Construcción de vivienda, crédito que ofrece a las familias la posibilidad de mejorar progresivamente las condiciones de sus viviendas como autoconstrucción, sin garantía hipotecaria, ya sea para ampliar, construir, modernizar, remodelar o terminar la construcción. Esta modalidad de crédito financia hasta el 100% de la obra, incluyendo mano de obra y presupuesto de materiales. En el 2019, se atendió a 257,900 clientes, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de más familias.
- Consumo personal, crédito de libre disponibilidad para satisfacer necesidades no vinculadas al negocio, sin garantía.

Pacífico

Productos inclusivos

Seguros para PYMES

Pacífico trabaja para elevar el nivel de aseguramiento y prevención en el Perú. Así, la colocación de seguros en las pequeñas y medianas empresas (pymes) es un campo clave. Busca facilitar su rápida recuperación ante siniestros sin afectar su patrimonio y sus medios de subsistencia.

Uno de los principales productos que ofrece a este segmento es el seguro Protección Negocio. Este ofrece coberturas especializadas a una gran red de negocios en rubros donde la penetración de seguros es aún reducida, como restaurantes, hoteles, colegios y tiendas comerciales. Por otro lado, ofrece seguros a los clientes de Mibanco. Estos productos permiten acompañar el desarrollo del segmento emprendedor, ofreciéndole la tranquilidad de seguir adelante ante eventos imprevistos. Se caracterizan por su simplicidad, fácil accesibilidad y bajo costo.

Entre los productos ofrecidos en este canal, cabe destacar un producto introducido a mitad de 2018: Onco Indemnizatorio. En este segmento de seguros, se ha protegido a más de 1 millón de clientes con los seguros optativos.

Educación Financiera

ABC del Seguro

El lenguaje de seguros tiene términos técnicos que pueden resultar difíciles de comprender. Por ello, continuamos con el portal ABC del Seguro, el cual orienta a nuestros clientes y público en general sobre los seguros y comunica los beneficios de contar con su respaldo.

A través del portal, entregamos material de distinto tipo como videos, infografías, artículos, explicaciones, testimonios, consejos y un diccionario con los términos más usados en el rubro de asegurador. Estos contenidos han sido desarrollados en base a casos reales y recurrentes identificados en el área de reclamos.

Nuestro objetivo en 2019 fue concientizar a 2 millones de personas. Esta cifra fue sobrepasada, alcanzando más 2'159,109 sesiones. El ABC del Seguro acerca el mundo de los seguros a las personas y les ayuda a tomar decisiones pertinentes para vivir una vida tranquila y protegida.

Responsabilidad Social y actividades de ciudadanía corporativa

Credicorp, a través de su Política de Relaciones con Grupos de Interés, se compromete con lineamientos internacionales en materia de Responsabilidad Social Empresarial y se suscribe con acuerdos y códigos de conducta voluntarios que reflejen los principios más avanzados.

De esta manera, las empresas del grupo, siempre innovando en el diseño de iniciativas y de acuerdo a su contexto, monitorean cómo su inversión social tiene impacto en su reputación y como el voluntariado corporativo influye de forma positiva a sus colaboradores.

A continuación, se detallan las iniciativas específicas por empresa:

BCP

El BCP está convencido de que su rol como empresa involucra la generación de valor para la sociedad. Para dar respuesta a los grandes retos del Perú y contribuir a una sociedad más cohesionada y justa, considera que es necesario elevar el nivel educativo, acortar las brechas existentes y fomentar el desarrollo del talento. El BCP, fiel a su compromiso con la educación, seguirá promoviendo diversas alternativas para seguir mejorando la educación en el Perú.

Becas BCP

Desde el 2012 Becas BCP viene trabajando para brindar la oportunidad a jóvenes de estudiar en las mejores universidades del país, financiando los costos académicos y de manutención, además de acompañamiento y desplegando un programa de inserción laboral y de desarrollo profesional. Hasta la fecha el BCP ha contribuido más de S/ 25 millones a favor de los programas de becas universitarias, técnicas y de maestría.

Premio Maestro Excelencia

El Premio Maestro Excelencia, una iniciativa conjunta con IPAE Asociación Empresarial, nació con el objetivo de mejorar la valoración social de la docencia y su rol esencial en la sociedad. Este concurso convocó a más de 2 mil docentes de instituciones públicas y privadas de todo el Perú para elegir y reconocer al mejor maestro del país. Los 5 finalistas recibieron una beca valorizada en S/ 30 mil para estudios de postgrado y una resolución del Ministerio de Educación. A su vez, el ganador del Premio recibió US\$ 50 mil.

Obras por Impuestos

El BCP continuó sus esfuerzos en culminar exitosamente los proyectos bajo el mecanismo de Obras por Impuestos para el cierre de brechas de infraestructura del país. Este 2019, se lograron cerrar en su totalidad nueve convenios que representaron S/ 60 millones. Además, se lograron entregar 10 obras que representaron una inversión de S/ 168 millones, donde el sector educación representó el 80% de dichas inversiones y la diferencia fueron principalmente obras viales.

Al cierre del año quedan 53 convenios con un compromiso de inversión de S/ 930 millones, de los cuales 16 convenios están en etapa de elaboración de expediente o de ejecución de obra (S/ 323 millones de compromiso de inversión) y 37 convenios están en proceso de liquidación (S/ 607 millones de compromiso de inversión). Los desembolsos realizados durante el 2019 por los proyectos en construcción ascendieron a S/ 175 millones en obras ubicadas en las regiones de Piura, Huancavelica, Loreto, Arequipa y Cuzco.

Voluntariado

El Programa Voluntarios BCP es uno de los programas de voluntariado corporativo más importantes del país. Este brinda una plataforma para que los más de 1,200 voluntarios a nivel nacional que destinan más de 10,000 horas de voluntariado, se conviertan en agentes de cambio social, entregando su tiempo, conocimientos, recursos y habilidades a todos los beneficiarios de una manera comprometida y sostenible.

El programa se desarrolla desde tres enfoques. El primero es que los colaboradores puedan aportar al desarrollo del país a través de capacitaciones en temas financieros. El segundo es el aporte de nuestros voluntarios a causas de impacto nacional, como la gestión de desastres, la lucha contra el friaje en la zona altoandina del país o el apoyo a la Teletón. Finalmente, el tercer enfoque busca empoderar a los colaboradores para que ellos mismos gestionen sus propias iniciativas con impacto social.

Teletón

La Teletón es un evento benéfico televisado, en el que se intercalan diversas presentaciones artísticas y de entretenimiento, realizado en Perú. La finalidad es recaudar fondos para los programas de rehabilitación de niños y jóvenes con discapacidad física de la Clínica San Juan de Dios.

Durante la Teletón el BCP abrió 61 agencias en horario extendido a nivel nacional. Dos de ellas, una en Lima y otra en Iquitos, abrieron durante 24 horas de manera ininterrumpida. Esto se logró gracias a la ayuda de más de 660 voluntarios, quienes operaron uno de los canales de donación más importantes de la Teletón.

Además de atender en agencias durante esos horarios, nuestros voluntarios realizaron diversas activaciones en centros comerciales de Lima para fomentar a que el público colabore con la Teletón. Finalmente, nuestros colaboradores, a través de una campaña interna de recaudación, donaron un total de S/ 190,835 a la Teletón.

Campaña contra el friaje

Junto con una fuerte campaña de comunicación, se habilitaron nuestros canales de donación para que los clientes del BCP realicen donaciones que fueron destinadas a implementar cuatro tecnologías para elevar la temperatura de los hogares de las familias de la comunidad de Palccoyo en Cusco. Durante la campaña se recaudaron más de S/ 222,000 que sirvieron para construir 42 casas abrigadoras. 62 voluntarios del BCP en Cusco participaron junto con la comunidad para su construcción.

Donación de sangre

Se realizó una campaña de donación de sangre para aportar en el tratamiento de los pacientes pediátricos del INEN. Entre los colaboradores del BCP se obtuvo 153 unidades de sangre que sirvieron para beneficiar a 459 pacientes pediátricos del INEN.

Campaña de Navidad

Con el objetivo de promover las iniciativas de voluntariado de nuestros propios colaboradores, se realizó un concurso llamado Ideas Voluntarias para seleccionar aquellas iniciativas de mayor impacto. Luego del proceso de selección, se premió a 8 proyectos navideños de impacto social

a nivel nacional en Lima, Arequipa, Iquitos y Huancavelica, financiando las iniciativas de 160 voluntarios que beneficiaron a 400 personas.

Mibanco

A través de campañas de comunicación con un enfoque social, Mibanco busca generar un efecto social positivo en línea con la estrategia de marca que se definió hace cuatro años y busca reconocer el esfuerzo de sus clientes y de los miles de empresarios de la micro y pequeña empresa.

- Ciudadanos del Mañana: Con “Ciudadanos del Mañana” se busca generar una reflexión sobre lo que significa el verdadero desarrollo del país, el cual no sólo trata de crecer sostenidamente en el ámbito económico, sino también desde el ámbito de ciudadanía.
- Tigres de la Honestidad: Con esta campaña se busca fortalecer toda la oferta de productos y en esta oportunidad acompañada de una promoción que busca fomentar el ahorro entre los emprendedores a través de la cuenta Ahorro por un sueño.
- Efectivo al Toque: Con esta campaña, se busca dar un paso más en la relación de confianza con los emprendedores del país. Esa confianza se vuelve tangible a través del producto “Efectivo al toque”, una línea de crédito de hasta S/. 150 mil soles dirigida a los empresarios de la microempresa para sus necesidades de financiamiento.

Pacífico

En 2019, Pacífico modificó su estrategia de responsabilidad social y trabaja sobre 2 grandes ejes que soportan su objetivo de desarrollar en el Perú la cultura de la Prevención: el eje de salud y el eje de riesgos, alineados también con sus dos líneas de negocio: salud y riesgos generales.

Eje de salud

Actualmente, el 43.6% de los niños padece de anemia en el Perú y se ha planteado la meta país de reducir la anemia infantil a 19% al 2021. Ante esta realidad, Pacífico lanza la iniciativa #TanFuentesComoElHierro, un programa de comunicación, capacitación y resolución en el que junto con SANNA, Precisa, Aliada y Clínica San Felipe, busca contribuir a la reducción de la anemia en diferentes sectores del país. Al cierre del 2019 se cuentan con los siguientes resultados:

- Comunicación: 6.2 millones de impactos a través de dos campañas digitales propias y la participación en dos campañas en alianza con Grupo RPP (compañía de radio-comunicaciones). Esto permitió lograr un 60% de conocimiento de la campaña en el estudio de reputación de IPSOS.
- Capacitación: El programa Pacífico Te Cuida, alcanzó 18,200 atenciones, llegando a padres, cuidadores y docentes para capacitarlos en prevención de la anemia y que puedan tomar acción directa desde sus hogares y escuelas. Se realizaron 14 campañas de salud de la mano de 5 clientes corporativos de la EPS en sus comunidades de impacto directo. Más de mil niños fueron capacitados y nuestros voluntarios entregaron más de 2 mil horas de trabajo.

- Resolución: Se inició la 1ra fase del proyecto trabajando en el diagnóstico, seguimiento y tratamiento para niños con recursos limitados en distritos con mayor índice de anemia en el país. El proyecto en Villa María del Triunfo diagnosticó a más de 740 niños y de los 153 que tenían anemia; al cierre del programa, el 73% logró superar la enfermedad.

Eje de riesgos

Como empresa de seguros y reaseguros, cumple un papel importante en el fomento de la prevención de riesgos en el Perú. Por este motivo, el eje de riesgos busca concienciar a clientes y a la población en general, acerca de la importancia de la preparación ante eventos no deseados. Prevención:

- Informados Estamos Preparados: En alianza con Grupo RPP, se lanzó una campaña de comunicación que busca informar y sensibilizar a la población sobre las principales causas y consecuencias de los desastres naturales e incendios y sobre las acciones preventivas que deben tomar en cada caso.
- Wayñu #NadaNosDetiene: Busca sensibilizar a la sociedad acerca del periodo 'post-crisis', en donde las lluvias y huaicos ya pasaron pero las comunidades afectadas enfrentan otro tipo de problemas. Además, busca ayudar a las poblaciones afectadas por las lluvias a través de donaciones.
- Participación en feria Creciendo por un Sueño: Participó en 5 ferias a nivel nacional, dando charlas de prevención de riesgos, fomentando una cultura preventiva y explicando la cobertura de los seguros, para que puedan aplicarla en sus negocios, se logró beneficiar a más de 400 mujeres con las charlas de prevención.

Contribuciones filantrópicas

Las empresas de Credicorp son catalizadores de desarrollo y sus programas de responsabilidad social y filantropía tienen un impacto directo para sus grupos objetivo. Para lograr el mejor impacto, destina sus recursos de acuerdo a diferentes medidas y con objetivos claros.

Tipos de actividades filantrópicas Porcentaje de contribuciones filantrópicas para las categorías mostradas realizadas en el 2019			
Categoría	BCP Porcentaje Total de costos	Mibanco Porcentaje Total de costos	Pacífico Porcentaje Total de costos
Donaciones de caridad	7.9%	0.69%	35.0%
Inversiones en la comunidad	89.5%	5.80%	0%
Iniciativas comerciales	2.6%	93.5%	65.0%
Total	100%	100%	100%

Contribuciones Valor monetario de las contribuciones filantrópicas realizadas en el último año para las categorías mostradas. ¹			
Tipo de contribución	BCP Monto total (en PEN)	Mibanco Monto total (en PEN)	Pacífico Monto total (en PEN)

¹ El presupuesto de marketing y publicidad no está incluido en el cálculo.

Contribuciones en efectivo	S/.8,580,000	S/ 86,470	S/ 403,000
Tiempo: voluntariado durante horas de trabajo remunerado	0	0	0
Donaciones en especie (donaciones de productos o servicios, proyectos / asociaciones o similares)	0	S/ 36,441.90	S/15,000
Gastos generales de gestión	S/.983,000	S/ 2,339	0

Prácticas laborales

Credicorp cuenta con un equipo que se caracteriza por ser diverso y talentoso. Las empresas de Credicorp constantemente buscan impulsar el desarrollo y bienestar de sus colaboradores, ofreciendo la misma igualdad de oportunidades. Para inspirar, potenciar y dinamizar a los mejores profesionales, desplegamos una serie de programas enfocados en la atracción del talento, procesos de reclutamiento para garantizar perfiles adecuados y capacitación para el desarrollo de conocimiento necesario para alcanzar los objetivos del negocio en un ambiente diverso con igualdad de oportunidades.

Atracción del talento, capacitación y desarrollo

Credicorp cuenta con un Área de Gestión del Talento Corporativo, quien tiene como objetivo gestionar al talento Credicorp con una visión corporativa de acuerdo a las necesidades del negocio. Esta gestión corporativa nos permite asegurar un proceso uniforme, en el que se utilicen los mismos conceptos y una propuesta de valor homogénea en todas las empresas del grupo.

. El programa de Talento Corporativo se sustenta sobre tres pilares:

- Planes de Compensaciones e Incentivos
- Planes Financieros de beneficios Credicorp
- Planes de desarrollo Profesional y Personal

En el 2019, hemos gestionado a 1,084 colaboradores que forman parte del talento *junior high potential*, *core team*, especialistas y *tops*, los cuales representan el 3.14% del total de Colaboradores Credicorp. A su vez, las distintas empresas del grupo cuentan con estrategias específicas para sus colaboradores.

BCP

En el BCP, los procesos de reclutamiento y selección tienen 2 pilares fundamentales: (i) cubrir vacantes según el perfil y el plazo requerido, garantizando la adecuación al perfil y a la cultura BCP, y (ii) posicionar al BCP como la mejor opción para trabajar en el Perú, ofreciendo una propuesta de valor alineada a cada área.

En cuanto a la retención, el BCP maneja el programa de autonomías salariales. Este programa son asignaciones de presupuestos para otorgar incrementos salariales o bonificaciones extraordinarias, que se otorgan a cada gerencia de área y/o división para actuar de manera inmediata ante posibles ofertas laborales externas a determinados colaboradores.

También se cuenta con una política de capacitación enfocada en desarrollar las conductas de desempeño necesarias para alcanzar los objetivos del negocio. En este marco, el Banco se

aboca a brindar: (i) programas de formación para el puesto, (ii) cursos de especialización para los niveles profesional medio y alto, (iii) consultorías de aprendizaje para proyectos estratégicos y tácticos, (iv) actualización en conocimientos de productos, lineamientos y procesos, (v) cursos regulatorios y de políticas corporativas, y (vi) programas de formación para líderes.

Todas estas líneas de acción se brindan al interior de las Escuelas de Negocio BCP las cuales incrementan la participación en el negocio y la orientación a los resultados. En el año 2019, fueron capacitados 16,279 colaboradores, quienes recibieron, en total, 872,097 horas lectivas por parte del BCP, lo que representa un promedio de 50 horas de capacitación por colaborador.

Mibanco

En Mibanco, la gestión y atracción del talento es un proceso clave cuyo principal desafío es atraer e incorporar a los mejores talentos del mercado que se identifiquen con la aspiración y propósito de la institución y que cuenten con las habilidades necesarias para ser exitosos.

Mibanco apuesta por atraer, desarrollar, alinear y recompensar a sus colaboradores. En el 2019, trabajó en el programa de formación de líderes, enfocados en interiorizar su aspiración y principios y en generar mayor empoderamiento de sus colaboradores. Impulsó la Escuela de Formación en Microfinanzas y sus diversos programas que buscan potenciar habilidades, capacidades técnicas y fomentar la especialización. Este año fueron capacitados 11,633 colaboradores, quienes recibieron, en total, 408,388 horas lectivas por parte de Mibanco, lo que representa un promedio de 35 horas de capacitación por colaborador.

Asimismo, evolucionó el modelo de desempeño, eliminando la gestión de roles y responsabilidades por una gestión enfocada en el desarrollo de competencias. Además, fortaleció el programa de reconocimiento Pachikuy, para contagiar ese espíritu de reconocimiento a sus colaboradores y líderes, creando espacios especiales, brindándoles herramientas y símbolos para poner énfasis al valor del esfuerzo diario, individual y colectivo.

Pacífico

Pacífico busca atraer a los mejores talentos y brindarles un ambiente laboral óptimo para que desarrollen su máximo potencial personal y profesional. Por ello, ofrece una línea de carrera a todos sus colaboradores que demuestren compromiso con los objetivos de la compañía y un buen desempeño laboral. Cada semestre, los colaboradores de los puestos administrativos y de gerencia participan en el proceso de evaluación de desempeño. Este proceso consiste en tres etapas:

- (1) Definición de indicadores. La jefatura determina los objetivos y metas que debe cumplir el colaborador y establece los indicadores de desempeño. En esta etapa, el colaborador tiene una participación activa y la oportunidad de proponer indicadores.
- (2) Evaluación semestral. La jefatura evalúa el desempeño del colaborador de acuerdo con los objetivos, metas e indicadores establecidos en la etapa anterior, y brinda una retroalimentación.
- (3) Evaluación final de desempeño. Finalizado el año, la jefatura desarrolla una evaluación completa, resaltando las fortalezas y áreas de mejora del colaborador.

El crecimiento profesional de nuestro equipo es una de las inversiones más importantes que realizamos. En 2019, desarrollamos dos nuevas iniciativas que ayudaron a nuestro equipo a alcanzar un promedio 13.15 horas de capacitación:

- Escuela Líder Pacífico: En abril del 2019, implementamos la Escuela Líder para Gerentes, subgerentes y jefes. Su objetivo es desarrollar, fortalecer y mejorar las competencias para ser un líder e influir desde su posición. Además, busca que los participantes repliquen las herramientas recibidas con sus equipos, de manera que todos hablen el mismo lenguaje. Todo alineado a nuestro propósito y principios.
- Capacitación virtual para la fuerza de venta: A mediados de año, empezamos a desarrollar capacitaciones para fuerza de ventas en modalidad virtual. Esta nueva modalidad nos permitió incrementar el promedio de horas de capacitación al asesor y realizar capacitaciones a todas las sedes a nivel nacional.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Proyecto de Equidad de Género en Grupo Credicorp

El año 2019 ha sido fundamental en cuanto a la equidad de género para el holding Credicorp. Se realizó un estudio de diagnóstico que permitió identificar los aspectos a trabajar, así como un apetito y ambición del holding para abordar el tema. De esta manera, formalmente a fines de 2019 se lanzó el Programa de Equidad de Género Credicorp, el cual busca promover las mismas oportunidades entre hombres y mujeres en la organización. Para tal fin se ha definido gestionar 7 KPIs en el mediano plazo:



- 1) Porcentaje de mujeres según escala salarial (incluye el Directorio)
- 2) Porcentaje de mujeres de cada escala que forman parte de Talento Credicorp vs hombres.
- 3) Porcentaje de ascensos y aumentos para mujeres según escala salarial.
- 4) Brecha salarial hombres vs mujeres
- 5) Conocimiento de casos reales de hostigamiento en tu entorno laboral
- 6) Percepción de líderes de opinión y autoridades sobre compromiso de empresas Credicorp con equidad de género.
- 7) Percepción interna por empresa sobre compromiso y adopción de prácticas de equidad de género.

Los frentes de trabajo del Programa de Equidad de Género Credicorp son 5: transparencia, gobierno, acciones contra el hostigamiento sexual, iniciativas de selección y promoción, y flexibilidad laboral.

De estos frentes se desprenden iniciativas específicas que buscan movilizar los 7 KPIs definidos. Para darle una estructura de gobierno al programa se creó el Comité de Equidad de Género que sesionará trimestralmente a partir de 2020, el cual será liderado por el CEO de Credicorp.

Entre las principales iniciativas a desarrollar durante 2020 están las capacitaciones a los colaboradores, especialmente a los líderes de la organización, para que desde estas posiciones se irradien y promuevan los comportamientos deseados. Debido a la importancia que este proyecto tiene para el Grupo Credicorp, se ha tomado la decisión de hacer un reporte público anual exclusivo sobre el tema, el cual establecerá el compromiso público, objetivos de trabajo y logros obtenidos.

C. Gobierno

Credicorp se encuentra comprometido con los más altos estándares de gobierno corporativo, indispensables para construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés. Con ello, buscamos obtener mayores ventajas competitivas para mejorar nuestro rendimiento, sentar las bases para un crecimiento sostenible y rentable, así como contribuir a crear mayor valor para nuestros accionistas.

Credicorp cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York y cumple en su totalidad con la Ley Sarbanes-Oxley, vigente en Estados Unidos desde julio de 2002. Esta ley se ha convertido en el estándar internacional de las prácticas de gobierno corporativo.

En el 2019, Credicorp nuevamente formó parte de las empresas que pertenecen al Índice de Buen Gobierno Corporativo de la Bolsa de Valores de Lima. Cabe resaltar que, en su condición de empresa que participa en el mercado de valores, este hecho representa un reconocimiento muy importante pues implica que para los inversionistas y el mercado en general, la sociedad es confiable y transparente. La sociedad cuenta con Políticas Corporativas entre las que se encuentran:



Estructura del Directorio¹

El Directorio es el órgano encargado de administrar y dirigir las actividades de Credicorp.

Funciones del Directorio

- Evaluar, aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la Compañía, los objetivos y metas, los planes de acción principales y políticas, control y manejo de riesgos, los presupuestos anuales y los planes de negocio. Controlar la implementación de los mismos, supervisar los principales gastos, inversiones, adquisiciones y enajenaciones.
- Realizar el seguimiento y el control de los posibles conflictos de interés entre el Directorio, los miembros del Directorio y los accionistas.
- Velar porque los Directores Independientes dejen constancia, expresamente y por escrito en cada sesión de Directorio en la que participen, de que (i) mantienen su condición de independencia y (ii) desde la última sesión en la que han participado no ha ocurrido circunstancia o evento alguno, y no han incurrido personalmente en causal alguna, que modifique tal condición.
- Asegurarse de que los nominados como candidatos a Directores Independientes dejen constancia expresa y por escrito de su condición de independencia.
- Realizar, a través del Comité de Nominaciones, la indagación y verificación de la condición de independencia de los nominados como candidatos a Directores Independientes, así como del mantenimiento de dicha condición por parte de los Directores Independientes en ejercicio.
- Prevenir el uso fraudulento de los activos corporativos y el abuso en transacciones entre partes interesadas.
- Velar por la integridad de la contabilidad y los estados financieros de la Compañía.
- Supervisar la auditoría independiente, establecer sistemas de control de riesgos financieros y no financieros, incluyendo controles que promuevan el cumplimiento de las leyes.
- Supervisar, evaluar la efectividad y adecuar las prácticas de gobierno de la Compañía.
- Supervisar la política de información.
- Aprobar los Reglamentos de los diversos Comités del Directorio.

El presidente del Directorio, Dionisio Romero Paoletti, es el responsable de su funcionamiento y gobierno, así como de liderar y gestionar las acciones para asegurar que Credicorp cumpla sus obligaciones.

Funciones del Presidente del Directorio

- Presidir las sesiones del Directorio.
- Velar por el adecuado funcionamiento del Directorio.
- Representar a la Compañía o delegar su representación en negociaciones con los mercados financieros extranjeros, reguladores, prensa, gobiernos, grupos de interés y la comunidad.
- Promover adecuadas relaciones con los accionistas, formalmente en la Junta General Anual, e informalmente en sus relaciones con los accionistas de la Compañía.
- Proponer iniciativas de políticas corporativas junto con el Gerente General.
- Velar por la existencia de un planeamiento estratégico efectivo y considerar futuras posibilidades de desarrollo de la Compañía.
- Velar por la participación activa del Directorio en la revisión estratégica de las propuestas de la Gerencia de la Compañía, y porque los temas importantes de planeamiento sean llevados al Directorio.
- Cuidar que exista probidad en los reportes contables.
- Monitorear el desempeño del Gerente General en contraste con los criterios establecidos con relación a los objetivos de la Compañía.
- Actuar, cuando sea necesario, como consejero de los demás miembros del Directorio.

¹ Para mayor información ver sección "Gobierno Corporativo" disponible en www.credicorpn.net.

El Directorio sesiona como mínimo una vez al mes, con un quórum equivalente a la mayoría de sus miembros. En el 2019 se realizaron 9 sesiones.

En la Junta Obligatoria Anual de Accionistas celebrada en marzo de 2017 se escogieron a los nuevos miembros del Directorio, quienes ostentarían el cargo de director de Credicorp por el periodo de tres años hasta marzo de 2020.

Relación y asistencia de directores a sesiones del Directorio en el 2019¹

Dionisio Romero Paoletti Presidente	Raimundo Morales Dasso Vicepresidente	Fernando Fort Marie Director	Juan Carlos Verme Giannoni Director	Benedicto Cigüeñas Guevara Director	Martín Pérez Monteverde Director	Patricia Lizárraga Guthertz Directora	Luis Romero Belismelis Director
							
9 sesiones 17 años de servicio	9 sesiones 12 años de servicio	9 sesiones 38 años de servicio	8 sesiones 30 años de servicio	9 sesiones 15 años de servicio	9 sesiones 6 años de servicio	9 sesiones 3 años de servicio	7 sesiones 11 años de servicio

El Secretario Corporativo del Directorio es Conyers Corporate Services (Bermuda) Ltd. y la Secretaria Adjunta es la señora Miriam Böttger Egg.

Comités del Directorio



¹ Años de servicio como director de Credicorp o Banco de Crédito del Perú y sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2019.

Composición de los comités del Directorio en el 2019

Nombre	Comité Ejecutivo	Comité de Auditoría	Comité de Riesgos	Comité de Gobierno Corporativo ¹	Comité de Compensaciones	Comité de Nominaciones	Comité de Inversiones
Dionisio Romero P.	P		M		P	P	P
Raimundo Morales	M	P	M		M	M	M
Fernando Fort	M			M			
Juan Carlos Verme	M			M	M		
Benedicto Cigüeñas*	M	M	P				M
Martín Pérez M.	M					M	
Patricia Lizárraga G.		M		M			
Luis Romero B.							
Barbara Bruce V.**				M			
P: Presidente. M: Miembro. * Experto financiero. ** No es director de Credicorp, pero sí miembro del Directorio de BCP.							

Comité Ejecutivo

El comité busca absolver consultas de la administración sobre operaciones o negocios en los que se requiera orientación del Directorio. También puede adoptar, en casos de urgencia, decisiones que correspondan al Directorio y tomarlas en aquellos otros asuntos puntuales encomendados por dicha instancia.

Está integrado por seis directores y su número puede ser modificado por acuerdo del Directorio. Son miembros natos del Comité, el Presidente y el Vicepresidente del Directorio de Credicorp. En el 2019, el comité se reunió 19 veces.

En él participa, además, el Gerente General, Walter Bayly; el Gerente de Finanzas, Cesar Ríos y actúa como secretaria del Comité la señora Miriam Böttger, Secretaria del Directorio.

Comité de Auditoría

El comité tiene la finalidad de llevar a cabo la supervisión, monitoreo y revisión independiente del sistema de información financiera de Credicorp.

Está conformado por no menos de tres directores. Todos los miembros del comité deben ser independientes, de acuerdo con la definición de independencia del *U.S. Securities and Exchange Commission* (SEC). El comité cuenta con, por lo menos, un miembro considerado como experto financiero. En el 2019, el comité se reunió 12 veces.

Además, participa el señor Ricardo Bustamante, asesor permanente del Comité de Auditoría Corporativo experto en TI; el señor César Ríos, Gerente de Finanzas; la señora Miriam Böttger, Secretaria del Directorio; el señor José Luis Muñoz, Gerente de Contabilidad e Información Gerencial de BCP; el señor José Esposito, Auditor Corporativo y responsable de la auditoría interna de la Corporación, y el señor Enzo Tolentino, Gerente del Área de Auditoría Continua y Desarrollo Corporativo.

¹ Anteriormente, hasta el 19 de diciembre de 2019, estuvo conformado por los directores Dionisio Romero P. (Presidente), Juan Carlos Verme, Benedicto Cigüeñas y Eduardo Hochschild (director BCP).

Comité de Riesgos

El comité tiene como objetivo principal establecer, evaluar periódicamente y aprobar, dando cuenta al Directorio, los lineamientos y políticas para la gestión integral de riesgos en las empresas del grupo Credicorp.

Está conformado por dos directores de Credicorp, (en el que uno de ellos lo preside); un director de BCP y cuatro gerentes: el señor Walter Bayly, Gerente General de Credicorp; el señor César Ríos, Gerente Central de Planeamiento y Finanzas de BCP; el señor Reynaldo Llosa, Gerente Central de Riesgos de BCP y el señor Harold Marcenaro Goldfarb, Gerente de División de Transformación de Gestión de Riesgos de BCP. Además, asiste la secretaria del Directorio, la señora Miriam Böttger y, como observador, el Gerente de la División de Auditoría Interna, José Esposito. En el 2019, el comité se reunió 16 veces.

Comité de Gobierno Corporativo

El comité busca proponer, revisar y monitorear las buenas prácticas de gobierno corporativo en la corporación. Está conformado por no menos de tres directores, en donde uno como mínimo debe ser un director independiente. Cuenta, además, con la participación de miembros de la Gerencia. En el 2019, el comité se reunió dos veces.

De igual manera, participan el señor Álvaro Correa, Gerente General Adjunto; la señora Milagros Cigüeñas, Gerente del Área Relaciones con Inversionistas de Credicorp, en su calidad de coordinadora del comité; la señora Verónica Villavicencio, Gerente de Relaciones con Inversionistas y la señora Miriam Böttger, Secretaria del Directorio.

Comité de Compensaciones

El comité tiene como objetivo principal definir la política, revisar y aprobar las compensaciones para los principales ejecutivos y gerentes de Credicorp y sus subsidiarias.

Está conformado por tres directores y el Gerente General. En el 2019, el comité se reunió cuatro veces.

La compensación asciende a US\$ 50,000 anuales, monto que fue acordado por la Junta Obligatoria Anual de Accionistas en marzo de 2019. Adicionalmente, los directores que conforman el Comité de Auditoría gozan de una remuneración de US\$ 40,000 anuales por la labor desempeñada y los Directores del Comité Ejecutivo reciben una remuneración adicional de US\$1,500 por sesión asistida.

Comité de Nominaciones

El comité tiene como fin presentar al Directorio los criterios de selección de las personas que serán propuestas como directores de la organización, de sus subsidiarias o de las empresas en las que Credicorp o sus subsidiarias deban designar un director.

Está integrado por el Presidente, Vicepresidente del Directorio y por un director. En el 2019, el comité se reunió 10 veces.

Además, participa el Gerente General, Walter Bayly, y la secretaria del Directorio, la señora Miriam Böttger.

Comité de Inversiones

El comité tiene como objetivo revisar y aprobar las tesis de inversión que regirán los procesos bajo los cuales Credicorp detecta y analiza proyectos para una potencial inversión. Asimismo, cumple la función de verificar y aceptar las Ofertas No Vinculantes u Ofertas Indicativas. De igual manera, examina y aprueba el presupuesto que se vaya a utilizar para el proceso de debida diligencia (Due Diligence), y revisa los avances en cada oportunidad de inversión.

Está integrado por tres directores y pueden asistir a las sesiones todos los directores de la compañía. En el 2019, el comité se reunió una vez.

Además, participa el Gerente General, Walter Bayly, y la secretaria del Directorio, la señora Miriam Böttger.

Decisiones recientes

El Directorio de Credicorp, en línea con el objetivo de crear valor a largo plazo para nuestros grupos de interés, y demostrar liderazgo en materias de gobierno corporativo en la región, aprobó en febrero 2020 los siguientes cambios:

1. Simplificar la estructura de comités del Directorio, reduciendo el número de comités de 7 a 4, los cuales serían: el Comité de riesgos, el Comité de Compensaciones y Nominaciones, el Comité de Gobierno Corporativo, y el Comité de Auditoría. Creemos que la reducción del número de comités nos permitirá distribuir a los Directores de una manera más efectiva, aumentando la diversidad de puntos de vista, incrementando el número de miembros y el nivel de independencia de cada comité.
2. Posterior a la elección de Directores en la Junta General de Accionistas en Marzo 2020, el Presidente del Directorio de Credicorp ya no presidirá ningún Comité del Directorio, pero seguirá siendo miembro del Comité de Riesgos y del nuevo Comité de Compensaciones y Nominaciones.
3. El Directorio ha designado al Comité de Gobierno Corporativo la tarea de redefinir los criterios para calificar a los Directores independientes, para asegurarnos que estamos alineados con los más altos estándares internacionales de buenas prácticas.
4. El Directorio propondrá a la Junta General de Accionistas extender el tamaño del Directorio, pasando de 8 a 9 Directores, de manera que se pueda expandir el conjunto de habilidades y experiencias representadas por el Directorio.

Relación de Gerentes

<u>Nombre</u>	<u>Puesto</u>	<u>Años de servicio¹</u>
Dionisio Romero Paoletti	Presidente Ejecutivo	17
Walter Bayly Llona	Gerente General	26
Gianfranco Ferrari	Gerente General Adjunto y Gerente de Banca Universal	24
Álvaro Correa Malachowski	Gerente General Adjunto y Gerente de Seguros y Fondos de Pensiones y Banca de Inversión y Gestión de Patrimonio	22
Reynaldo Llosa Benavides	Gerente de Riesgos	21
César Ríos	Gerente de Finanzas	26
Eduardo Montero	Gerente de Banca de Inversión y Gestión de Patrimonio	25
Javier Ichazo	Gerente General de Microfinanzas	23
José Esposito Li- Carrillo	Gerente de Auditoría	24
Bárbara Falero	Gerente de Cumplimiento Corporativo	14
Guillermo Morales	Gerente Legal	12
Úrsula Álvarez Peña	Gerente de Gestión de Talento	13

Para mayor detalle de las líneas de carrera de nuestra gerencia, ver anexo C.

El Secretario Corporativo del Directorio es Conyers Corporate Services (Bermuda) Ltd. y la Secretaria Adjunta es la señora Miriam Böttger Egg.

Cumplimiento

Tenemos un Sistema Corporativo de Cumplimiento, basado en estándares internacionales, el cual nos permite proteger la reputación de Credicorp al desarrollar procedimientos que aseguren el cumplimiento de las exigencias regulatorias y mantener negocios responsables con el fin de ofrecer a nuestros clientes un respaldo legal y reputacional. Dentro de nuestro sistema, contamos con los siguientes programas implementados: Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), Control de Listas Internacionales, Transparencia Fiscal, Cumplimiento Normativo, Ética y Conducta, Anticorrupción, Prevención y Detección del Abuso de Mercado, Estabilidad Financiera, Protección de Datos Personales, Seguridad y Salud en el Trabajo y Conducta de Mercado. Durante el año 2019, realizamos las siguientes acciones:

- **Programa de Ética y Conducta.** El Código Corporativo de Ética busca cultivar un ambiente donde la integridad, honestidad y transparencia prevalecen en las acciones de las operaciones de Credicorp, primando el respeto por los demás, y velando por los intereses de sus accionistas, clientes y comunidades donde opera.

Durante el 2019, se realizaron talleres multidisciplinarios con participantes líderes de las diferentes unidades de negocio y otras unidades críticas en cuanto a riesgos de Cumplimiento, logrando sensibilizarlos y recordarles los principales lineamientos conductuales. Asimismo, se desplegaron cursos virtuales de inducción, para los nuevos colaboradores, y de actualización, para todos los colaboradores vigentes, sobre los principales lineamientos de Ética y Conducta. Finalmente, se desplegaron acciones para dar cumplimiento a la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.

Asimismo, todas las empresas del Grupo Credicorp cuentan con el Sistema Alerta GenÉTICA, que es una web externa disponible a cualquier persona con conexión a

¹ De Credicorp, sus subsidiarias y predecesores al 31 de diciembre de 2019.

internet. A través de esta plataforma, se puede alertar sobre cualquier actividad en la que sospeche o tenga certeza de alguna situación que atente con el estándar establecido en Credicorp en cuanto a Ética y Conducta. Este sistema es confidencial y anónimo y las denuncias son verificadas, investigadas y dependiendo del caso, se toman acciones correctivas y/o disciplinarias. Cabe resaltar que Credicorp rechaza todo tipo de represalias contra los denunciantes y vela por la confidencialidad del proceso y el anonimato y bienestar de la persona que registra la alerta.

A través del Buzón de Denuncias Credicorp, en el BCP se reportaron 3 casos de corrupción y/o soborno cometidos por colaboradores relacionados al Programa Anticorrupción; en todos ellos no se evidencia falta, por los que se cerraron como falso-positivo.

Durante el 2019, no se registraron casos de corrupción en las tres empresas de Credicorp.

Empresa	Casos de Corrupción 2019
Banco de Crédito	0
Mibanco	0
Pacífico	0
Total	0

- **Programa Anticorrupción**, La Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno establece las pautas para las empresas Credicorp y sus colaboradores para una correcta relación con los grupos de interés y minimizar el riesgo de corrupción y/o soborno; asegurando el cumplimiento con las legislaciones nacionales en materia anticorrupción y antisoborno de los países o mercados donde opera Credicorp. Asimismo, esta Política establece un modelo de prevención que se ejecuta en 4 frentes: evaluación de riesgos, documentación de procesos y controles, difusión y capacitación y evaluación y monitoreo.

En el 2019, reforzamos el modelo de prevención a través de las pautas y los lineamientos que deben cumplir todos los colaboradores a fin de disminuir el potencial riesgo de corrupción y/o soborno; a la vez que, diferentes acciones y eventos, fueron alineados según lo dispuesto por la regulación local y extranjera vigente. En ese sentido, durante este periodo generamos lineamientos, metodologías, normas y políticas que permitieron cerrar las brechas del modelo de prevención anticorrupción que teníamos a inicios del 2019 *versus* lo que el estándar ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno) indicaba en su norma. También logramos culminar la evaluación de riesgos de corrupción en BCP, Mibanco, Pacífico y Credicorp Capital Chile, a los cuales están expuestos nuestros colaboradores, directores o terceros al relacionarse con distintos grupos de interés. Asimismo, ejecutamos capacitaciones virtuales para todos los colaboradores y capacitaciones presenciales específicas para los colaboradores de unidades de riesgo de BCP y Mibanco, Alta Gerencia de subsidiarias de Credicorp en Perú y el Directorio de Credicorp, BCP y Mibanco, a fin de robustecer nuestra cultura de tolerancia cero a la corrupción y/o soborno. Por otro lado, decidimos iniciar el proceso de certificación ISO 37001 en tres procesos de alto riesgo del BCP, por lo cual, realizamos mejoras a dichos procesos a través de evaluación de riesgos específicos, identificación de controles actuales y propuesta e implementación de nuevos controles. Monitoreamos en BCP los procesos más riesgosos para validar el cumplimiento de los lineamientos y controles establecidos en las políticas y procedimientos. Finalmente, actualizamos nuestra política corporativa anticorrupción en aspectos como regalos, gestión de intereses, contribuciones políticas y compromiso de clientes.

- ▶ En el **Programa PLAFT**, consolidamos las metodologías ágiles implementadas en el año 2018, y continuamos con la ejecución permanente de mejoras a nuestros procesos y controles internos sobre conocimiento del cliente, registro de operaciones, proveedores, contrapartes e investigaciones. Asimismo, implementamos nuevos controles para mitigar riesgos emergentes y actualizamos las evaluaciones de los factores de riesgo a los que estamos expuestos en las empresas Credicorp, desde el punto de vista de lavado de activos. Por el lado del **Programa de Control de Listas Internacionales**, reforzamos los lineamientos corporativos para operar o rechazar operaciones con países restringidos y considerados de alto riesgo.
- ▶ En el **Programa de Transparencia Fiscal**, gestionamos los programas de Intercambio de Información Tributaria de las regulaciones FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) y CRS (*Common Reporting Standards*) en todas las empresas financieras de Credicorp. En el 2019, concluimos la implementación de la Fase IV de CRS, asociada a completar la revisión de los clientes naturales y todos los clientes jurídicos del stock, en nuestras empresas de Chile y Panamá. Con el despliegue de esta actividad, todas nuestras unidades de negocio de los diferentes países, con excepción de las empresas de Perú, ingresaron a la etapa de mantenimiento de las regulaciones FATCA y CRS. En adelante, nuestras principales actividades se concentrarán en: (i) mantener actualizada la información de nuestros clientes y contrapartes, (ii) enviar Reportes Anuales a los reguladores, y (iii) atender las Certificaciones y Auditorías de los reguladores locales y externos, según las leyes aplicables a cada país.

En Perú, recién con la publicación del Decreto Supremo N° 256-2018-EF a finales de 2018, entró en vigencia la regulación CRS, que forma parte de los requisitos del “Programa País” para que la OECD otorgue el estatus de *full member* a esta jurisdicción. En ese sentido, desplegamos todas las actividades relacionadas a las Fases I y II de CRS en las siete empresas impactadas de Credicorp (Banco de Crédito del Perú, Pacífico, Prima AFP, Mibanco, Credicorp Capital Fondos, Credicorp Capital Bolsa y Credicorp Capital Titulizadora). Para la Fase I, asociada a la solicitud de una Declaración de Residencia Fiscal a clientes nuevos, se implementaron controles en todos los canales de vinculación que ofrecen productos pasivos. Para la implementación de la Fase II, asociada a la revisión de los clientes de alto valor del stock, realizamos acciones comerciales ad-hoc a cada tipo de empresa, y desplegamos el 100% de solicitudes de Residencia Fiscal al grupo objetivo de esta Fase dentro del plazo establecido por el regulador de la administración tributaria (SUNAT). En el 2020, continuaremos con las acciones para la implementación de la Fase III, asociada al envío del reporte CRS a SUNAT, y la Fase IV, asociada a la revisión de otros grupos de clientes naturales y todos los clientes jurídicos del *stock* al cierre del 2020.

- ▶ En el **Programa de Cumplimiento Normativo**, mejoramos nuestros procesos para acercarnos más al negocio y apoyar en la correcta implementación de sus normas. También, se redefinieron los procesos para implementar normas nuevas, que mejoren la categorización para minimizar riesgos, y el proceso de revisión de normas existentes, que afine la selección de las normas o procesos a revisar, tomando en cuenta el impacto en el negocio y en nuestros clientes. En el 2020, continuaremos con el acompañamiento a los usuarios responsables de las normas, para asegurar el cumplimiento de toda la normativa aplicable.
- ▶ En el **Programa Prevención y Detección del Abuso de Mercado**, fortalecimos y simplificamos los lineamientos corporativos para facilitar la sensibilización de las personas sobre el uso indebido de información privilegiada y manipulación de mercados. Asimismo, logramos en una de nuestras subsidiarias dentro de la línea de banca de inversión declarar el cumplimiento con el Código de Conducta para Gestores de Activos

del CFA Institute, uno de los principales estándares conductuales a nivel internacional. De la misma manera, logramos implementar lineamientos y controles para mitigar efectivamente riesgos de conflictos de interés que podían surgir en los negocios de inversión y/o de asesoría financiera.

- ▶ En el **Programa Estabilidad Financiera**, desarrollamos acciones para cumplir con los requerimientos regulatorios “*US Resolution Stay*” y “*EMIR Refit*”. A su vez, ejecutamos los controles implementados para validar el cumplimiento de los requerimientos regulatorios dispuestos por la Regla “*Volcker Rule*”. Finalmente, gestionamos el cumplimiento de las obligaciones dispuestas por Dodd Frank y EMIR, y atendimos todos los requerimientos de nuestras contrapartes internacionales relacionadas a dichas regulaciones.
- ▶ En el **Programa Protección de Datos Personales (PDP)**, actualizamos la Política en algunas subsidiarias de Credicorp para reflejar las últimas disposiciones y cambios regulatorios. Asimismo, participamos activamente asesorando y dando soporte a las unidades de negocio para viabilizar iniciativas de productos, servicios, canales, entre otros. También cumplimos con el registro regulatorio de los nuevos bancos de datos personales y flujos transfronterizos ante la autoridad. Finalmente, realizamos actividades de comunicación y capacitación destinadas a reforzar el cumplimiento de los aspectos dispuestos en la Regulación de Protección de Datos Personales en nuestros colaboradores, como la atención de los derechos protegidos de nuestros clientes.
- ▶ En el **Programa Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**, trabajamos por identificar los peligros y riesgos en el trabajo, con la finalidad de proponer e implementar controles que garanticen ambientes laborales seguros y saludables. De esta manera, evitamos la aparición de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Cabe resaltar que estos controles están contenidos en lineamientos que involucran prácticas seguras de trabajo, tanto para los colaboradores como para terceros; y son difundidos a través de capacitaciones y comunicaciones hacia todo el personal. La participación de los colaboradores en el sistema de gestión de SST se realiza a través de sus representantes ante el comité de SST, el cual se reúne de forma mensual para hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan y Programa Anual de SST. En este sentido, los colaboradores también participan haciendo llegar sus dudas, consultas o sugerencias a través del buzón de SST. Asimismo, el sistema de gestión es evaluado de forma anual para identificar oportunidades de mejora que le permitan consolidar el Programa de SST en todos los niveles de la organización.
- ▶ En el **Programa de Conducta de Mercado**, impulsamos y reforzamos iniciativas que han contribuido a una mejor experiencia del usuario, alineados a nuestros 3 pilares de gestión: (i) Buenas prácticas de negocio para brindar productos y servicios óptimos a nuestros clientes, (ii) Transparencia en la información relevante para nuestros clientes, tanto antes como después de adquirir algún producto o servicio con nosotros, y (iii) Adecuada gestión de reclamos. Asimismo, durante el 2019, realizamos monitoreos trimestrales en las agencias para garantizar que los colaboradores cuenten con la información adecuada y puedan asesorar y ofrecer a nuestros clientes los productos que más se adecuen a sus necesidades. Además, reforzamos el control de venta, añadiendo productos de seguros a los monitoreos, que a su vez, fueron complementados con campañas de endomarketing, así como capacitaciones a nuestros colaboradores. Por último, se reorganizó al equipo para atender mejor a las unidades de negocio y asegurar que se identifique y asesore cada iniciativa garantizando el cumplimiento de las normas de Conducta de Mercado.

A continuación, se detallan las iniciativas específicas por empresa:

BCP

Se brindaron capacitaciones presenciales a 1,076 colaboradores del BCP. Además, se realizó la capacitación virtual PLAFT que se hizo en 2 oportunidades y en las cuales participaron un total de 21,993 colaboradores. Las capacitaciones desplegadas se desarrollan tomando en cuenta los procesos con mayor exposición al riesgo PLAFT, de acuerdo con lo dispuesto en las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Mibanco

En el frente de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Mibanco desarrolló su sistema de monitoreo de operaciones examinando nuevos escenarios para la identificación de operaciones inusuales basados en el comportamiento transaccional de clientes y colaboradores. Se capacitó al personal de oficinas en Señales de Alerta PLAFT, principalmente sobre operaciones inusuales relacionadas a la Política Conoce a tu Cliente y Conoce a tu Empleado; así mismo se enviaron comunicados dirigidos a la red de oficinas, hecho que influyó en el incremento de reportes de oficinas.

Pacífico

En Pacífico, se implementaron rigurosos controles a clientes, proveedores e inversionistas de alto riesgo. Esto implica, entre otras cosas, establecer la fuente de los fondos, ingresos y activos del cliente, además del propósito y la extensión del uso esperado. Durante el 2019 se llevaron a cabo las siguientes acciones como la mejora a los procesos y controles internos sobre conocimiento del cliente, registro de operaciones e investigaciones, capacitaciones a los colaboradores con el fin de prevenir y mitigar los riesgos de lavado de activos en la compañía y se realizaron 6 monitoreos y 2 auditorías al programa para asegurar el cumplimiento de las obligaciones.

Privacidad de la información y ciberseguridad

Credicorp está comprometido con la protección y privacidad de los datos personales de los usuarios vinculados a sus operaciones. Para ello ha establecido las siguientes políticas corporativas:



Credicorp cuenta con un Sistema de Gestión del Riesgo de Fraude y Seguridad liderado por el Área de Seguridad Corporativa & Crimen Cibernético. Esta área está compuesta de diversos equipos altamente especializados y su alcance abarca todas las empresas del Grupo Credicorp.

Este sistema cuenta con políticas y controles adecuados que tienen como objetivo mitigar el riesgo con menores incidentes con nuestros clientes. Por tal motivo, su enfoque es netamente preventivo, acompañando constantemente el despliegue de nuevos productos y servicios digitales desde su conceptualización. Sin embargo, ante la detección de algún evento de fraude y seguridad, un plan de respuesta es activado de manera inmediata.

Su alcance abarca todas las empresas del Grupo Credicorp, adopta nuevas tecnologías y gestiona el talento, con la finalidad de enfocar los planes de acción en el ámbito preventivo y el acompañamiento en el despliegue de nuevos productos y servicios digitales, los cuales se vienen desarrollando bajo los modelos ágiles. A través de políticas y controles adecuados, el Sistema de Gestión del Riesgo de Fraude y Seguridad logra mitigar el riesgo de información con menores incidentes para los clientes.

Sobre el Programa de Protección de Datos Personales (PDP), se actualizó la Política en algunas subsidiarias de Credicorp para reflejar las últimas disposiciones y cambios regulatorios. Asimismo, se participó activamente asesorando y dando soporte a las unidades de negocio para viabilizar iniciativas de productos, servicios, canales, entre otros. También se cumplió con el registro regulatorio de los nuevos bancos de datos personales y flujos transfronterizos ante la autoridad. Finalmente, realizamos actividades de comunicación y capacitación con nuestros colaboradores para reforzar el cumplimiento de los aspectos dispuestos en la Regulación de Protección de Datos Personales. Nos enfocamos principalmente en informar a nuestros colaboradores sobre los privilegios y derechos de nuestros clientes.

A continuación, se detallan las iniciativas específicas por empresa:

BCP

El BCP forma parte del Programa Integral de Seguridad Bancaria de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC); asimismo, es miembro del Consejo Consultivo de Seguridad Bancaria de FELABAN para Latinoamérica y el Caribe (LAC) y es miembro del Comité Ejecutivo de Riesgos para Medios de Pago de VISA para LAC.

En el 2019, para continuar fortaleciendo sus operaciones, implementó las siguientes acciones:

- Creación del Área de Ciber-inteligencia con el adecuado soporte de políticas
- Inversiones en infraestructura para la prevención de ataques cibernéticos
- Despliegue del *Computer Emergency Response Team* (CERT) para identificar y responder de manera oportuna ante ataques de fraude cibernético

Mibanco

Con respecto al frente de medidas de Seguridad de la información, durante el 2019, se desarrollaron acciones de fortalecimiento de las medidas de seguridad y se brindó asesoría y soporte a las unidades de negocio. Además, se realizaron capacitaciones presenciales especializadas y virtuales en materia de seguridad de la información a 10,693 colaboradores en las diversas áreas involucradas en el tratamiento de datos personales (Operaciones, Sistemas, Legal, Marketing, Recuperaciones, entre otras) destinadas a reforzar el cuidado en el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes.

Pacífico

La división de Cumplimiento brindó asesoría y soporte a las unidades de negocio en la puesta en marcha de nuevos productos, servicios, procesos y canales. En el 2019 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Asesoría y soporte por todos los frentes del programa a las unidades de negocio para viabilizar iniciativas de creación o modificación de productos, servicios, procesos y canales.
- Modificación del proceso de captura y registro del consentimiento debido a las fiscalizaciones recibidas de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales e INDECOPI, y a nuestro enfoque en los clientes, quienes ahora son más conscientes del derecho a no brindar su consentimiento en el contacto inicial. Este proceso fue el resultado

del trabajo conjunto entre las áreas impactadas y los equipos de sistemas, a través de talleres de trabajo.

- Atención de los requerimientos regulatorios de registro del banco de datos personales y comunicación de flujos transfronterizos

Control Interno

Auditoría Interna

Conforme a nuestra misión, durante el 2019 nos enfocamos en evaluar permanentemente la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de Credicorp Ltd. y sus subsidiarias y afiliadas. Estas acciones se realizan con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación, proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos. Durante este año, continuamos trabajando con énfasis en temas de Analítica de Datos, Ciberseguridad y junto con otros bancos de Latinoamérica, buscamos encontrar prácticas líderes para introducir la Auditoría Interna Ágil.

Para ello, la Unidad de Auditoría formula el Plan Anual de Auditoría, utilizando la metodología de Auditoría Basada en Riesgo. Esta se encuentra alineada a las Normas del Instituto de Auditoría Interna IIA Global y aprobada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP del Perú.

Durante el 2019, se efectuó una evaluación interna en cumplimiento con la Norma 1311 del Instituto de Auditores Internos Global (IIA, por sus siglas en inglés) por noveno año consecutivo. En esta, se logró la calificación de “Cumple Generalmente” (máxima calificación posible según el IIA) como resultado del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad. Así, se demuestra que la función de Auditoría Interna cumple con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional, los Principios Fundamentales y el Código de Ética del IIA.

En el 2019, el Auditor Corporativo asumió la Presidencia del *Financial Services Guidance Committee* del IIA Global, cuya misión es dirigir estratégicamente el desarrollo del Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (IPPF, por sus siglas en inglés). Su propósito es brindar apoyo en el avance de la práctica profesional de auditoría en la industria de los servicios financieros a nivel global. Para ello, identifica, prioriza, pone en marcha y, en última instancia, aprueba guías específicamente orientadas a las necesidades especiales de los auditores internos, quienes prestan servicios a la industria de servicios financieros. Asimismo, durante el año, el Auditor del Grupo Pacífico continuó ejerciendo la Presidencia del Capítulo “*Information Systems Audit and Control Association*” (ISACA) Lima.

En el 2019, el Auditor Corporativo y el Auditor del Grupo Pacífico participaron, en representación de Credicorp, en la elaboración del documento “Agilidad en Auditoría Interna – Bancos Latinoamericanos” que fue presentado en el Congreso Latinoamericano de Auditoría de la Fundación Latinoamericana de Auditores Internos (FLAI). Este documento es el primero en introducir las prácticas de Auditoría Ágil en los bancos más importantes de la región.

En línea con las mejores prácticas internacionales de empresas del sector financiero, se continuó aplicando el *Cybersecurity Assessment Tool* (CAT) del *Federal Financial Institutions Examination Council* (FFIEC) de los Estados Unidos. Asimismo, se mantuvo el despliegue en las unidades de auditoría interna del grupo, de una metodología centralizada para aplicar Analítica de Datos de

manera coordinada e integrada a las evaluaciones de aseguramiento. De igual manera, se impulsó la implementación de lineamientos de la Metodología Ágil en Auditoría.

En el 2019, se impartieron 14,775 horas de capacitación con un promedio de 72 horas / auditor, por encima de las 40 horas / auditor recomendadas por las prácticas internacionales en temática referida a prevención de fraudes, NIIF 9, nuevos marcos de ciberseguridad –como el del IIA–, NIST (*National Institute of Standards and Technology*) o la FFIEC (*Federal Financial Institutions Examination Council*), evaluación de la calidad interna, analítica de datos, lavado de activos, validación de modelos y otros tópicos de auditoría financiera y operativa.

Horas de capacitación especializada para los equipos de auditoría

Capacitación	2017	Promedio/ auditor 2017	2018	Promedio/ auditor 2018	2019	Promedio/ auditor 2019
BCP Perú	5,847	66	6,337	71	6,108	69
BCP Bolivia	1,528	64	1,175	49	1,129	49
ASB	376	94	309	62	242	48
Grupo Pacífico	1,816	79	1,998	87	1,859	84
Prima AFP	446	64	378	54	484	69
Credicorp Capital Chile	202	51	185	37	143	29
Credicorp Capital Colombia	885	111	509	64	883	98
Mibanco	3,472	77	3,827	85	3,927	85
Total	14,572	72	14,718	71	14,775	72

Comprometidos con la eficiencia, los 206 auditores de la corporación representan, aproximadamente, el 0.51% de la fuerza laboral. Esto representa uno de los principales indicadores de productividad, el cual se encuentra dentro de los mejores estándares internacionales (estas cifras no incluyen a Bancompartir ni Ultraserfinco).

Relaciones con Inversionistas

Credicorp entiende la necesidad de comunicarse de manera transparente con sus inversionistas para facilitar el mutuo entendimiento de los objetivos de la empresa. Por este motivo, el área de Relaciones con Inversionistas de Credicorp se encarga de proporcionar información completa y oportuna a inversionistas, accionistas y al mercado en general, así como de desarrollar estrechas relaciones con sus grupos de interés, manteniendo un contacto permanente con ellos a través de reuniones, llamadas, teleconferencias, eventos, entre otros.

Esta comunicación se extiende durante todo el año, con mayor énfasis en los periodos de reporte, permitiendo así mantener relaciones con actuales y potenciales inversionistas.

La página web de Credicorp (www.credicorpnet.com) contiene información actualizada acerca de la empresa y sus subsidiarias. Esta incluye información bursátil, política de dividendos, resultados trimestrales y anuales, acceso a las teleconferencias, reportes de prensa, información reportada a U.S. Security and Exchange Commission (SEC), presentaciones, documentos de gobierno corporativo, sistema de alertas, buzón de denuncias, entre otros.

Aquellos que requieran información, pueden hacer consultas vía correo electrónico al buzón de Relaciones con Inversionistas, dirigiéndose a investorrelations@credicorpperu.com.

Anexos

A. Perfil profesional del directorio

Dionisio Romero Paoletti – Presidente del Directorio y director dependiente

Dionisio Romero Paoletti es el Presidente del Directorio de Credicorp y del Banco de Crédito del Perú (BCP) desde 2009. Además, se desempeñó como Gerente General de Credicorp desde 2009 hasta el 31 de marzo de 2018.

El Sr. Romero actualmente es el Presidente Ejecutivo de Credicorp. El Sr. Romero se ha desempeñado como miembro del Directorio de BCP desde 2003 y fue nombrado Vicepresidente en 2008 y Presidente en 2009. También es Presidente de los Directorios de otras subsidiarias de Credicorp, como Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Credicorp Capital Ltd. y Grupo Crédito S.A. El Sr. Romero es Presidente del Directorio de Alicorp S.A.A. (consumo masivo), Agrícola del Chira S.A. (Azúcar y etanol) y Palmas del Espino S.A. (Aceite de palma). Además, es miembro del Directorio en otras empresas de diferentes industrias como Ransa Comercial S.A. (Logística), Trabajos Marítimos S.A. (Infraestructura portuaria), Corporación Primax S.A. (Energía), Inversiones Centenario S.A.A. (Bienes raíces), Hochschild Mining Inc. y, Sierra Metals Inc. (Minería y exploración), entre otros. El Sr. Romero P. es Bachiller en economía de Brown University, EE.UU. y MBA de Stanford University, EE.UU.

Raimundo Morales - Vicepresidente del Directorio y director independiente

El Sr. Morales es Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd. y BCP desde el año 2009 y 2008, respectivamente, así como de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros. Ingresó al BCP en 1980, y desempeñó diferentes cargos gerenciales entre los que destaca Vicepresidente Ejecutivo en Banca Mayorista y en Administración de Riesgo de Créditos, convirtiéndose en Gerente General del BCP en 1990 hasta el 2008, año de su retiro. Adicionalmente fue Presidente del Directorio y Gerente General de Atlantic Security Bank (subsidiaria de Credicorp). El Sr. Morales lideró la constitución de Credicorp y su listado en el NYSE en octubre de 1995.

Además de su vasta experiencia en Credicorp, el Sr. Morales aporta su experiencia, a partir del 2008, como Director en empresas vinculadas a diversas industrias, tales como de alimentos, cemento, y afines, así como en seguros y fondo de pensiones. También tiene experiencia en gremios de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), Asociación de AFP's y fue Vicepresidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas del Perú (CONFIEP).

Antes de unirse a la organización, trabajó 10 años en Wells Fargo Bank en sus oficinas de San Francisco, São Paulo, Caracas, Miami y Buenos Aires. Su última posición fue como Vicepresidente de la Región Sur de Wells Fargo Bank.

El Sr. Morales es graduado en Economía y Administración en la Universidad del Pacífico (Perú), y tiene el grado de MBA en Wharton Graduate School of Finance de la Universidad de Pennsylvania (Estados Unidos).

Fernando Fort – Director dependiente

El señor Fort ha sido Director de Credicorp Ltd. desde el año 1999 hasta la fecha. También ha sido Director del BCP desde el año 1979 hasta la fecha, excepto entre los años 1988 y 1990.

Es abogado de profesión, graduado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, ejerciendo su profesión como socio principal del Estudio Fort, Bertorini, Godoy & Asociados dedicado principalmente al asesoramiento de empresas, habiendo atendido entre otras a Pepsico, Inc., International Finance Corporation (IFC), Alcatel, International Telephone & Telegraph (ITT), Sheraton Hotels, Volvo Corp., Sandvik, Procter & Gamble, Crown Cork, Chrysler Corp., etc.

Personalmente ha ejercido el cargo de Director de numerosas empresas privadas en el Perú. Actualmente es miembro del directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú, Inversiones Centenario S.A.A., Hermes Transportes Blindados SAC. y Modasa.

Su contribución a Credicorp y BCP ha sido principalmente en el Área Legal.

Juan Carlos Verme – Director independiente

El Sr. Verme es un Inversionista privado y empresario. Es miembro del Directorio de Credicorp Ltd. desde setiembre de 1995 y del Directorio del BCP desde marzo de 1990. Asimismo, es Presidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A.A; y Director de otras compañías peruanas del sector industrial, salud y educación. Es Presidente del Patronato del Museo de Arte de Lima (MALI), Presidente del Consejo Directivo del World Monuments Fund, Vicepresidente de la Fundación Museo Reina Sofía de Madrid, España y Patrono de la Tate Americas Foundation en Reino Unido.

Benedicto Cigüeñas – Director independiente

Director de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú – BCP y Mibanco desde enero de 2014, enero 2005 y 2014, respectivamente. Desde 1992 hasta el 2004, el Sr. Cigüeñas fue Gerente Central de Planeamiento y Finanzas de BCP y Credicorp. Anteriormente, fue Viceministro de Economía y de Hacienda desde 1979 hasta 1981, así como también funcionario del Banco Central de Reserva entre 1966 y 1971. Asimismo, fue Gerente General del Banco Continental (hoy BBVA Continental), del Banco de la Nación y del Banco Exterior de los Andes y de España (Oficina Regional en Perú). El Sr. Cigüeñas aporta al directorio su conocimiento de temas financieros, política macroeconómica, así como una amplia experiencia en los negocios en que opera Credicorp.

El Sr. Cigüeñas es Economista de la Pontificia Universidad Católica del Perú y Master del Colegio de México.

Martin Pérez Monteverde – Director dependiente

El Sr. Pérez ha sido Director de Credicorp Ltd. y del Banco de Crédito del Perú desde el año 2014 hasta la fecha. Es un ejecutivo con más de 29 años de experiencia en el sector privado, como Gerente General, Consultor y Director de diversas empresas líderes en el mercado peruano, entre ellas, Entel Perú, Enel Distribución Perú, Pacífico Seguros, Inversiones Centenario, Sigma Safi y miembro del Advisory Board de Toyota del Perú y Consultor de Mitsui & Co.

Adicionalmente ha sido Presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), Fundador y Presidente del Consejo Privado Anticorrupción (CPA), y Presidente del Instituto Peruano de Economía (IPE), del cual actualmente es Director, como de

otros gremios sectoriales. En el ámbito público, fue electo Congresista de la República (2006 - 2011) y Ministro de Estado de la cartera de Comercio Exterior y Turismo (2009 - 2010).

El Sr. Pérez, con amplia experiencia en los sectores privado y público, contribuye al Directorio de Credicorp y de BCP en gestión de negociaciones, análisis financiero avanzado, fusiones y adquisiciones, planeamiento estratégico en comunicaciones, manejo de crisis, entre otros.

Es Administrador de Empresas de la Universidad del Pacífico, egresado del Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura. Participó en el Congreso EE.UU. Wharton Management de Wharton School University of Pennsylvania.

Patricia Lizárraga – Directora independiente

La señora Patricia Lizárraga es directora del Banco de Crédito del Perú BCP y de Credicorp Ltd. desde el 2017. La Sra. Lizárraga es una ejecutiva de Wall Street con más de 25 años de experiencia de trabajo en fusiones y adquisiciones internacionales, mercado de capitales, fondos de inversión y valorizaciones en Allen & Company, Donaldson Lufkin & Jenrette y Citigroup. Es la Fundadora y Gerente General de Hypatia Capital Group, desde el 2007, y fundadora y accionista mayoritaria del grupo familiar Grupo del Ande. Su experiencia incluye tanto presidencias de directorios, así como de comités de auditorías de organizaciones sin fines de lucro y de empresas privadas. Fue presidente del Comité de Privatización de Vías con Peaje en el Perú. Recibió su Bachelor of Arts de Yale University y su Master of Business Administration de Harvard Business School.

Luis Enrique Romero Belismelis – Director dependiente

El Sr. Romero B. es director de Credicorp Ltd. desde el año 2017 y del Banco de Crédito del Perú desde el año 2009 hasta la fecha. Adicionalmente, es Director de Pacífico CIA. de Seguros y Reaseguros.

El señor Romero cuenta con experiencia como Gerente de Finanzas y Gerente General en distintas empresas del sector consumo y servicios del Grupo Romero. Actualmente es Presidente del Directorio de empresas del sector almacenamiento y logística, terminales portuarios, y Vice-Presidente del Directorio de empresas de los sectores consumo, inmobiliario, textil, industrial, comercio y servicios.

El Sr. Romero B. tiene el grado de Bachiller en Ciencias Económicas Boston University (U.S.A.).

B. Perfil profesional de la gerencia

Sr. Walter Bayly Llona

El Sr. Bayly fue nombrado Gerente General de Credicorp Ltd. en abril de 2018. Anteriormente, fue Gerente General de BCP y COO de Credicorp Ltd. desde abril de 2008. Actualmente es presidente del Directorio de Mibanco, Prima AFP y BCP Bolivia. También es miembro del Directorio de otras subsidiarias de Credicorp, como Atlantic Security Bank, Credicorp Capital y Pacífico Cia. de Seguros y Reaseguros.

Anteriormente, el Sr. Bayly era el Gerente Central de Finanzas de BCP y ha ocupado otros cargos gerenciales en Banca Mayorista, Banca de Inversión y Sistemas y Reingeniería. El Sr. Bayly se unió a BCP en 1993, después de tres años en Casa Bolsa México, donde fue Socio y Director Ejecutivo en Finanzas Corporativas. Anteriormente, durante diez años trabajó en Citibank en Lima, Nueva York, México y Caracas, principalmente en finanzas corporativas y sindicación de préstamos.

El Sr. Bayly es actualmente miembro del Directorio del Instituto de Finanzas Internacionales e Inversiones Centenario, y de Asesor para la Universidad del Pacífico y de la sucursal Peruana de la Universidad Tecnológica de Monterrey.

El Sr. Bayly recibió una licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico en Lima, Perú, y una maestría en administración de empresas del Instituto de Educación Arthur D. Little Management en Cambridge, Massachusetts.

Sr. Gianfranco Ferrari

El Sr. Ferrari ha sido designado como Gerente General Adjunto y Gerente de Banca Universal de Credicorp Ltd., así como Gerente General de BCP desde abril de 2018. Ha trabajado en Credicorp Ltd. desde 1995. El Sr. Ferrari cuenta con una amplia y diversa experiencia después de desempeñar funciones estratégicas, como Gerente de Banca Corporativa y Finanzas Corporativas, Gerente Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios en BCP y Gerente General de BCP Bolivia de 2005 a 2008. Dirigió la adquisición de Edyficar en 2009 y Mibanco en 2014. En 2015, comenzó a liderar la Estrategia de Transformación Digital. También es vicepresidente del Directorio de Mibanco y miembro del Directorio de BCP Bolivia.

El Sr. Ferrari es licenciado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico y tiene un MBA de Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University.

Sr. Álvaro Correa Malachowski

El Sr. Correa ha sido nombrado Gerente General Adjunto de Credicorp Ltd. desde abril de 2018. Además, el Sr. Correa supervisa los negocios de seguros, fondos de pensiones, banca de inversión, gestión de activos y patrimonio. El Sr. Correa también se desempeña como Gerente General de Grupo Pacífico desde 2013.

El Sr. Correa se unió a BCP en 1997, donde ocupó diferentes cargos gerenciales en Riesgo y TI en BCP, fue Gerente General de Atlantic Security Bank y de la Agencia de Miami de BCP. Desde abril de 2008 hasta septiembre de 2013, el Sr. Correa fue el Gerente Central de Finanzas de Credicorp Ltd. y BCP. Actualmente, es miembro del Directorio de Prima AFP, Credicorp Capital Ltd. Y Pacífico EPS.

El Sr. Correa es Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú y un MBA de la Escuela de Negocios de Harvard.

Sr. Reynaldo Llosa Benavides

Reynaldo Llosa Benavides es el Chief Risk Officer de Credicorp y Gerente Central de Riesgos del BCP desde enero de 2012. Anteriormente, el Sr. Llosa ocupó diferentes cargos en el BCP como Gerente de División de Riesgos, Gerente de División Banca Empresarial y Gerente de Area Banca Corporativa.

Recibió una licenciatura en Administración de Empresas de St. Mary's University, San Antonio, Texas, EE.UU.; y cuenta con el grado de MBA con especialización en Finanzas de Northwestern University (JL Kellogg Graduate School of Management), Chicago, Illinois, EE. UU.

Sr. César Ríos

El Sr. Ríos se desempeña como CFO de Credicorp y BCP desde abril de 2018. Ha trabajado en Credicorp desde 1993 cuando se unió al equipo de Finanzas Corporativas. En 1997, fue nombrado CFO y COO de Banco Capital en Salvador, luego de que Credicorp adquiriera esta institución. En el 2003 el señor Ríos se reincorporó al BCP, donde trabajó en roles estratégicos como Gerente de Crédito y Riesgo Operativo en la Unidad de Gestión de Riesgos; Gerente de Cobranzas de Banca Minorista; y Gerente de Estrategia Corporativa, que incluye estrategia corporativa, consultoría interna, fusiones y adquisiciones. En 2013, se convirtió en Gerente de la División de Planificación y Control Financiero en BCP.

Adicionalmente, el Sr. Ríos es Miembro del Directorio de varias subsidiarias de Credicorp como Mibanco, Grupo Crédito S.A., Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A., entre otras.

El Sr. Ríos es bachiller en Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica en Perú; tiene un Máster de ESAN Escuela de Administración de Negocios para Graduados en Perú; y MBA del Instituto de Tecnología de Massachusetts Sloan Fellows Program en los Estados Unidos.

Sr. Eduardo Montero

El Sr. Eduardo Montero es el Jefe de Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios de Credicorp Ltd. y el CEO de Credicorp Capital desde enero de 2019, ha trabajado en Credicorp desde 1994. Su amplia experiencia en la organización incluye experiencia en diferentes áreas como Finanzas Corporativas, Soluciones empresariales, banca minorista y de consumo en BCP. También ocupó el cargo de CEO en ASB, BCP en Miami y Credicorp Securities.

El Sr. Montero tiene una licenciatura en economía de la Universidad de Lehigh (EE. UU.) Y un MBA de la Wharton Graduate School of Finance (EE. UU.).

Sr. Javier Ichazo

El Sr. Ichazo ha sido el Gerente General de Microfinanzas de Credicorp Ltd. desde abril de 2018 y el Gerente General de Mibanco desde octubre de 2017. Comenzó su carrera en BCP en 1996 y ocupó diferentes cargos en varias regiones de Perú. Además de sus amplios conocimientos en banca y finanzas. El Sr. Ichazo trae su experiencia como Gerente de Negocios de 2004 a 2017 en BCP. El Sr. Ichazo es Presidente del Directorio de Edyficar SAS (Encumbra) y Vicepresidente del Directorio de ASOMIF (Asociación de instituciones de microfinanzas del Perú).

El Sr. Ichazo tiene una licenciatura en Economía y Administración de la Universidad de Piura (Perú) y tiene un MBA de la Escuela de Administración de la Universidad de Piura.

Sr. José Esposito

El Sr. Esposito ha sido el Gerente Divisional de Auditoría Corporativa de Credicorp Ltd. desde enero de 2010. Es miembro del Comité de Orientación de Servicios Financieros de IIA Global. El Sr. Esposito se desempeñó como presidente del Comité de Auditores Internos de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y presidente del Comité de Auditores Internos de la Asociación Peruana de Bancos (ASBANC). Profesor del programa de Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico. Desde 1996 comenzó a trabajar con Credicorp Ltd. a través de sus diferentes subsidiarias y su último cargo antes de dirigir la División de Auditoría en Credicorp Ltd. fue en Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., donde fue Gerente Financiero y Oficial de Contraloría. Además, fue vicepresidente del Directorio de Pacífico Salud EPS S.A., Vicepresidente y Director del Directorio de la Bolsa de Valores de Lima, Director de Cavali ICLV S.A. y Presidente del Directorio y Gerente General de Credibolsa SAB S.A.

El Sr. Esposito es licenciado en Economía por la Universidad del Pacífico, Lima; Master en Economía con especialización en Econometría de la Universidad de Wisconsin- Milwaukee, EE.UU; Auditor Interno Certificado (CIA) y Certificado en Aseguramiento de la Gestión de Riesgos (CRMA) por el Institute of Internal Auditors Global (IIA); Certificado en Control de Sistemas de Riesgo e Información (CRISC) por ISACA; Asociado certificado contra el lavado de dinero (AML/CA) de la Asociación Internacional de Banqueros de Florida y la Universidad Internacional de Florida.

Sra. Bárbara Falero

La Sra. Falero ha sido Chief Compliance Officer de Credicorp Ltd. y BCP desde febrero de 2008. En el 2006 asume el cargo de Oficial de Cumplimiento, Vice-presidente en BCP Miami Agency, y entre marzo 2000 y junio 2006 se desempeñó como reguladora en el Banco de la Reserva Federal de Estados Unidos supervisando Bancos Internacionales. Antes de ser reguladora, ocupó varios cargos en BAC Florida Bank, Miami, Florida. En la actualidad reporta al Directorio Credicorp. La Sra. Falero tiene un Bachiller en Finanzas en Florida International University, con Maestría en Administración de Negocios en St. Thomas University, Miami, FL. Bárbara ha sido presidente del Comité de Oficiales de Cumplimiento de ASBANC (Asociación de Bancos del Perú) y por tres años, Miembro del Comité de Asesoría de Florida International Bankers Association (FIBA).

Sr. Guillermo Morales

El Sr. Morales ha sido Gerente Legal en Credicorp Ltd. desde abril de 2018 y Gerente de la División Legal y Secretaría General de BCP desde enero de 2010. Anteriormente, el Sr. Morales fue Gerente del Área de Asesoría Legal en BCP desde septiembre de 2007 hasta diciembre de 2009, Gerente legal de Grupo Santander Perú SA desde enero de 2003 a julio de 2007 y Gerente legal de Banco Santander Central Hispano Perú desde abril del 2000 hasta diciembre de 2002. Ha sido director de Edelnor SAA, Red Eléctrica del Sur (Redesur) y Universia Perú SA.

El Sr. Morales tiene un título de abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú y una maestría en derecho (LL.M) de la Universidad de Texas en Austin.

Sra. Úrsula Álvarez Peña

La Sra. Álvarez ha sido Gerente de Desarrollo Humano desde el 2009. Ella comenzó trabajando en el BCP en el 2006 como Jefe de Selección en Gestión y Desarrollo Humano. La Sra. Álvarez tiene un grado de Bachiller de Psicóloga de la Universidad de Lima y un post grado en Desarrollo en la Universidad de Los Andes en Bogotá.

C. Sostenibilidad Corporativa

Anexo 1: Materialidad

BCP	Mibanco	Pacífico
Inclusión y educación financiera	Experiencia colaborador y compromiso	Satisfacción del cliente
Experiencia del cliente	Desempeño económico y crecimiento rentable	Acompañar al cliente durante su viaje por Pacífico
Ecoeficiencia operacional	Experiencia del cliente	Crecimiento económico
Desarrollo de capital humano	Desempeño social y contribución al desarrollo	Gestión de riesgos
Ética organizacional y cumplimiento	Transformación digital e innovación	Buen gobierno corporativo
Gobierno corporativo	Gobierno Corporativo	Atracción y retención de talento
Reputación e imagen	Privacidad del cliente y ciberseguridad	Atención oportuna y procesos claros para corredores
Financiamiento responsable	Gestión ambiental	Transformación digital
Privacidad del cliente y ciberseguridad	Ética organizacional y cumplimiento	Gestión ética
	Gestión de proveedores	Privacidad del cliente
	Comunicación responsable y estrategia de marca	Gestión y desarrollo humano
		Comunicación transparente y clara para proveedores

Anexo 2: Indicadores de Ecoeficiencia

BCP

Emisiones

Concepto	2016	2017	2018	2019
Emisiones totales de GEI - alcance 1 (tCO ₂ eq)	719.52	1147.07	1,328.84	1,604.89
Emisiones por trabajador (FTE)	0.04	0.07	0.08	0.10
Emisiones totales de GEI - alcance 2 (tCO ₂ eq)	24,033.25	18,605.07	13,262.94	10,457.59
Emisiones por trabajador (FTE)	1.43	1.11	0.81	0.62

Fuentes de emisiones de alcance 3 del año 2019

Fuentes	Explicación de la relevancia	tCO ₂ eq	Metodología usada para el cálculo de emisiones	Porcentaje de emisiones calculado utilizando datos de proveedores o socios de la cadena de valor
Fuente 1: Transporte del personal al trabajo	BCP tiene 16830 trabajadores que se desplazan a 402 agencias y 14 sedes a nivel nacional.	9,501.31	Encuesta de transporte.	-
Fuente 2: Viajes aéreos	En BCP, durante el año 2019 se realizaron 5,044.00 viajes de negocios.	2,222.73	Se calculó los km recorridos mediante la página web gcmapper.com y se utilizó el factor de emisión propuesto por DEFRA.	-

Fuente 3: Generación de Residuos	Debido al gran número de personas que trabajan en el BCP.	2,131.52	Para el caso de las sedes, se contó con información de las Sedes Chorrillos y La Molina, lo cual sirvió de muestra para proyectar a las sedes restantes. Para el caso de agencias, se realizó una caracterización de residuos en 16 agencias, lo cual sirvió de muestra para proyectar a las agencias restantes	-
-------------------------------------	---	----------	---	---

Emisiones por viajes de negocios

Principales fuentes de emisiones de alcance 3				
Total de viajes de negocios por avión, carretera u otro medio (kilómetros)	2016	2017	2018	2019
	12,962,248	16,163,396	15,424,831	14,396.059
Por trabajador (FTE)	786.97	962.79	937.05	855.38

Energía

Consumo de energía total ¹				
Consumo total de energía no-renovable (MWh) (carbón, diésel, petróleo, gas natural, etc.)	2016	2017	2018	2019
	40,002.40	35,390.39	27,463.29	26,128.27
Consumo total de energía renovable (MWh) (biomasa, solar, eólica, etc.)	2016	2017	2018	2019
	38,212.48	45,487.67	41,024.49	39,069.86
Consumo por trabajador (FTE)	2016	2017	2018	2019
	4.64	4.94	4.16	3.87
Costo total del consumo energético (PEN)	2016	2017	2018	2019
Consumo de electricidad total				
Consumo total de energía no-renovable (MWh) (carbón, diésel, petróleo, gas natural, etc.)	2016	2017	2018	2019
	37,771.77	31,116.69	24,952.50	23,664.25
Consumo total de energía renovable (MWh) (biomasa, solar, eólica, etc.)	2016	2017	2018	2019
	38,212.48	45,487.67	41,024.49	38,906.48
Consumo por trabajador (FTE)	2016	2017	2018	2019
	4.51	4.67	4.01	3.72
Costo total del consumo energético (PEN)	2016	2017	2018	2019

Agua

Consumo de agua				
Consumo total de agua (millones de metros cúbicos)	2016	2017	2018	2019
	0.5716	0.5510	0.5508	0.5894
Cobertura: Consumo por empleado (FTE) (m³/persona)	2016	2017	2018	2019
	33.90	33.62	33.46	35.02

Residuos

Residuos ²				
Residuos totales desechados (toneladas)	2016	2017	2018	2019
	1,128,413.54	1,075,904.07	1,143,411.84	1,164,940.84
Residuos por trabajador (FTE)	2016	2017	2018	2019
	66.93	65.65	69.46	69.22

¹ Incluyendo combustible utilizado en maquinaria estacionaria y electricidad.

² No se incluyen residuos que son reciclados, reusados o incinerados para la obtención de energía. Si se incluyen residuos peligrosos, minerales y cenizas.

Mibanco

Energía

Consumo de energía total					
Consumo total de energía no-renovable (MWh) (carbón, diésel, petróleo, gas natural, etc.)	2016	2017	2018	2019	
	-	-	23,911	30,511	28,017
Consumo total de energía renovable (MWh) (biomasa, solar, eólica, etc.)	-	-	-	-	
Costo total del consumo energético (PEN)					
Cobertura de datos (como% del denominador)	Denominador:				
	Personas		7,140	7,909	

Agua

Consumo de agua					
Consumo total de agua (metros cúbicos)	2016	2017	2018	2019	
	-	-	79,075	93,707	85,000
Cobertura de datos (como% del denominador)	Denominador: Personas	--	6,377	7,099	

Residuos

Total de Residuos de Mibanco en 2019 ¹ (En Kilogramos)	
Residuos comunes	6,198
Estaciones de segregación	-
TOTAL	6,198

Detalle del material reciclado en Mibanco el 2019						
Detalle de Material Reciclado	Botellas Plásticas	Papel Blanco	Papel Periódico	Cartón	Vidrio	Total ²
Residuos reciclados (en kilogramos)	3,507.77	6,532.49	4,091.58	3,291.48	2,266.35	19,689.67
Porcentaje de residuos reciclados	18%	33%	21%	17%	12%	100%

Pacífico

Emisiones³

Concepto	2016	2017	2018	2019
Emisiones totales de GEI - alcance 1 (tCO ₂ eq)	215.86	150.47	196.11	45.05
Emisiones por trabajador (FTE)	0.11	0.06	0.12	0.03
Emisiones totales de GEI - alcance 2 (tCO ₂ eq)	809.04	731.27	633.58	406.32
Emisiones por trabajador (FTE)	0.42	0.29	0.37	0.27

¹ Las cantidades corresponden solo a los residuos generados en la Sede Central de Mibanco.

² Las cantidades corresponden solo a los residuos generados en la Sede Central de Mibanco.

³ Corresponde a las emisiones de sede Tamayo y sede Arona

Fuentes de emisiones de alcance 3 del año 2019

Fuentes	Explicación de la relevancia	tCO ₂ eq	Metodología usada para el cálculo de emisiones	Porcentaje de emisiones calculado utilizando datos de proveedores o socios de la cadena de valor
Fuente 1: Desplazamiento del personal al trabajo	Pacífico Seguros cuenta con 1,497 colaboradores desplazándose hacia la sede de Tamayo y Arona diariamente.	586.33	Encuesta de transporte	0%
Fuente 2: Viajes aéreos	En Pacífico Seguros, durante el 2019 se realizaron 848 viajes de negocios.	358.72	Se calculó los km recorridos mediante la página web gcmapper.com y se utilizó el factor de emisión propuesto por DEFRA.	0%
Fuente 3: Generación de residuos	Debido a que Pacífico Seguros, en su sede Tamayo tiene el control operacional del 100% del edificio.	118.60	Se realizó una caracterización de residuos en la sede Tamayo. Esta información se proyectó para calcular la totalidad de residuos generados anualmente en la Sede Tamayo y en la sede Arona.	0%

Emisiones por viajes de negocios

Principales fuentes de emisiones de alcance 3				
Total de viajes en avión	2016	2017	2018	2019
Viajes terrestres nacionales y viajes en taxi	363.22	445.18	373.90	380.17
Por trabajador (FTE)	0.19	0.18	0.22	0.25

Energía

Consumo de energía total ¹				
Consumo total de energía no-renovable (MWh) (carbón, diésel, petróleo, gas natural, etc.)	2016	2017	2018	2019
	1,417.62	1,150.15	935.10	884.80
Consumo total de energía renovable (MWh) (biomasa, solar, eólica, etc.)	2016	2017	2018	2019
	1,434.16	1,681.33	1,537.39	1,454.69
Costo total del consumo energético (PEN)	2016	2017	2018	2019
	1,224,138.61	1,078,488.49	936,854.77	934,802.01

Agua

Consumo de agua ²				
Consumo total de agua (metros cúbicos)	2016	2017	2018	2019
	19,443.00	18,792.00	16,309.00	15,120.00
Cobertura: Consumo por empleado (FTE) (m ³ /persona)	2016	2017	2018	2019
	10.20	7.40	9.64	10.10

Residuos

Residuos ³				
Residuos totales desechados (toneladas)	2016	2017	2018	2019
	78,195.00	78,195.00	36,628.80	64,806.86
Residuos por trabajador (FTE)	2016	2017	2018	2019
	41.00	30.79	21.65	43.29

¹ Corresponde al consumo de sede Tamayo y sede Arona

² Corresponde al consumo de sede Tamayo y sede Arona

³ Corresponde a la generación de residuos en sede Tamayo y sede Arona

Anexo 3: Indicadores laborales

Empleo

Banco de Crédito		Mibanco		Pacífico	
Colaboradores	16,829	Colaboradores	11,663	Colaboradores	3,296
Hombres	7,006 (41.73%)	Hombres	5,795 (49.7%)	Hombres	1,049
Mujeres	9,782 (58.27%)	Mujeres	5,868 (50.3%)	Mujeres	2,247
Satisfacción del Clima Laboral	83%	Satisfacción del Clima Laboral	88%	Satisfacción del Clima Laboral	77%
% de colaboradores representados en un sindicato	0.56%	% de colaboradores representados en un sindicato	1.69 %	% de colaboradores representados en un sindicato	No se cuenta con sindicato

Capacitación

Banco de Crédito			Mibanco			Pacífico		
%	96.7%		%	99.7%		%	95%	
Colaboradores capacitados	59.3% mujeres	40.7% hombres	Colaboradores capacitados	50.4% mujeres	49.6% hombres	Colaboradores capacitados	68% mujeres	68% hombres
Promedio de horas de capacitación por colaborador	50		Promedio de horas de capacitación por colaborador	35		Promedio de horas de capacitación por colaborador	13.15	

Rotación de personal

	BCP	Mibanco	Pacífico
Promedio mensual de colaboradores activos en el año 2019	16,492	10,423	3,249
Número de colaboradores que se desvincularon en el año 2019	4,399	519	185
R = Número de colaboradores que renunciaron en el año 2019	2,302	1,655	99
Índice porcentual de rotación de personal	26.67%	20.9%	5.69%
Índice porcentual de rotación voluntaria	13.96%	15.9%	3.05%