

# Memoria Integrada

# 2024

En cada paso que damos, intentamos ser ese aliado que nuestros clientes, nuestros colaboradores y nuestro país necesitan para seguir transformando planes en realidad.



01

# Contenido

- Carta del presidente del Directorio
- Declaración de responsabilidad
- Sobre esta Memoria
- BCP en cifras

## Acerca del BCP

- 1.1 Nuestro Banco
- 1.2 Cómo el BCP crea valor
- 1.3 Nuestros productos y canales
- 1.4 Relacionamiento con nuestros grupos de interés
- 1.5 Reconocimientos y presencia en iniciativas y alianzas

02

## Social

- 2.1 El BCP como impulsor del desarrollo socioeconómico
- 2.2 Nuestros clientes
- 2.3 Nuestros colaboradores

03

## Gobernanza

- 3.1 Gobierno corporativo
- 3.2 Cumplimiento, ética y transparencia
- 3.3 Innovación y transformación digital
- 3.4 Análisis y gestión de riesgos
- 3.5 Ciberseguridad, privacidad y gestión ética de los datos
- 3.6 Control Interno

04



## Medioambiente

- 4.1 Finanzas sostenibles ambientales
- 4.2 Plan de Gestión Ambiental

05

## Nuestra información financiera y económica

- 5.1 Grupo económico
- 5.2 Entorno económico
- 5.3 Sistema financiero
- 5.4 Principales indicadores de gestión
- 5.5 Clasificación de riesgo
- 5.6 Mercado de valores
- 5.7 Situación tributaria
- 5.8 Estados Financieros

06

## Anexos

- 6.1 Materialidad
- 6.2 Gestión de proveedores
- 6.3 Índice de contenidos GRI
- 6.4 Índice de contenidos SASB
- 6.5 Tablas de indicadores económicos
- 6.6 Tablas de indicadores sociales
- 6.7 Tablas de indicadores ambientales
- 6.8 Tablas de indicadores SASB

## Carta del presidente del Directorio [GRI 2-22]



Estimados accionistas, clientes, colaboradores y miembros de las comunidades que servimos, es un honor presentarles la Memoria Integrada 2024 del Banco de Crédito del Perú (BCP). En este documento compartimos los avances de nuestra estrategia y gestión en un año que, a pesar de los desafíos, nos permitió consolidar nuestro liderazgo en el sistema financiero peruano. Nuestro compromiso sigue siendo claro: ser aliados de nuestros clientes, colaboradores y del país para transformar sus planes en realidad.

### Navegamos y superamos un entorno desafiante con gestión prudente y visión de futuro

En 2024, la economía peruana mostró una notable recuperación con un crecimiento del 3.3% en el PBI. Este avance se debió a la reducción de la inflación y las medidas del BCRP, que recortó su tasa de interés en 275 puntos básicos. Además, la inversión pública aumentó un 15%, mientras que el déficit fiscal, excluyendo el periodo de pandemia, alcanzó su nivel más alto en tres décadas. La inflación cerró en 2.0%, situándose dentro del rango meta del BCRP y por debajo de las tasas observadas en EE. UU., Europa y la mayoría de las economías emergentes. Por otro lado, el sol peruano se mantuvo como una de las monedas más estables entre los países emergentes.

A nivel global, la economía mostró resiliencia, registrando un crecimiento del 3.2%, impulsado por el sólido desempeño de Estados Unidos, que compensó el débil crecimiento en la Eurozona y la desaceleración en China. Tanto la Reserva Federal como el Banco Central Europeo (BCE) iniciaron procesos de flexibilización monetaria, mientras la inflación global comenzó a moderarse. El resultado de las elecciones de EE.UU. generó un significativo fortalecimiento del dólar global a máximos de dos años, lo que afectó la cotización de *commodities* en la última parte del año.

En este contexto de lenta reactivación económica, en el BCP navegamos un año desafiante con una gestión prudente y estratégica. Optimizamos nuestras políticas de riesgo y fortalecimos nuestras capacidades de monitoreo y cobranza para mantener una cartera sana. A la par, continuamos consolidando nuestras capacidades digitales y mejorando la eficiencia operativa, asegurando una propuesta de valor diferenciada y alineada con las nuevas necesidades de nuestros clientes.

La solidez de nuestro modelo de negocio, basada en la confianza, la innovación y la agilidad, nos permitió seguir generando impacto positivo en el sistema financiero y la economía del país. Nos enfocamos en potenciar la bancarización y en ofrecer productos y servicios accesibles y eficientes, fortaleciendo nuestro rol como el banco líder en transacciones digitales y soluciones financieras en el Perú.

En un entorno financiero en constante evolución, la disciplina en la administración del capital y la adaptabilidad de nuestras estrategias han sido claves. Nos anticipamos a las tendencias del mercado, ajustando nuestra oferta de productos y servicios a las necesidades emergentes de nuestros clientes. La reducción de tasas de interés y las expectativas de recuperación del consumo han impulsado la demanda de financiamiento, lo que nos permitió fortalecer nuestra cartera crediticia con soluciones accesibles y responsables.

### Nuestros clientes al centro de nuestras decisiones: innovación, digitalización y experiencia WOW

El compromiso con la experiencia de nuestros clientes sigue siendo una prioridad. Gracias a una estrategia basada en la omnicanalidad, logramos un crecimiento significativo en el número de transacciones monetarias, reflejando la confianza de nuestros clientes en nuestros servicios.

El ecosistema digital del BCP siguió evolucionando con mejoras en nuestra banca móvil y canales *online*, alcanzando un 76% de clientes digitales. Yape, nuestra billetera digital, se consolidó aún más como la plataforma preferida por los peruanos para pagos digitales, evolucionando sus funcionalidades más allá de las transacciones básicas, y contando con más de 14 millones de usuarios activos a cierre de año.

A su vez, modernizamos nuestras agencias y reforzamos la educación digital para nuestros clientes, permitiendo mejorar la experiencia bancaria en todos los canales. Gracias a estas mejoras, el *Net Promoter Score* (NPS) del banco en Experiencia subió a 54 en el segmento consumo, un punto más en comparación con el año anterior, lo que consolida nuestra posición como líderes en la banca comercial del Perú.

En 2024, avanzamos en hacer nuestra banca más ágil, reduciendo tiempos de atención y personalizando aún más nuestras soluciones. Especialmente en el ámbito empresarial, y en nuestro acompañamiento a las PyMEs fortalecimos nuestra oferta con innovación y herramientas digitales que impulsan el crecimiento de nuestros clientes y consolidan relaciones de largo plazo. También dimos un salto en inteligencia artificial y análisis de datos, mejorando la flexibilidad, escalabilidad y seguridad de nuestros servicios. Seguimos evolucionando para ofrecer una experiencia financiera más eficiente, accesible y confiable.

## Impulsamos el crecimiento del Perú a través de la inclusión financiera, que guía cada una de nuestras acciones

En el BCP creemos que la inclusión financiera es la clave para el desarrollo económico y social del Perú. Seguimos integrando la sostenibilidad en nuestra estrategia, enfocada en acercar los servicios financieros a más ciudadanos, permitiéndoles acceder a herramientas que mejoren su calidad de vida y promuevan el crecimiento de sus negocios. A través de soluciones innovadoras, seguimos ampliando las oportunidades para miles de personas que antes no formaban parte del sistema financiero formal. El 2024 fue un año en el que reforzamos nuestro compromiso con la bancarización y el acceso equitativo al crédito, alcanzando la cifra de 5.7 millones de peruanos incluidos financieramente.

Gracias a Yape, logramos en este 2024 que más de 600 mil personas accedieran a su primer crédito formal en el sistema financiero, de los cuales el 41% fueron mujeres, brindándoles una oportunidad para fortalecer su economía personal o impulsar sus emprendimientos. Estas cifras refuerzan nuestro compromiso con la democratización del acceso al financiamiento y la inclusión financiera, y demuestran

cómo la tecnología puede ser una aliada clave en la reducción de brechas económicas y la promoción de la independencia financiera.

Además, nuestra apuesta por la educación financiera se ha consolidado con nuevas iniciativas que buscan empoderar a nuestros clientes con conocimientos esenciales para la gestión de sus finanzas. Desde el 2021, hemos impactado a 1.65 millones de personas con programas formativos diseñados para mejorar su capacidad de ahorro, planificación y toma de decisiones financieras. Creemos que la educación es una herramienta poderosa para generar un cambio real y sostenible en la sociedad. Asimismo, capacitamos a clientes del segmento consumo en prácticas financieras como, por ejemplo, el uso de la banca digital, el incremento del ahorro o reducción del endeudamiento, logrando que más de 345 mil clientes mejoren su comportamiento financiero.

La inclusión financiera es un compromiso que asumimos con responsabilidad y visión de futuro. Continuaremos desarrollando productos y servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos, eliminando barreras y promoviendo una economía más equitativa y dinámica. Estamos convencidos de que al impulsar la bancarización y fomentar la educación financiera, contribuimos de manera significativa al crecimiento del Perú y al bienestar de su gente.

Creemos en la mejora constante de nuestra productividad y experiencia del cliente, a través del fortalecimiento de nuestras capacidades en inteligencia artificial. Por ejemplo, la incorporación de IA cognitiva en el Centro de Contacto ha permitido incrementar el porcentaje de llamadas automatizadas al 40%, reduciendo los tiempos de atención y mejorando la experiencia del cliente.

## Fortalecemos nuestro talento y cultura para impulsar el futuro del BCP y del Perú.

Nada de lo logrado en 2024 habría sido posible sin el compromiso y talento de quienes forman parte del BCP. Este año, seguimos fortaleciendo nuestra cultura organizacional con un enfoque en la innovación, la digitalización y el liderazgo, impulsando iniciativas que integran nuestros valores y alinean a nuestro equipo con el propósito que nos mueve.

Estos esfuerzos han dado frutos, consolidándonos como la empresa con mayor atracción y retención de talento en el *Ranking General de Merco Talento*. Un reconocimiento que refleja nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros colaboradores y la construcción de un entorno donde el talento crece y se proyecta hacia el futuro.

## El 2025 será un año de oportunidades. Con optimismo y determinación, seguiremos trabajando por una sociedad más próspera.

Ingresamos al 2025 con un enfoque optimista y una estrategia clara para seguir impulsando el desarrollo del país. Se espera que la economía peruana mantenga un crecimiento estable, nuevamente en torno al 3%, apoyado en la recuperación del consumo interno y la moderación de la inflación. La reducción de tasas y la mayor confianza empresarial crean oportunidades para fortalecer el sistema financiero y la inversión privada.

El Perú se encamina hacia las elecciones generales de 2026. Sin embargo, persisten el debilitamiento en la institucionalidad lo que genera desconfianza e incertidumbre en la población. Para seguir avanzando, es fundamental promover la inversión privada, fortalecer el comercio y generar confianza empresarial, claves para el crecimiento y el bienestar social.

El desarrollo sostenible requiere seguridad jurídica, reglas claras y estabilidad macroeconómica. Asimismo, es imprescindible mejorar servicios esenciales como la seguridad, la salud y la educación, sentando las bases para un país con más oportunidades y progreso para todos.

Desde el BCP, reafirmamos nuestro compromiso con el Perú a través de la inclusión financiera, la digitalización y la sostenibilidad. Creemos firmemente en el papel del sector privado para impulsar el crecimiento y la estabilidad del país, y seguiremos promoviendo iniciativas que mejoren el acceso a servicios financieros, la educación y la infraestructura clave para el desarrollo nacional.

Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento a nuestros clientes e inversionistas por su confianza, y a nuestros colaboradores por su dedicación y esfuerzo continuo. Gracias a ustedes, seguimos fortaleciendo nuestra organización y contribuyendo al progreso del Perú.

Me despido con gratitud y optimismo.



Luis Romero Belismelis  
Presidente Ejecutivo

## Declaración de responsabilidad

Lima, 26 de febrero de 2025

La presente Memoria Integrada contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de BCP durante el 2024. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme con las disposiciones legales aplicables.

Alejandro Pérez-Reyes Zarak  
Gerente Central de Planeamiento y Finanzas

José Luis Muñoz Rivera  
Gerente de División de Contabilidad

Jorge Ernesto Arrunátegui Gadea  
Gerente de Área de Sostenibilidad

## Sobre esta Memoria

La "Memoria Integrada 2024" del Banco de Crédito del Perú (BCP) ha sido elaborada conforme a las disposiciones de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), establecidas en el Reglamento para la Preparación y Presentación de Memorias Anuales y Reportes Trimestrales, aprobado mediante Resolución CONASEV N° 141-98-EF/94.10 y sus normas modificatorias, así como en el Manual para la Preparación de Memorias Anuales, Reportes Trimestrales y Otros Documentos Informativos y Normas Comunes para la Determinación del Contenido de los Documentos Informativos, aprobados mediante Resolución de Gerencia General de Conasev N° 211-98-EF/94.11 y sus normas modificatorias.

Asimismo, la memoria sigue los estándares 2021 del *Global Reporting Initiative* (GRI) y el estándar para banca comercial del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), abarcando los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2024. Su contenido corresponde exclusivamente al BCP Perú. [GRI 2-3]

Los informes financieros del BCP cubren el mismo periodo de referencia y se publican consolidados e individuales auditados en la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), los cuales se incluyen en el Anexo de la Memoria. [GRI 2-2]

La memoria se publica anualmente en la SMV y en la web del BCP, tras su aprobación por el Directorio y la Junta General de Accionistas del BCP. [GRI 2-14] Está disponible en español e inglés e incluye un resumen ejecutivo accesible para personas con discapacidad visual, así como un resumen ejecutivo en video, en quechua y en español con interpretación en Lengua de Señas Peruana.

Toda comunicación referente a este documento debe ser dirigida al correo electrónico de la Gerencia de Sostenibilidad del BCP: [sostenibilidad@bcp.com.pe](mailto:sostenibilidad@bcp.com.pe) [GRI 2-2]



## BCP en cifras



Ingresos totales  
**S/16,023** millones<sup>1</sup>

Cartera de colocaciones directas  
**S/120,542** millones

Participación de Mercado de colocaciones  
**33.82%**<sup>2</sup>

Participación de Mercado de depósitos  
**35.86%**

Net Promoter Score  
**62** (NPS 2024)<sup>3</sup>

eNPS<sup>4</sup> colaboradores  
**62**

Utilidad neta  
**S/5,217** millones

18,979 colaboradores<sup>5</sup>

Clientes

+12 millones de clientes en Banca Personas

+2 millones de clientes en Banca Pequeños Negocios

+11,900 clientes en Banca Mayorista

+2,300 clientes en Banca Privada

Inclusión financiera  
**5.7** millones de peruanos incluidos financieramente<sup>6</sup>

Usuarios Yape  
**14** millones de yaperos activos<sup>7</sup>

Inclusión financiera en mujeres

+277,500<sup>8</sup> mujeres han accedido a su primer crédito en el sistema financiero a través de Yape

+2.8 millones<sup>9</sup> de mujeres incluidas financieramente

Educación financiera  
**1.65** millones de personas capacitadas a través de nuestros cursos<sup>10</sup>

Impulso a las PyMEs  
**+359,000**<sup>11</sup> emprendedores beneficiarios del programa Contigo Emprendedor

Becarios BCP  
**432** becarios egresados en el 2024



1 Los ingresos totales incluyen ingresos netos por intereses y otros ingresos.

2 Participación de Mercado (PDM) de colocaciones y PDM de depósitos, de acuerdo con la información proporcionada por la SBS al 31 de diciembre de 2024.

3 Promedio de NPS de Banca Personas, Banca Pequeños Negocios y Banca Mayorista.

4 *Employee Net Promoter Score*.

5 Considera a los colaboradores activos con reporte directo a BCP Perú.

6 Esta cifra muestra las personas incluidas a través de cuentas de ahorro BCP y Yape desde 2020.

7 El número de usuarios activos de Yape se superpone con el número de clientes de BCP, ya que los usuarios de Yape también pueden ser clientes de BCP.

8 Esta cifra muestra el histórico desde 2022 de clientes nuevos que no han tenido un crédito en el sistema financiero durante los últimos 12 meses.

9 Esta cifra muestra el histórico desde 2020.

10 Esta cifra muestra las personas capacitadas a través de los cursos virtuales del ABC del BCP desde 2021.

11 Esta cifra muestra el histórico desde 2019.



## CAPÍTULO

### Acerca del BCP

- 1.1. Nuestro Banco
- 1.2. Cómo el BCP crea valor
- 1.3. Nuestros productos y canales
- 1.4. Relacionamiento con nuestros grupos de interés
- 1.5. Reconocimientos y presencia en iniciativas y alianzas

## 1.1. Nuestro Banco

Somos una institución del sistema financiero peruano y el proveedor líder de servicios financieros en el país. Representamos el principal activo del grupo financiero Credicorp, el holding financiero más importante del Perú. Nuestro objeto social es desarrollar las actividades y operaciones permitidas por la legislación bancaria vigente (CIIU N° 6519 y tenemos la condición de sociedad anónima abierta con duración indeterminada, conforme a la Ley General de Sociedades.

El Banco de Crédito del Perú (BCP) tiene una historia que se remonta al siglo XIX. Fue constituido como sociedad anónima el 3 de abril de 1889 bajo el nombre de Banco Italiano, iniciando operaciones seis días después. El 21 de enero de 1942 adoptamos nuestra razón social actual, registrada en el Archivo General de la Nación, asentado a fojas 87 del protocolo de instrumentos públicos del notario Carlos Sotomayor y bajo el número 126. [GRI 2-1]

Nuestro compromiso con el desarrollo del Perú se traduce en acciones que impulsan el crecimiento económico y el bienestar social.

Desde la adquisición en el 2009 de Financiera Edyficar S.A., y su posterior fusión con Banco de la Microempresa S.A. (Mibanco), hemos consolidado nuestro modelo de microfinanzas, apoyando al desarrollo de pequeñas y microempresas.

Nuestra red abarca 304 oficinas bancarias, 2,473 cajeros automáticos y 10,634 Agentes BCP, ofreciendo servicios financieros en todo el Perú, tanto en áreas urbanas como rurales. Además, disponemos de una sucursal en Panamá y una agencia en Miami. En línea con nuestros objetivos de inclusión financiera, lanzamos la billetera digital Yape en el 2017, facilitando el acceso a servicios financieros para un amplio segmento de la población, incluidos aquellos sin acceso a la banca tradicional. Actualmente Yape cuenta con más de 14 millones de usuarios activos.

Somos la institución financiera más grande del Perú en términos de activos totales, que sumaron un total de S/196 mil millones (US\$52 mil millones) al cierre de diciembre del 2024.

préstamos directos brutos, que se ubicaron en  
**S/121 mil millones**  
(o US\$32 mil millones);

Depósitos totales, que ascendieron a  
**S/137 mil millones**  
(o US\$36 mil millones);

El patrimonio contable, que sumó en  
**S/25 mil millones**  
(o US\$6.6 mil millones).

Al 31 de diciembre del 2024, nuestra ratio de capital global fue de 18.71%, superando el mínimo regulatorio de 10%.

Nos distinguimos por contar una amplia red *retail*, una reputación de excelencia y relaciones cercanas con nuestros clientes. Esta combinación nos posiciona como líderes en el sector financiero.



## 1.2. Cómo el BCP crea valor

En el BCP generamos valor a través de estrategias y acciones diseñadas para impactar positivamente en nuestros clientes, colaboradores, la sociedad y la economía en general. Brindamos una amplia gama de productos financieros, promovemos la inclusión financiera, apoyamos al desarrollo de microempresas, invertimos en tecnología, expandimos nuestra red de servicios y participamos activamente en iniciativas de responsabilidad social estratégica. Estas acciones no solo fortalecen nuestra posición financiera, sino que también benefician directamente a nuestros clientes y colaboradores, contribuyendo de manera significativa al desarrollo socioeconómico del Perú.

### 1.2.1. Estrategia

En un mercado caracterizado por una baja diferenciación y clientes cada vez más informados y empoderados digitalmente, nuestra estrategia para el 2024 se centró en ofrecer una experiencia innovadora y eficiente. Este enfoque nos ha permitido mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado, mientras apostamos por un crecimiento sostenible a largo plazo.

**Nuestra estrategia está alineada con nuestro principio fundamental: colocar a los clientes en el centro de todas nuestras decisiones.**

Nos esforzamos por estar presentes cuando más lo necesitan, facilitando tanto transacciones digitales como presenciales, que fortalecen nuestra relación y consolidan nuestro rol como su principal proveedor de soluciones financieras. La innovación, impulsada por nuestro compromiso con el servicio, ha sido factor clave para superar los desafíos de este año, marcado por un entorno económico complejo.



### 1.2.2. Propósito y aspiración

En el BCP vivimos nuestra Cultura Samay con pasión y compromiso, guiados por nuestro propósito de ser aliados de nuestros clientes, colaboradores y del país. Nos enfocamos en convertir sus planes en realidad, contribuyendo de manera activa al desarrollo sostenible de nuestra sociedad:



### Nuestra aspiración:

<b>01</b>	<b>Equipo WOW:</b> ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú, que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales.
<b>02</b>	<b>Experiencia WOW:</b> ser la compañía peruana que brinda la mejor experiencia a los clientes –simple, cercana y oportuna–.
<b>03</b>	<b>Gestión WOW:</b> ser referentes regionales en gestión empresarial al potenciar nuestro liderazgo histórico y transformador de la industria financiera del Perú.

## 1.2.3. Principios Samay

En el BCP, nos enorgullece ser un banco colaborativo, flexible e innovador, comprometido con brindar una experiencia excepcional a nuestros clientes y colaboradores.

**Nuestra Cultura Samay enmarca nuestros principios culturales y los comportamientos que guían nuestro día a día:**

01	Clientecéntricos
02	Sumamos para multiplicar
03	Emprendemos y aprendemos
04	Potenciamos nuestra mejor versión
05	Mínimo damos lo máximo
06	Seguros y derechos

[Conoce más sobre la Cultura Samay en Vía BCP - Nosotros](#)

Durante el 2024, dimos pasos decisivos hacia la integración de comportamientos que reflejan estos principios, reconociendo que son las acciones diarias las que construyen una organización resiliente, innovadora y centrada en las personas.

Entre nuestras iniciativas destacamos el "Festival Samay" y el "KIT DCA Samay", una herramienta que permitió fortalecer la identidad cultural en nuestra red de agencias.

Esta evolución responde a nuestra visión de ser un banco que no solo opera en el presente, sino que se anticipa al futuro, promoviendo el aprendizaje, el liderazgo auténtico y la comunicación efectiva. Con la iniciativa "Vive Samay", orientada a reforzar la conexión de la Estrategia, el Propósito y nuestra Cultura Samay, logramos alcanzar al 100% de nuestros colaboradores a nivel nacional, reafirmando nuestro compromiso con una cultura inclusiva y colaborativa que potencia el talento y la creatividad de cada persona.

Durante este año, hemos continuado fortaleciendo nuestra cultura a través de diversas iniciativas clave, entre ellas:

	<b>Samay en entornos de Trabajo Remoto Internacional (TRI):</b> un programa diseñado para conectar culturalmente a nuestros colaboradores que operan en el extranjero.
	<b>Ruta Propósito División de Canales de Atención (DCA):</b> una estrategia enfocada en consolidar los conceptos esenciales de nuestra cultura dentro de la red de agencias y espacios de Exploración Samay.
	<b>Comité Samay:</b> integrado por líderes estratégicos de la organización, tiene como misión guiar la evolución de nuestra cultura en los próximos años.

12 Grado en que los colaboradores comparten y aplican los valores y propósito de la organización.

Gracias a estas iniciativas, hemos alcanzado los siguientes resultados al cierre de 2024:

**90%** de nuestros **colaboradores** perciben que la organización está alineada al propósito.

**89%** de nuestros **colaboradores** considera que existe un alto nivel de alineamiento cultural.<sup>12</sup>

**84%** de colaboradores reconoce a su líder como un *role model* Samay.

**81%** se encuentra satisfecho con nuestra cultura organizacional.

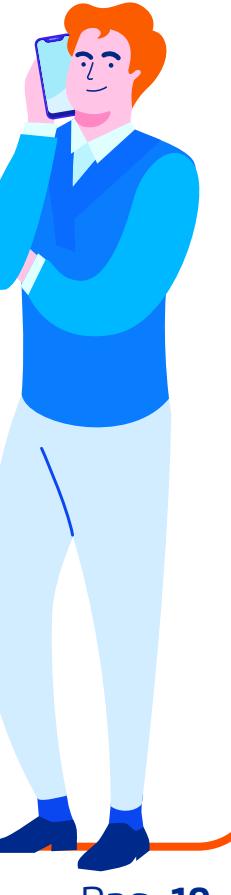
Nuestra Cultura Samay ha sido un pilar esencial para nuestro éxito. Sin embargo, sabemos que, para seguir liderando el sector financiero, debemos dar un paso más.

Por ello, priorizamos:

**Claridad y especificidad:** las conductas observables permiten que cada colaborador, desde su rol, sepa exactamente cómo aportar a la estrategia del BCP y encarnar nuestros valores.

**Rendición de cuentas:** las conductas específicas generan un marco claro de expectativas, fomentando mayor responsabilidad en el equipo.

Este enfoque no solo reafirma nuestro liderazgo en el sector, sino que también posiciona al BCP como una organización que evoluciona constantemente, buscando ser el mejor lugar para trabajar y el mejor socio estratégico para sus clientes.



## 1.2.4. Estrategia de sostenibilidad

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad, alineada con la Estrategia Corporativa 2020 - 2025 de Credicorp, se lanzó en el 2020 con el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad y el entorno desde el núcleo del negocio. Está estructurada en cuatro frentes principales:

1. **Inclusión Financiera**
2. **Educación Financiera**
3. **Impulso a las PyMEs**
4. **Finanzas Sostenibles**
5. **Vivir Nuestro Propósito:** eje transversal.

Estas iniciativas están diseñadas para contribuir al crecimiento y desarrollo del Perú con una mirada de país y adaptada a las particularidades de cada región:

1. **Inclusión Financiera:** facilitar el acceso a productos y servicios financieros, superando barreras geográficas y de conectividad, con Yape como el principal motor de inclusión financiera en nuestro país.
2. **Educación Financiera:** impulsar una buena salud financiera entre nuestros clientes y la sociedad en general, educándolos sobre buenos comportamientos con su dinero y los productos financieros.
3. **Impulso a las PyMEs:** fortalecer el crecimiento sostenible de las PyMEs, brindándoles herramientas tecnológicas, acceso a financiamiento y potenciando sus capacidades de gestión, fomentando así su innovación y resiliencia.
4. **Finanzas Sostenibles:** acompañar y facilitar, a través de soluciones financieras, la transición de nuestros clientes hacia prácticas que potencien su impacto socioambiental positivo y mitiguen riesgos y externalidades negativas, en búsqueda de una economía más sostenible.
5. **Vivir Nuestro Propósito:** llevar el propósito a la estrategia y al día a día de la organización, haciendo lo correcto en cada decisión y acción.

Además de la estrategia, contamos con un marco interno de sostenibilidad adaptado a las expectativas de las empresas sobre el BCP, el cual denominamos las 3E:

<b>01</b>	<b>Elemental:</b>	Respetar las normas y leyes a través de la integridad y honestidad.
<b>02</b>	<b>Esencial:</b>	Brindar productos y servicios de calidad a precios razonables.
<b>03</b>	<b>Empático:</b>	Realizar acciones para el bienestar de la sociedad, más allá del negocio.

Estas dimensiones guían nuestra estrategia a todo nivel para construir confianza y bienestar en la sociedad.

La gobernanza de la estrategia está liderada por el Comité de Sostenibilidad BCP. Este incluye a nuestro gerente general como *sponsor*, el líder de Sostenibilidad BCP como *champion*, la líder de Sostenibilidad de Credicorp y los líderes de los frentes estratégicos y habilitadores. [GRI 2-13]

Como parte fundamental de la gobernanza de sostenibilidad, presentamos al Directorio del BCP los avances en nuestros objetivos de sostenibilidad. Asimismo, el Comité se reúne dos veces al mes para supervisar la implementación de iniciativas y plantear nuevos retos que maximicen nuestro impacto. Por el lado del equipo de Sostenibilidad BCP, se mantienen reuniones tácticas regulares con los líderes de cada frente y colaboran con diversas áreas del banco para identificar oportunidades que amplíen el alcance de la estrategia. [GRI 2-13]

Desde BCP, buscamos promover la sostenibilidad y alinearnos con los más altos estándares ESG. Por eso, nos enorgullece haber obtenido una calificación de A por *Morgan Stanley Capital International (MSCI)* y un puntaje de 27.6 (riesgo medio) por *Sustainalytics*.

## Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Somos conscientes de nuestro rol en el desarrollo del país y consideramos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas como una de las guías para priorizar los temas a abordar.

Durante el 2024, actualizamos el análisis de nuestro alineamiento con los ODS y a través de los frentes de acción de nuestra estrategia de negocio, el programa de sostenibilidad y otras iniciativas relacionadas, contribuimos con la consecución de los ODS 4, 5, 8, 9, 10, 13, 16 y 17.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

## 1.3. Nuestros productos y canales

### 1.3.1. Productos y servicios

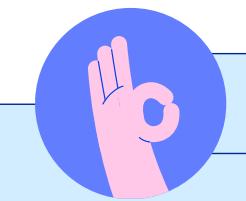
#### Banca Mayorista

Somos el proveedor líder de servicios financieros y banca múltiple en el Perú. La Banca de Empresas y Corporaciones está enfocada en diseñar, ofrecer y gestionar servicios para grandes empresas y clientes corporativos con ventas anuales superiores a US\$10 millones.

Ofrecemos servicios para satisfacer las necesidades financieras de más de 11,900 clientes. Entre estos se incluyen créditos comerciales, créditos contingentes, comercio exterior, productos de tipo de cambio y derivados financieros, y productos pasivos y transaccionales. Además, a través de BCP Xplore, desde 2023 somos la primera banca especializada en empresas digitales, startups y FinTech en el Perú. Contamos con oficinas de representación en Chile, Colombia y Ecuador, que ofrecen productos crediticios para empresas, productos transaccionales y servicios de asesoría financiera. También contamos con sucursales en Miami y Panamá. [GRI 2-6]

La Banca Mayorista comprende los siguientes segmentos:

<b>Banca Empresa</b>	Orientada a clientes cuyas ventas anuales fluctúan entre S/35 millones y S/350 millones.
<b>Banca Corporativa</b>	Diseñada para clientes con ventas anuales iguales o superiores a los S/350 millones.



#### Principales hitos 2024

- En el 2024, desde el BCP otorgamos un total de 283,426 préstamos mayoristas, por un valor de S/53,130 millones. De estos, el 61% correspondió a Banca Corporativa y el 39% a Banca Empresa. [FN-CB-000.B]
- Además, este año Finanzas Corporativas regresó al BCP desde Credicorp Capital, y se enfoca en la estructuración de préstamos comerciales, principalmente de mediano y largo plazo por encima de US\$20 millones, así como en el mercado de capitales y asesoramiento. [GRI 2-6]

#### Banca Personas y Banca Pequeños negocios

Desde la Gerencia Central de Clientes Personas, en conjunto con la División de Canales y segmentos Banca Pequeña Empresa y Banca de Negocios, ofrecemos una amplia variedad de productos y servicios dirigidos tanto a personas como a pequeñas y medianas empresas, con ventas anuales de hasta S/35 millones o niveles de deuda inferiores a S/10 millones.

Estas divisiones se especializan en atender diversos segmentos, asegurando una cobertura integral y personalizada que responde a las necesidades financieras específicas de cada cliente. Además, desarrollan soluciones innovadoras alineadas con las tendencias del mercado, garantizando un servicio de alta calidad y fortaleciendo relaciones a largo plazo. [GRI 2-6]



#### Banca de Consumo



#### Banca Exclusiva



#### Banca Enalta



#### Banca Pequeña Empresa



#### Banca de Negocios





## Principales logros 2024



+21% de aumento de **cuentas corrientes** respecto a 2023.

+23% de aumento de **cuentas de ahorro** respecto a 2023.



Las **cuentas corrientes** de pequeñas empresas representaron el **27%** del total y el **80%** del saldo.

Las **cuentas de ahorro** de personas representaron el **88%** del total y el **86%** del saldo.



En **Banca Consumo** incrementamos la participación de mercado en **+35** puntos básicos, impulsado por Tarjeta de Crédito y crecimos en **74,000 clientes** principales (+10%) durante el 2024.

Además, somos **líderes en Experiencia** con un NPS de **54 puntos** dentro de la Banca Consumo, superando en 5 puntos al siguiente de nuestros competidores y creciendo en 9 puntos respecto al 2023.



En **Banca Exclusiva (BEX)** crecimos el **10% en clientes**, con un NPS de **63 puntos**, habiendo crecido 10 puntos en los últimos 2 años.



En **Banca Pequeña Empresa** cerramos el 2024 con un total de **220,000 clientes** de Banca Pequeña Empresa incluidos financieramente, un 75% de crecimiento desde diciembre de 2023.



Un **79%** de los clientes realizaron sus desembolsos de capital de trabajo de manera digital, suponiendo un incremento del 5% respecto al año anterior.



En **Banca de Negocios** logramos un incremento del **3%** en colocaciones incluyendo Reactiva Perú, y un crecimiento del **14%** en depósitos.

Nuestra participación de mercado en **colocaciones directas** aumentó **120** puntos básicos alcanzando el **33.82%**, consolidándonos como líderes en el mercado.

## Banca Privada

Desde 2020, *Wealth Management* de Credicorp Capital gestiona nuestros servicios de Banca Privada BCP, ofreciendo asesoría integral en inversiones, financiamiento y planificación patrimonial. Dirigido a clientes con más de S/3.8 millones (US\$1 millón) para invertir, brinda soluciones personalizadas en cuatro frentes clave: Inversiones, Soluciones Crediticias, Planificación Patrimonial y Vicctus Multi Family Office (para patrimonios superiores a US\$10 millones). Su portafolio incluye cuentas, depósitos, fondos mutuos y financiamiento especializado.



### Principales logros 2024

- Clientes atendidos:** 2,346 al cierre de 2024. [GRI 2-6]
- Crecimiento en depósitos y fondos mutuos:** +38% en comparación con el 2023, alcanzando S/6,481 millones, con Fondos Mutuos y Depósitos a Plazo Fijo como principales impulsores.
- Colocaciones:** +31% en comparación con el 2023, sumando S/1,069 millones, impulsadas por tarjetas de crédito y préstamos personales.
- Satisfacción del cliente:** NPS histórico de 71 y T2B (Top Two Boxes) de 97, consolidando al BCP entre las bancas privadas mejor valoradas. [GRI 2-6]

### 1.3.2. Canales de atención

Nuestros canales de atención incluyen Banca Móvil, Banca por Internet, WhatsApp, agencias, Agentes BCP, plataformas digitales, cajeros automáticos y el centro de contacto telefónico.

## Agentes

Desde 2005, contamos con alianzas comerciales en negocios minoristas llamados Agentes BCP, como bodegas, farmacias, librerías y locutorios. Estos atienden a clientes y no clientes que aún requieren realizar transacciones en efectivo por la falta de ecosistemas digitales en sus localidades.

### Agentes BCP 2024

10,634 Agentes en todo el país.

489,786,041 transacciones.

2,050 Super Agentes desplegados.

En 2024, alcanzamos un récord histórico del 70% de clientes satisfechos, superando en más de seis puntos porcentuales el resultado del anterior ejercicio. Este logro refleja nuestro esfuerzo por reconocer a nuestros socios con un mejor desempeño y acompañarlos en su evolución.

Además, este año inauguramos el primer "Agente Emblema", diseñado para zonas alejadas sin presencia bancaria, permitiéndonos promover la educación financiera, la digitalización y la apertura de cuentas, además de ofrecer las funciones regulares de un Agente BCP.

El modelo es costo-eficiente ya que, en términos de transacciones, resulta 3.5 veces más económico que las agencias y reduce los costos de los métodos tradicionales.

Por otro lado, seguimos desplegando los "Agentes Móviles", que tiene como objetivo ofrecer servicios financieros en áreas remotas sin cobertura bancaria. En el 2024, hemos educado financieramente a 22,800 personas y realizado 36,700 transacciones en 9 departamentos (Arequipa, Junín, Puno, Ayacucho, Piura, Loreto, Ancash, Ica y Lima Provincias).

## Cajeros Automáticos

En el 2024, contamos con 2,473 cajeros automáticos a nivel nacional, brindando acceso a servicios bancarios tanto a clientes y no clientes, con un total de 197 millones de transacciones.

En nuestro camino hacia la digitalización de las transacciones, este año mejoramos la adopción de "retiro sin contacto", que ya se aplica en el 16% de los casos, reduciendo el tiempo de operación hasta en 20 segundos. En esta línea, lanzamos oficialmente "retiro sin tarjeta", mejorando los tiempos de operación y ofreciendo mayor seguridad a nuestros clientes.

Asimismo, somos el primer banco en habilitar operaciones de retiro en idioma quechua en todos nuestros cajeros automáticos a nivel nacional, promoviendo la inclusión y mejorando la experiencia de nuestros clientes quechuahablantes.

## Agencias

A diciembre de 2024, contamos con un total de 304 agencias, de las cuales 206 se encuentran transformadas bajo nuestro nuevo modelo de agencias. Gracias a este modelo, nos convertimos en el primer banco que ofrece una zona de educación digital para nuestros clientes, presente en todas nuestras agencias Next Gen.

- 82 puntos** de NPS en nuestra red de agencias, lo cual es considerado NPS World Class.
- 65 puntos** de NPS canal PyME.

## Banca Móvil

La Banca Móvil BCP ha permitido a nuestros clientes realizar transacciones de manera rápida, fácil y segura desde cualquier lugar, incrementando en 1.7 veces las interacciones relacionadas con la gestión y administración de sus productos financieros (*servicing*) y ofreciendo mayor control sobre tarjetas de débito y crédito. En 2024 implementamos 31 nuevas funcionalidades, que mejoraron notablemente la experiencia del cliente y alcanzamos niveles récord de estabilidad en la aplicación.

Nuestros próximos pasos están orientados a rediseñar la interfaz para hacerla más ágil, optimizar las funcionalidades y el *customer journey*, y desarrollar nuevas herramientas adaptadas a sus necesidades.

### Banca Móvil

7.5 millones de clientes activos.

810 millones de transacciones monetarias.

1.6 millones de ventas.

116 millones de *servicing*.

## Banca por Internet

En 2024 continuamos renovando nuestra Banca por Internet, con el objetivo de ampliar funcionalidades, mejorar la estabilidad y reforzar la seguridad para nuestros clientes. Este año, contamos con un promedio de 531 mil clientes activos, quienes realizaron 38.9 millones de transacciones monetarias y 76.8 millones no monetarias.<sup>13</sup>

### Bot y WhatsApp

En mayo de 2024, incorporamos la tecnología cognitiva de *Voicebot* a nuestro tradicional sistema de respuesta de voz interactiva (IVR), permitiendo una experiencia más fluida y natural para nuestros clientes en sus interacciones telefónicas.

Esta innovación nos permitió mejorar tanto la autogestión del canal como la experiencia del usuario, consolidando este canal como una opción más eficiente. En diciembre, lanzamos el primer *bot* de voz con inteligencia artificial de la industria, posicionándonos como pioneros en este servicio que busca ofrecer una atención más humana y resolutiva.

### Plataformas digitales

A cierre de 2024, contamos con 685 equipos distribuidos en todas nuestras agencias a nivel nacional, de los cuales el 98% permiten la dispensación de tarjeta de débito para apertura de cuenta y reposición. Somos el único banco en el país que entrega estas tarjetas a través de un canal autoatendido, con una dispensación de 4.3 millones en todo el año.

<sup>13</sup> Operaciones que los clientes realizan sin implicar movimientos de dinero, tales como consulta de saldos y movimientos, descarga de estados en cuenta, entre otros.



## 1.4. Relacionamiento con nuestros grupos de interés

En el BCP reconocemos la importancia de mantener un diálogo constante y abierto con nuestros grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, comunidades locales y autoridades reguladoras. Consideramos que la comunicación cercana y efectiva es clave para identificar riesgos, desarrollar oportunidades y fortalecer nuestras relaciones.

Por ello, promovemos relaciones estrechas que nos permiten comprender tendencias y atender las preocupaciones de manera proactiva, implementando mecanismos de diálogo especializado. Contamos con canales efectivos para escuchar y responder a las inquietudes y expectativas de nuestros grupos de interés.

Nos comprometemos a garantizar la claridad y transparencia en la información sobre nuestras actividades, políticas y desempeño. Para ello, utilizamos diversos canales, como informes anuales, plataformas digitales, redes sociales y comunicados de prensa, asegurando que nuestros grupos de interés estén informados sobre nuestros logros, desafíos y estrategias futuras.

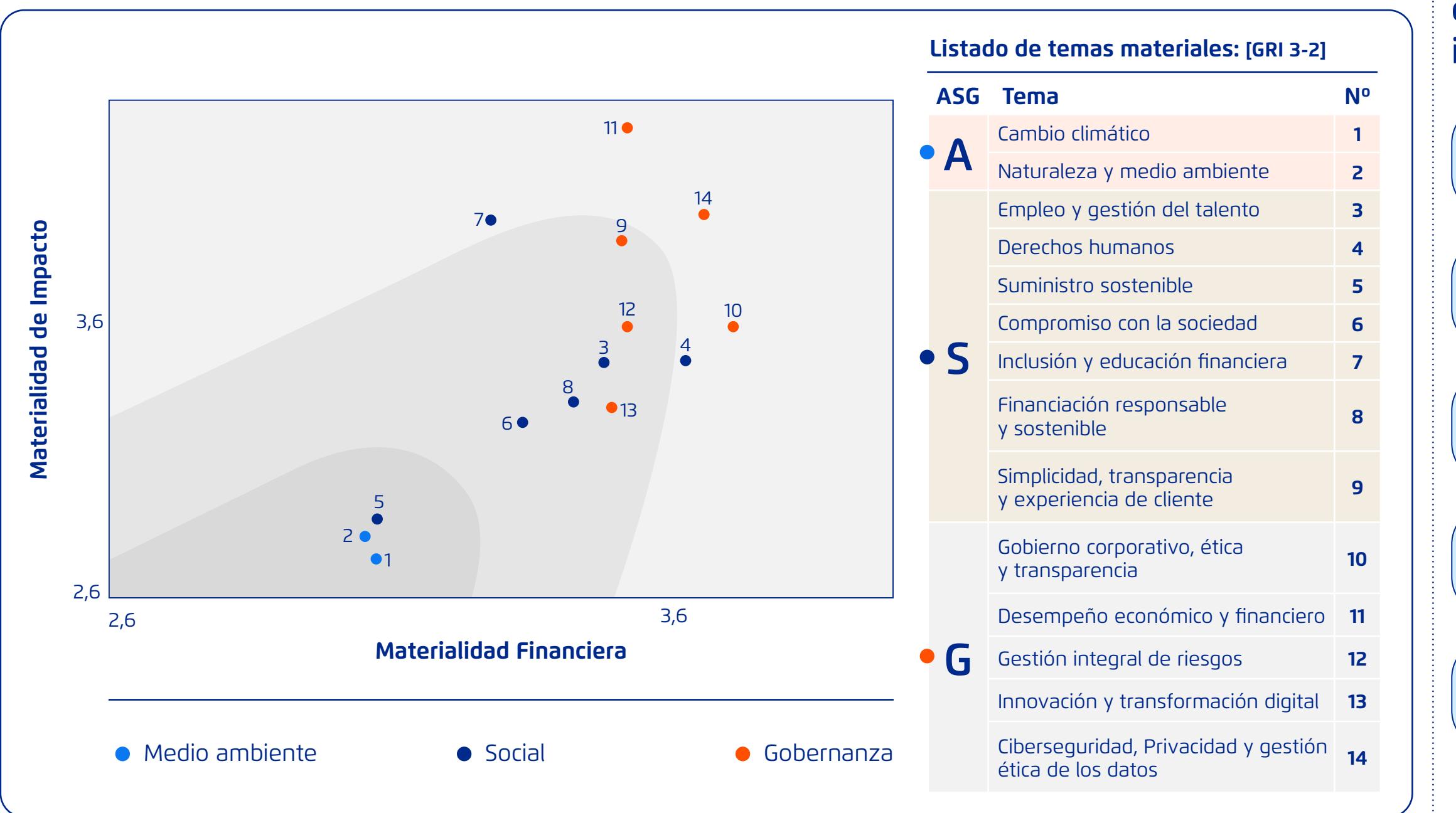
### 1.4.1. Diálogo con nuestros grupos de interés

En cumplimiento de la Política de Sostenibilidad Credicorp que establece nuestros principales compromisos hacia los grupos de interés, cada dos años realizamos una revisión exhaustiva de nuestro análisis de materialidad. En 2024, hemos incorporado el enfoque de doble materialidad, evaluando la sostenibilidad desde perspectivas financieras y de impacto. Esto nos permite entender cómo el entorno afecta el valor de la compañía y cómo nuestra actividad impacta en él. Este estudio ha facilitado la identificación y análisis de impactos, riesgos y oportunidades a través del diálogo con nuestros grupos de interés clave, tanto internos como externos. [GRI 2-29]

Para conocer las expectativas y percepciones de los públicos más relevantes, llevamos a cabo un proceso de diálogo con colaboradores, clientes y comunidades. Además, analizamos otros grupos a nivel corporativo, como gerencias, proveedores, inversionistas y líderes de opinión, consultados a través de Credicorp.

### Matriz de materialidad 2024<sup>14</sup>

Nuestra matriz de materialidad 2024 refleja los 14 temas ASG analizados, clasificándolos en tres umbrales de relevancia: menor, media y mayor; considerando las valoraciones de todos los grupos de interés, tanto internos como externos.



<sup>14</sup> La matriz de materialidad integra los resultados consolidados de los grupos de interés de BCP (clientes, colaboradores y comunidad) y los corporativos de Credicorp (gerencias, inversionistas, proveedores y líderes de opinión).

Como resultado final de nuestro ejercicio de doble materialidad, los asuntos de mayor relevancia identificados son:

**01** Desempeño económico y financiero

**02** Ciberseguridad, privacidad y gestión ética de los datos

**03** Simplicidad, transparencia y experiencia del cliente

**04** Gobierno corporativo, ética y transparencia

**05** Derechos humanos

[Consulte más información sobre el Análisis de Materialidad en Anexos.](#)

## 1.5. Reconocimientos y presencia en iniciativas y alianzas

### 1.5.1. Afiliación a asociaciones [GRI 2-28]

Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)	Asociación de Buenos Empleadores (ABE)	Instituto Peruano de Economía (IPE)	Consejo Privado Competitividad	Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham)	Es Hoy	Sociedad de Comercio Exterior (COMEX)	Cámara de Comercio Italiana del Perú	Asociación de Empresas Inmobiliarias	Cámara de Comercio de Lima (CCL)	Perú Sostenible
 Asociación de Bancos del Perú	 ABE ASOCIACIÓN DE BUENOS EMPLEADORES	 IPE INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA	 PERÚ COMPITE CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD	 AMCHAM CÁMARA DE COMERCIO AMERICANA DEL PERÚ	 es hoy	 COMEXPERU Sociedad de Comercio Exterior del Perú	 CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA DEL PERÚ CAMERE DI COMMERCIO ITALIANE ALL'ESTERO	 ASEI ASOCIACIÓN DE EMPRESAS INMOBILIARIAS DEL PERÚ	 CCL	 PERÚ SOSTENIBLE

Cámara de Comercio Peruano China (CAPECHI)	Instituto Peruano de Acción Empresarial	Cámara de Comercio e Industria Peruano Japonesa (CCIPJ)	Sociedad Nacional de Industrias (SNI)	Cámara de Comercio de Piura	Cámara de Comercio de Arequipa	Cámara de Comercio de Cusco	Institute of International Finance	Principios de Ecuador	Carbon Disclosure Project (CDP)	Hombro a Hombro	UN Global Compact
	 IPAE ACCIÓN EMPRESARIAL	 CCIPJ CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA PERUANO JAPONESA 日系商工会議所	 SNI SOCIEDAD NACIONAL DE INDUSTRIAS	 CÁMARA DE COMERCIO DE PIURA	 CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE AREQUIPA	 CÁMARA DE COMERCIO DE CUSCO	 IIF INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE	 EQUATOR PRINCIPLES	 CDP		 UN GLOBAL COMPACT

## 1.5.2. Principales reconocimientos

Durante el 2024, hemos recibido los siguientes reconocimientos:

	<b>Best bank of Perú</b>	Ganadores del premio <i>Best Bank</i> de la revista internacional <i>Global Finance Magazine</i> .
	<b>Best FX Bank Awards</b>	Reconocidos con del premio al Mejor Banco del Perú en <i>Foreign Exchange</i> .
	<b>BIE Perú. Mejores empresas para hacer prácticas en el Perú</b>	Segundo lugar en el sector banca y finanzas, logrando el séptimo lugar en el <i>ranking</i> general de empresas donde los estudiantes peruanos escogen comenzar sus prácticas.
	<b>Creatividad Empresarial</b>	Premiados en la categoría Comunicación Innovadora con <i>En la mente del villano</i> y en la categoría Productos y Servicios Financieros con <i>BCP Explore</i> .
	<b>Customer Xperience Index (CX Index)</b>	Yape fue elegida la marca con la mejor experiencia del consumidor por segundo año consecutivo, triunfando en la categoría Aplicación de Banca, dónde BCP ocupó el segundo lugar en la categoría Banca.
	<b>Effie Awards Perú</b>	Reconocidos por los <i>Effie Awards Perú</i> con cinco galardones, entre los que destacan los tres premios de Banca y Finanzas, oro con la campaña del WhatsApp del BCP, plata con la campaña del Cuy Regalón y bronce con la campaña Más de lo que te imaginas, de Yape. Reconocidos tanto con el oro en <i>Branded Content</i> , con la serie web <i>En la mente del villano</i> , y como en la categoría de Extensión de línea de servicios a Yape con su campaña de compras con POS.
	<b>Empresas Más Admiradas del Perú</b>	Reconocidos como una de las empresas más admiradas del Perú. En esta edición se reconoció a las instituciones mejor posicionadas durante los últimos tres años. Los premios fueron otorgados por PwC y la revista G de Gestión.
	<b>IAB MIXX</b>	Premiados por el galardón a las mejores campañas publicitarias con: IAB de Oro en Branding por la campaña BCPilsen. Ganador en Uso de Video con <i>En la mente del villano</i> .
	<b>Merco ESG</b>	Segundo lugar en el <i>ranking</i> general de las 100 empresas con iniciativas ESG del Perú.
	<b>Merco Talento</b>	Primer lugar entre las empresas con mayor atracción y retención del talento en el <i>ranking</i> General de Merco Talento.
	<b>Perú Golden Awards</b>	Ganadores en la categoría Préstamos Comerciales.
	<b>Plataforma Huella de Carbono Perú</b>	La Plataforma de Huella de Carbono de Perú es otorgada anualmente por el Ministerio de Ambiente, quienes reconocieron la labor de BCP en la gestión de la verificación y la reducción sostenida de nuestras emisiones de efecto invernadero.
	<b>Premios ANDA</b>	Reconocidos en cuatro categorías de los premios ANDA en las categorías de Creatividad e implementación local, con la campaña de Yapeo en POS; Reacción rápida, con #NoNosQuitenLallusión de Yape; Uso de herramientas para construcción de marca, con la serie web <i>En la mente del villano</i> y dentro de la categoría smart use of data, con las iniciativas de Educación Financiera del BCP.
	<b>ProInversión Perú</b>	BCP fue reconocido como la empresa con el mayor financiamiento en infraestructura educativa a través del mecanismo de Obras por Impuestos (Oxi).

## CAPÍTULO



### Social

- 2.1. El BCP como impulsor del desarrollo socioeconómico
- 2.2. Nuestros clientes
- 2.3. Nuestros colaboradores

## 2.1. El BCP como impulsor del desarrollo socioeconómico

En el Perú enfrentamos desafíos como la pobreza, la desigualdad y el acceso limitado a servicios básicos, entre otros retos socioeconómicos. Por ello, nuestra estrategia de negocio y sostenibilidad prioriza el frente social, conscientes del impacto significativo que podemos generar en el entorno y del rol que nos corresponde para mejorar la calidad de vida de los peruanos.

La inclusión financiera, entendida desde un enfoque integral (acceso, uso, y calidad) es clave para impulsar la creación de empleo, el emprendimiento y la mejora en la calidad de vida. Por ello, desde el BCP desarrollamos Yape, la solución de pagos digitales que constituye el principal motor de inclusión financiera del país.

Asimismo, la educación financiera actúa como un habilitador esencial, empoderando a las personas para gestionar mejor sus recursos, tomar decisiones informadas y desarrollar resiliencia ante emergencias financieras. Paralelamente, impulsamos el crecimiento de las PyMEs mediante soluciones que mejoran su acceso al financiamiento, fortaleciendo su competitividad y productividad.

Con estas acciones, nos consolidamos como desarrollador económico para el país, comprometidos a crecer junto con el Perú.



## 2.1.1. Inclusión financiera

### BCP y Yape

Yape se ha consolidado como el principal impulsor de inclusión financiera a nivel nacional, facilitando transacciones digitales rápidas y logrando incluir a 5.7 millones de personas en el sistema financiero, promoviendo prosperidad y hogares económicamente más resilientes.

**Hemos ampliado las funcionalidades de Yape más allá de las transacciones básicas, incorporando préstamos, pagos de servicios, recargas de celulares, remesas y operaciones de tipo de cambio, entre otros. Además, promovemos la inclusión digital, acercando nuevos productos a los usuarios, que anteriormente realizaban la mayoría de sus transacciones de manera presencial. Esta transformación digital, acompañada de educación financiera, fomenta hábitos de salud financiera y reduce el uso de efectivo, disminuyendo riesgos de seguridad.** [GRI 3-3 Inclusión financiera].

A continuación, detallamos las iniciativas más relevantes de este 2024:

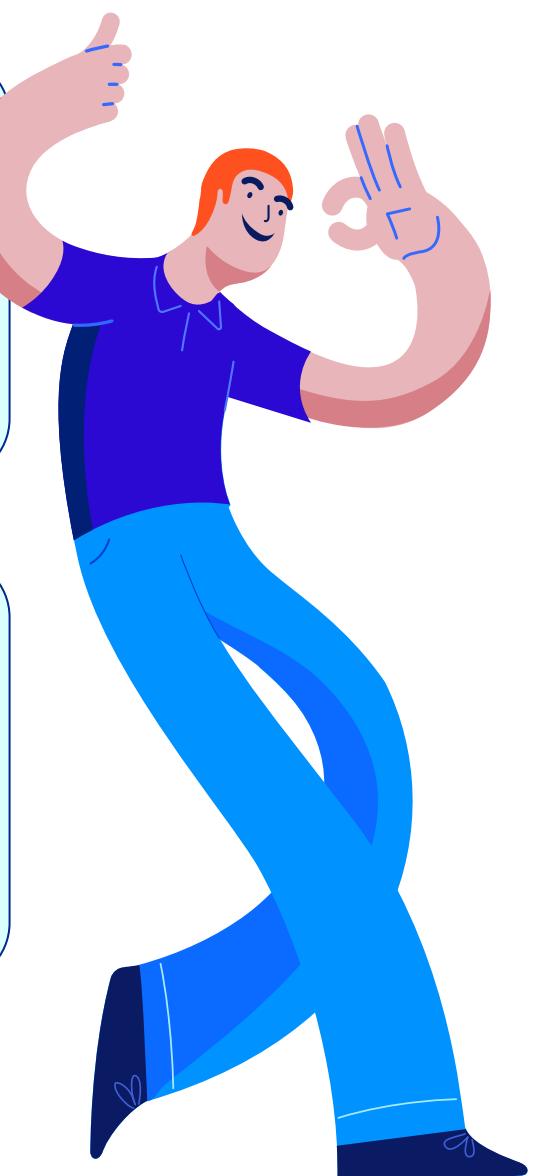
- 01** desplegamos una fuerza de ventas dedicada a afiliar micronegocios en zonas rurales, con un enfoque en promover la inclusión financiera.
- 02** a través de "Yaperizando Ecosistemas", trabajamos de la mano con empresas y asociaciones como Belmond, Sierra y Selva Exportadora, y Clamasa, para contribuir a la educación e inclusión financiera de su cadena de valor y zona de impacto.
- 03** hemos impulsado el formato de "Agentes Móviles", que tiene como objetivo ofrecer servicios financieros en áreas remotas sin cobertura bancaria.
- 04** hemos habilitado el uso del idioma quechua en todos nuestros cajeros automáticos a nivel nacional, promoviendo la inclusión de nuestros clientes quechuahablantes.
- 05** implementamos iniciativas como el proyecto de conectividad de "Antenas Starlink", con la instalación de 61 antenas de internet satelital en colegios rurales junto a Enseña Perú, beneficiando a más de 10,000 personas, entre docentes y niños. Además, promovimos el fútbol en zonas altoandinas de Cusco con "Sinkumunchis", capacitando e incluyendo financieramente a la población beneficiada directamente por estas iniciativas.

Hitos alcanzados en 2024 en inclusión financiera:

Más de  
**1.1 millón de módulos**  
de educación financiera completados a través de Yape beneficiando a 350,000 personas

**670,000 personas**  
desembolsaron su primer crédito formal en el sistema financiero con Yape, aproximadamente 41% de ellas son mujeres.

Ailiación de más de  
**100,000 negocios**  
ubicados en zonas rurales, incluyendo mototaxistas, entre otros.



## Estrategia Yape

La estrategia de Yape durante el 2024 ha sido la siguiente:

Líneas de negocio	Masificación	Portafolio de funcionalidades
Enfocarse en las principales tres líneas de negocio (Pagos, Financiamiento y E-Commerce) buscando optimizar la experiencia de los Yaperos y logrando mantener a Yape como un canal transaccional accesible para todos los peruanos. En el 2024 alcanzó 17.3 millones de yaperos, 700 millones de transacciones mensuales y más de S/33 millones enviados a través de la aplicación.	Continuar masificando el acceso a Servicios Financieros, colocando más de 4.5 millones de créditos durante el ejercicio 2024 y brindando acceso a crédito por primera vez en el sistema financiero a más de 670,000 yaperos.	Lograr estar presentes en el día a día de los yaperos, a través de un portafolio de funcionalidades que buscan simplificar su vida para necesidades como comprar en un marketplace, pasajes de buses, juegos, entradas a conciertos, así como distintos tipos de seguros, brindándoles acceso y simpleza para poder adquirir protección financiera y seguridad y así poder otorgarles tranquilidad y confianza.

Todo esto nos ha permitido no solo ser el principal vehículo de inclusión financiera de BCP, sino crear un negocio sostenible que ahora nos posibilita seguir invirtiendo en generar un impacto más profundo en nuestra sociedad y conectar con la misma.

Nada de esto hubiera sido posible si el foco constante de Yape no fuera mantener nuestro NPS en niveles excepcionales (79 al cierre de diciembre) y trabajar constantemente en mejorar la estabilidad de nuestra aplicación.

### Los hitos alcanzados por Yape durante el 2024 fueron los siguientes:

- lanzamos Yape Gas, inició con tres distritos disponibles, y al cierre de 2024 ya se encuentra disponible en 39 distritos de Lima y 12 de Arequipa. En 2024 se vendieron un total de 47 mil balones.
- lanzamos Yape Empresas, y al cierre de 2024 se cuenta con 3.8 mil negocios afiliados.
- inauguramos los nuevos seguros en Yape "Dinero más seguro", "CeluSeguro" y "Seguro Vida", respectivamente.
- lanzamos la nueva funcionalidad Buses para usuarios Android y Huawei.
- habilitamos la opción de biometría digital (Face / Touch ID). Al cierre de año, aproximadamente 2.9 millones de yaperos han utilizado los nuevos métodos de unlock.
- dispusimos para el 100% de yaperos el nuevo método de pago con tarjeta (crédito/débito) para compras en Yape Tienda. Al cierre del 2024 se realizaron 14 mil transacciones con tarjetas.
- lanzamos la nueva funcionalidad Delivery Tambo. Al cierre del 2024 se realizaron 34 mil transacciones.
- desplegamos la nueva funcionalidad Pago de servicio en dólares, alcanzando a finales del mes al 88% de los usuarios de Yape.
- lanzamos la nueva funcionalidad Yapear dólares, que permite yapear de una cuenta en dólares a otra.

## 2.1.2. Educación Financiera

A través de nuestro frente de Educación Financiera, buscamos que nuestros clientes y la población en general mejoren sus comportamientos en su relación con el dinero y los productos financieros. Una sólida cultura financiera no solo empodera a las personas, sino que también fortalece los lazos de confianza con ellas.

[GRI 3-3 Educación financiera]

### Comunicación:

Utilizamos diversos medios para brindar consejos de educación financiera, fomentando la toma de conciencia sobre la importancia de aprender en cada etapa de la vida.

### Capacitación:

Ofrecemos múltiples formas de aprendizaje, para que las personas adquieran habilidades en el manejo responsable de su dinero y el uso adecuado de los productos financieros.

### Educación financiera para el cambio de comportamiento:

Implementamos metodologías piloto-control y estrategias de contenido oportuno al momento financiero, ayudando a nuestros clientes a adoptar hábitos más saludables, gestionar mejor sus deudas y fortalecer su economía personal.

En el 2024 desarrollamos las siguientes iniciativas de educación financiera:

#### ABC del BCP

En 2024, capacitamos a

**520,809 personas**

a través de nuestros cursos virtuales del ABC del BCP, alcanzando un total de 1,65 millones de personas desde el lanzamiento de la plataforma en 2021.

#### 5to Piso

Continuamos con nuestra serie web de educación financiera "5to Piso", que en 2024 ha emitido 18 nuevos capítulos con un total de

**88.5 millones** de reproducciones. Desde su lanzamiento en el año 2021, cuenta con 68 capítulos emitidos a través de YouTube, acumulando un total de

**230.6 millones** de reproducciones. Además, este año, retransmitimos 7 capítulos en televisión, en el horario prime time del canal América Televisión, alcanzando a 6 millones de telespectadores.

#### Hub de Educación Financiera en Empresas

Este programa de educación financiera está dirigido a colaboradores, clientes y proveedores de empresas privadas en regiones con bajo nivel de inclusión y educación financiera.

En el 2024, ha impactado a más de

**1.48 millones de personas**

vinculadas a 61 empresas en 17 regiones, incluyendo Sedaloreto, AguaTumbes, Grupo Palmas, Antamina y Clamasa. El objetivo principal es promover la banca digital y mejorar la interacción cotidiana de los servicios bancarios con los grupos de interés de estas empresas. Las primeras intervenciones han mostrado avances significativos en los niveles de digitalización bancaria.

## Otros hitos de educación financiera en 2024



Hemos logrado que **155,043** clientes mejoren su situación crediticia (sobreendeudamiento, sobregiro de tarjeta, pago en mora) y **189,496** incrementen su nivel de bancarización, en relación con sus hábitos de ahorro, digitalización y cotidianidad con la banca. Es decir, un total de **344,539** clientes han mejorado sus comportamientos financieros.



El ABC del BCP y la Facultad de Letras de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se aliaron para compartir temas de **educación financiera en quechua (chanka)** mediante **Ilariy**, la influencer digital diseñada con inteligencia artificial. Se lanzaron cuatro videos de educación financiera que fueron compartidos en nuestras redes sociales y en las agencias del BCP a nivel nacional, logrando un alcance promedio en Lima de más de **500,000 personas** y en provincia a más de **240,000 personas**.



A través del videojuego **"La Familia Gochi Gochi"**, capacitamos a más de **7,900 personas**, tanto clientes como no clientes.

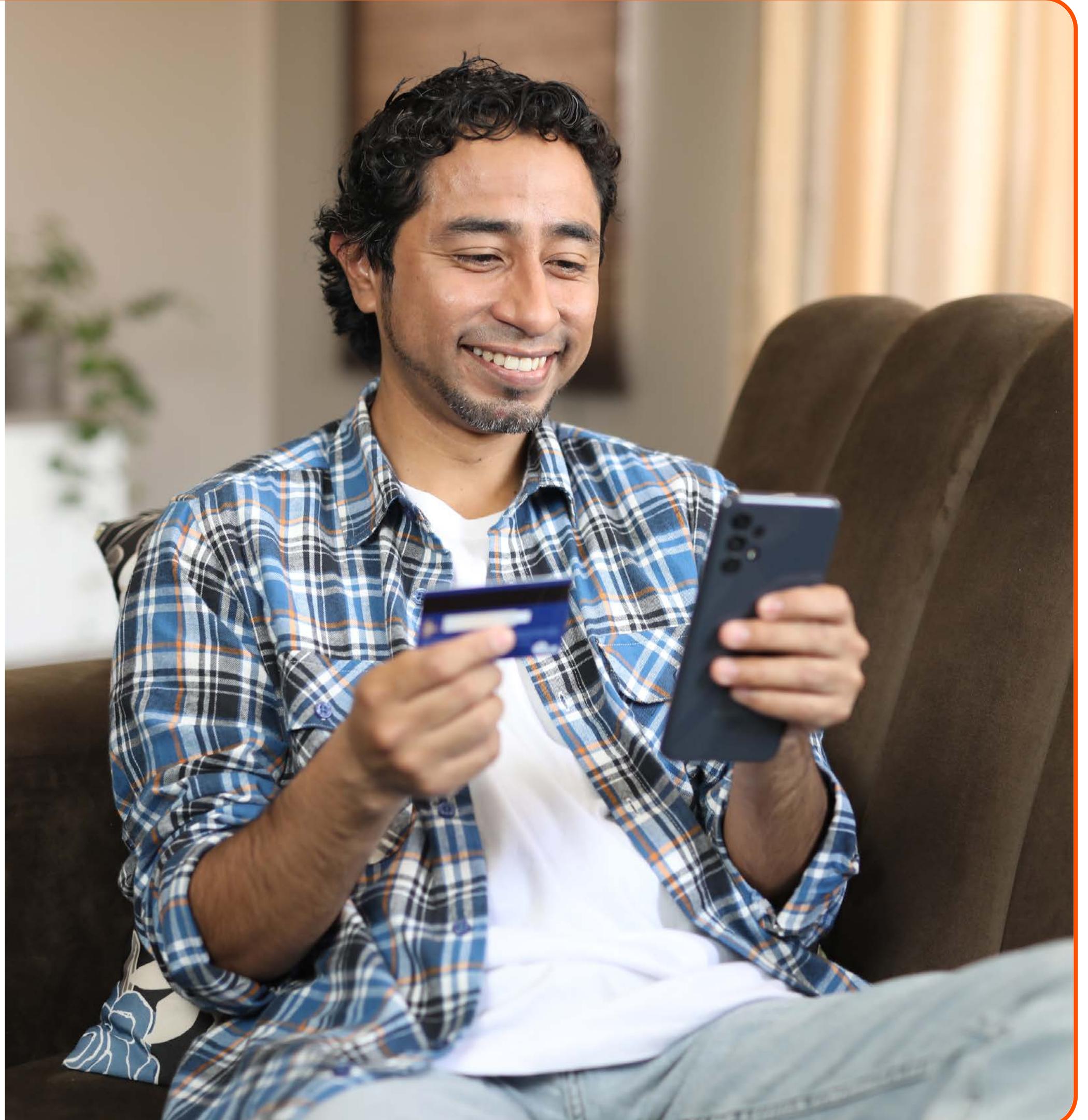


Nuestro alcance promedio en **redes sociales**, a través de contenidos de educación financiera, tanto en Lima como en provincias, es de:

**Instagram:** **1,129,927** interacciones

**TikTok:** **6,246,947** interacciones

**Facebook:** **5,626,014** interacciones.



## 2.1.3. Impulso a las PyMEs

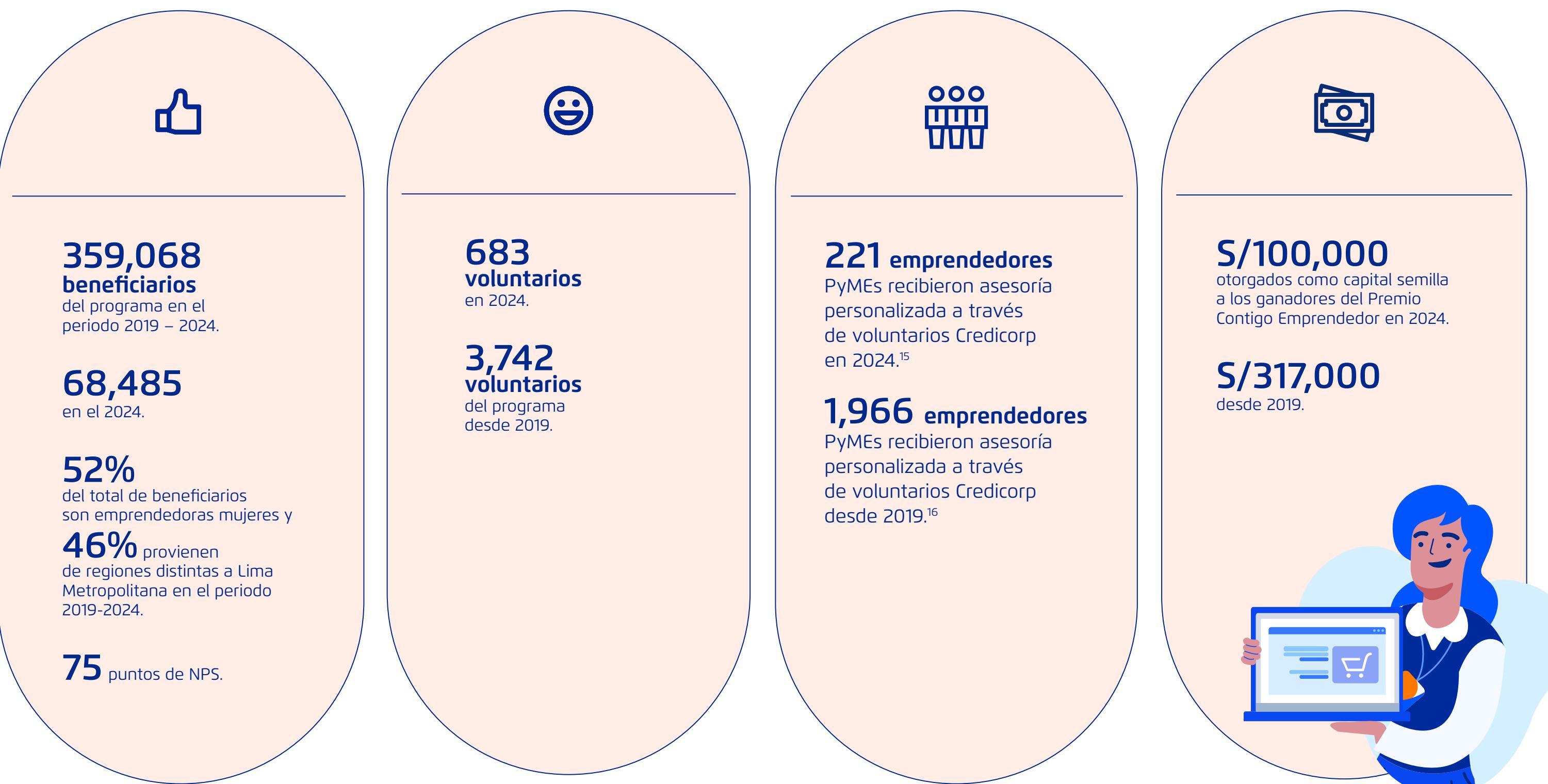
En el BCP apoyamos a los emprendedores de medianas, pequeñas y microempresas, mediante capacitaciones y herramientas que les permitan alcanzar sus objetivos. Como desarrollador económico en la región, promovemos iniciativas que fortalezcan el crecimiento y la sostenibilidad del tejido empresarial del país.

Reconocemos la importancia de las MiPyMEs como generadoras de empleo e impulsoras de la innovación, y trabajamos para crear un entorno favorable que facilite su desarrollo, contribuyendo al progreso y la prosperidad de las comunidades.



Este programa de educación gratuita tiene como objetivo impulsar los negocios de miles de emprendedores, brindándoles capacitación en gestión empresarial y herramientas digitales, para llevar sus negocios a un siguiente nivel. La iniciativa se sostiene en dos pilares fundamentales: los colaboradores voluntarios de Credicorp y el uso de herramientas tecnológicas que amplían su alcance y efectividad.

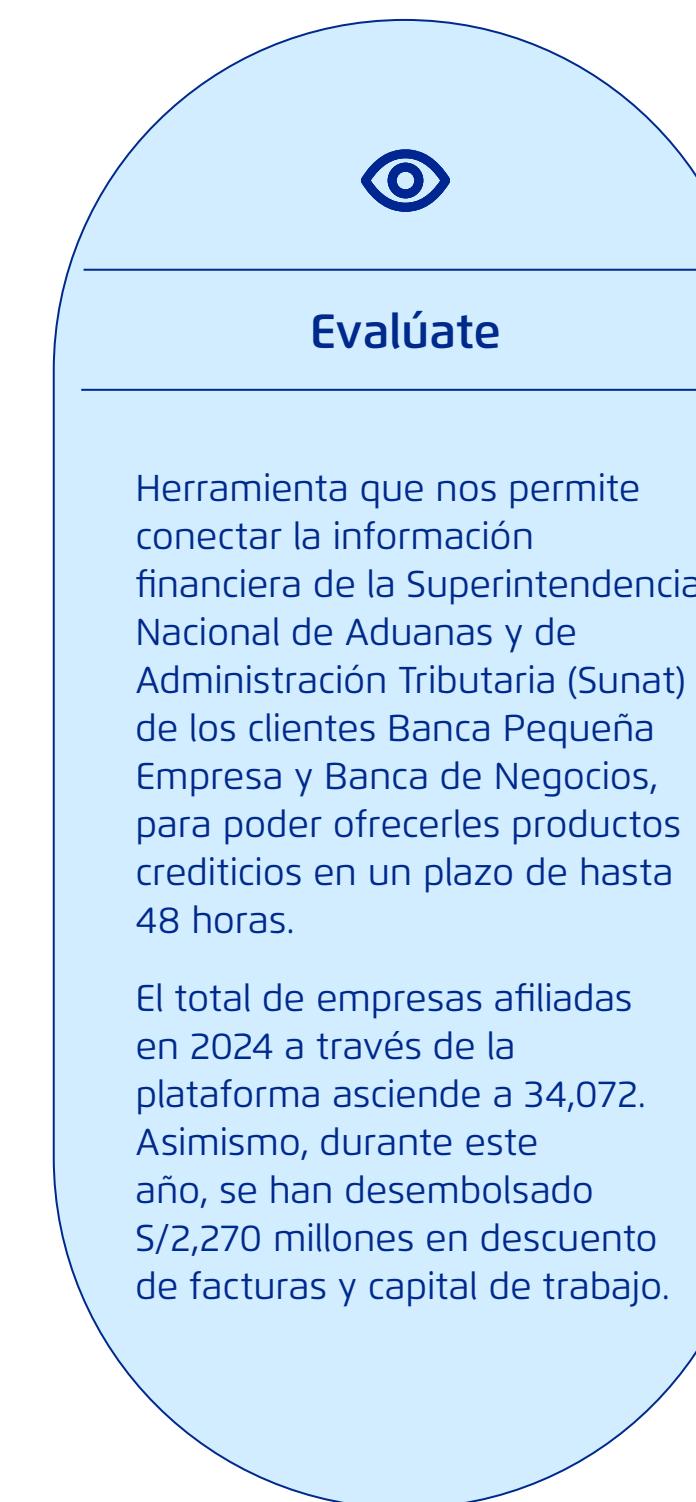
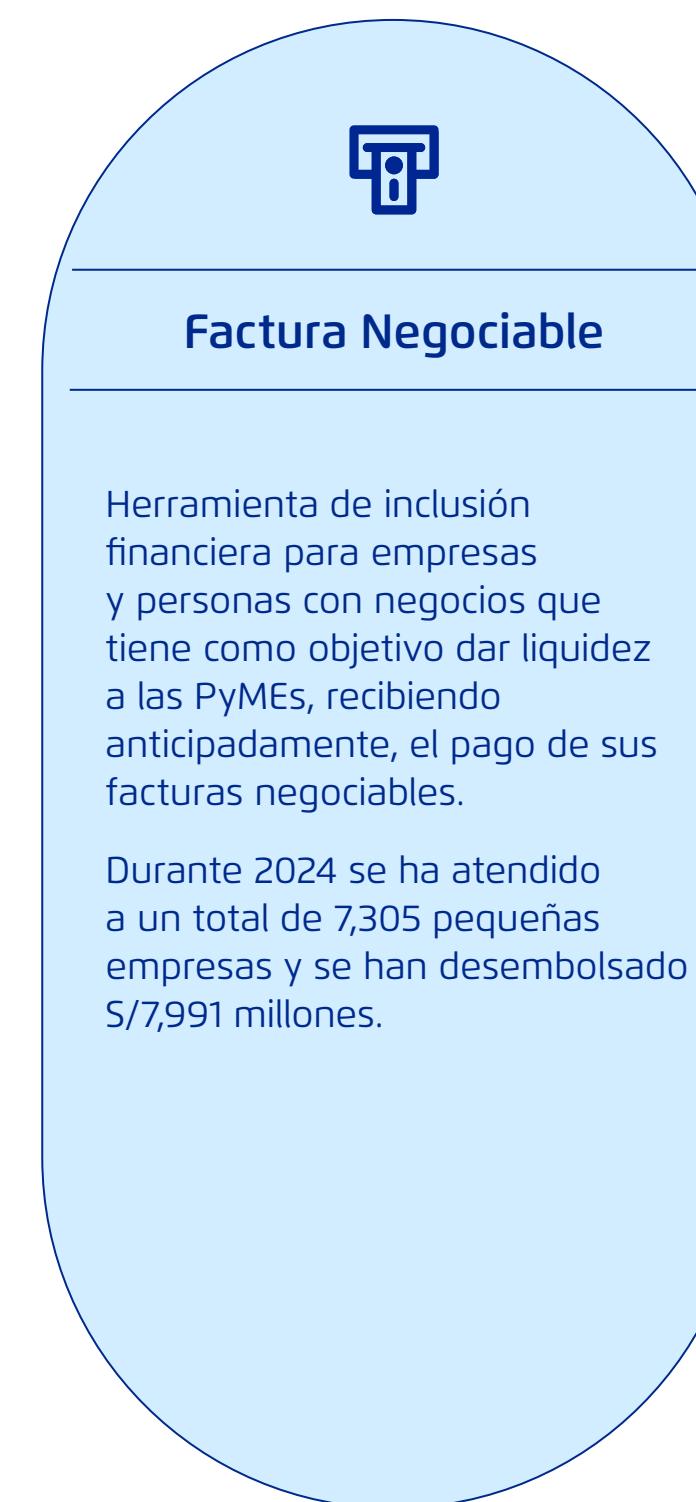
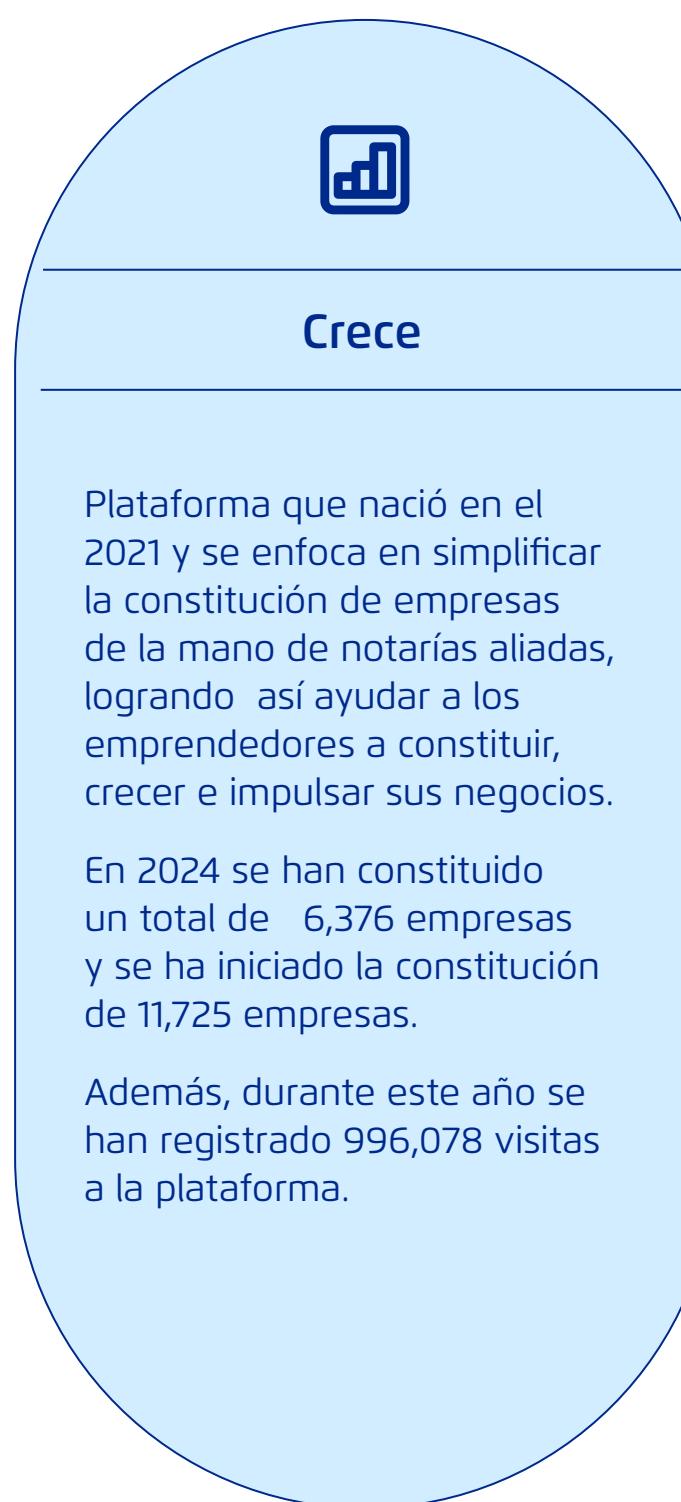
**Con los cursos por WhatsApp, Campus Virtual y Empresarios Digitales del Programa “Contigo Emprendedor BCP” hemos tenido los siguientes logros:**



<sup>15 16</sup> Emprendedores asesorados por Voluntarios Credicorp en el Premio Contigo Emprendedor.

## Beyond Banking

En el frente del mejoramiento y ampliación de ofertas financieras y no financieras, en el BCP estamos siempre identificando oportunidades que nos permitan facilitar la solución de los retos que las PyMEs enfrentan en el día a día. Con esta idea, se han desarrollado diversas iniciativas:



## Inclusión financiera de PyMEs a través de Yape

En Yape trabajamos a nivel nacional impulsando la inclusión financiera a través de la afiliación al aplicativo. Este año, hemos priorizado la región sur del país (Cusco, Arequipa y Puno), reforzando nuestro compromiso con dichas comunidades. Además, hemos enfocado esfuerzos en apoyar a mototaxistas, comerciantes ambulantes y negocios no tradicionales, tanto en Lima como en regiones, a dar el salto hacia el uso de herramientas digitales en su día a día para transformar sus operaciones.

		<b>2023</b>	<b>2024</b>
Micronegocios afiliados <sup>17</sup>	Nº	+2.65 millones	+3.55 millones
Micronegocios incluidos financieramente <sup>18</sup>	Nº	+388 mil	+600 mil
Micronegocios afiliados en zonas rurales <sup>19</sup>	Nº	+78 mil	+ 104 mil

## Inclusión financiera de PyMEs a través de créditos de capital de trabajo y descuento de facturas

A diciembre del 2024, cerramos el año con un total de 220,000 clientes de Banca Pequeña Empresa, incluyendo financieramente a 42,127 PyMEs<sup>20</sup>, lo que supone un 75% de crecimiento desde diciembre de 2023.

En esta línea, durante 2024, se han desembolsado S/1,475 millones de créditos de capital de trabajo para PyMEs, incluyendo financieramente a 40,534 PyMEs. Asimismo, se han desembolsado S/171.4 millones en créditos de descuento de facturas para PyMEs, incluyendo financieramente un total de 1,593 PyMEs.<sup>21</sup>

Los créditos desembolsados digitalmente a través de la plataforma web Mi Negocio han mostrado un crecimiento notable, con un 79% de los clientes realizando sus desembolsos de capital de trabajo de manera digital, un 5% más que el año anterior. Esta transición mejora la eficiencia y rapidez en las transacciones, reduce costos operativos y fomenta la inclusión financiera, al facilitar el acceso a recursos esenciales a más empresarios.

En 2024, reforzamos la digitalización de nuestros procesos y seguimos mejorando la experiencia de nuestros clientes. Asimismo, el porcentaje de clientes que opera en canales digitales creció un 6% respecto al año anterior, impulsado por la digitalización de procesos clave como la apertura de cuenta corriente digital, envío de carta orden, carta fianza y pago de haberes, reduciendo así el uso de canales presenciales.

<sup>20</sup> La cifra hace referencia al total de PyMEs incluidas financieramente a través de créditos de capital de trabajo y de descuento de facturas. La data de créditos de descuento de facturas para PyMEs sólo considera al periodo de enero a noviembre de 2024.

<sup>21</sup> Se muestra por error doble nota de pie. El número 21, debería decir: "La data de créditos de descuento de facturas para PyMEs reportada corresponde al periodo de enero a noviembre de 2024."

<sup>17</sup> Incluye a todas las pequeñas empresas y negocios que abrieron una cuenta a través de Yape desde 2022.

<sup>18</sup> Micronegocios que no cuentan con productos BCP ni deuda en el sistema financiero desde 2022.

<sup>19</sup> Micronegocios incluidos financieramente en provincias en zonas rurales desde 2022.

## 2.1.4. Respeto de los derechos humanos

El Código de Ética Corporativo de BCP expresa su firme oposición al trabajo infantil, el trabajo forzado y el tráfico de personas, temas abordados también en nuestra Política de Derechos Humanos. Asimismo, nuestro Reglamento Interno de Trabajo (RIT), actualizado recientemente, reafirma el compromiso con la libertad de asociación, sindicalización y negociación colectiva.

**Aseguramos una remuneración justa y digna conforme a los estándares de la industria y la legislación de los países en los que operamos.**

[GRI 407-1]

Convenios Negociación Colectiva <sup>22</sup>	2024
Empleados bajo convenio	108
Empleados fuera de convenio	18,993
<b>Total empleados</b>	<b>19,101</b>

En lo referente a los derechos humanos en nuestras actividades de financiación e inversión, evitamos financiar empresas, operaciones o proyectos con antecedentes de violaciones a derechos humanos relacionadas con el trabajo infantil, trabajo forzoso y tráfico de personas [GRI 408-1]. Las conclusiones y decisiones sobre estas cuestiones son analizadas en nuestro Comité de Exclusiones, que incluye a las principales gerencias de negocio y control a nivel corporativo, conforme a nuestra Política del Comité de Exclusiones. [GRI 407; 3-3; 409-1]

22 Considera a todos los colaboradores activos con reporte directo a BCP Perú.

### Nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos

- Impulsamos un entorno laboral donde existe igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, en su diversidad, sin hostilidad ni discriminación.
- Respetamos los derechos de niños, niñas y adolescentes, por tanto, rechazamos trabajo infantil en nuestras actividades.
- Rechazamos el tráfico de personas o cualquier tipo de trabajo obligado o forzoso en nuestras actividades.

En el 2024 realizamos una consultoría para aterrizar los resultados de la debida diligencia que realizamos el año anterior, en cuanto a riesgos y oportunidades en derechos humanos para los grupos de interés.

En esta consultoría se identificaron 32 líneas de acción estratégicas en cuatro frentes: clientes, proveedores, colaboradores y gobernanza. Con este plan, buscamos seguir avanzando en la integración de las mejores prácticas en derechos humanos, fortaleciendo nuestra capacidad de prevención, mitigación y respuesta ante impactos potenciales. A través de estas líneas estratégicas, consolidamos un enfoque proactivo y alineado con estándares internacionales, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la transparencia y la responsabilidad en toda nuestra cadena de valor.





En este proceso, determinamos que en el banco contamos con los controles suficientes para mitigar los riesgos en nuestras operaciones directas. En cuanto a nuestras relaciones con proveedores y clientes, reforzamos periódicamente nuestras políticas y procedimientos.

**Riesgos potenciales más relevantes observados durante el proceso de debida diligencia en derechos humanos**

- Discriminación a clientes.
- Discriminación en procesos de contratación.
- Trabajo infantil en proveedores y contratistas.
- Trabajo forzoso en las operaciones del Banco.

En el 2024, capacitamos en derechos humanos a los integrantes del Comité de Sostenibilidad BCP, conformado por miembros de la Alta Gerencia. Además, iniciamos la formación de nuestros proveedores sobre la importancia del respeto a los derechos humanos dentro de Credicorp, explicando cómo los integramos en nuestra gestión y qué esperamos de ellos en esta materia.

## 2.1.5. Finanzas sostenibles sociales

**Las finanzas sostenibles, desde una perspectiva social, son fundamentales para alcanzar un desarrollo integral y equitativo en contextos complejos, ya que abordan desigualdades y desafíos sociales, promueven un crecimiento inclusivo y respetuoso con el entorno.**

En este contexto, el BCP desempeña un papel clave al canalizar recursos hacia iniciativas que generan un impacto positivo en la sociedad. El reconocimiento de estos impactos, a través del establecimiento de lineamientos que integren criterios sociales, son fundamentales para abordar los riesgos y oportunidades que afectan a las personas, comunidades y sociedades.

Por ello, en el 2024 hemos impulsado la financiación social al aprobar la primera versión de la Taxonomía Social BCP, que complementa la taxonomía ambiental del grupo y promueve operaciones con impacto positivo en la sociedad. Asimismo, hemos participado en dos préstamos sociales desde nuestra oficina de representación en Colombia, con un desembolso total de US\$42 millones.

## 2.1.6. Responsabilidad social estratégica

Nuestra responsabilidad social estratégica refleja el compromiso del BCP con la comunidad, promoviendo iniciativas que contribuyen al bienestar de la sociedad en la que operamos. Como entidad bancaria referente en el país, impulsar iniciativas filantrópicas alineadas con nuestros programas de responsabilidad social contribuye al bienestar social, reduce brechas, atiende necesidades inmediatas y apoya el desarrollo sostenible. Esta gestión sólida fortalece las relaciones con la comunidad, mejora nuestra reputación y atrae talento comprometido con nuestros valores; además, genera un impacto positivo mediante iniciativas que abordan desafíos relevantes para la población y el país. [GRI 3-3]

Como parte de nuestro propósito con una sociedad mejor, en el BCP impulsamos cuatro proyectos claves:

### Obras por impuestos

En 2024, firmamos convenios de obras por impuestos (Oxi) por S/542 millones, superando el compromiso inicial de S/500 millones. Estos proyectos, seleccionados con una matriz de factibilidad técnica, económica y social, refuerzan el compromiso del banco con la inversión en infraestructuras, especialmente en el sector educación. Además, se suman a los S/598 millones ya invertidos en 56 proyectos educativos a nivel nacional, consolidando al BCP como la empresa que más ha invertido en educación bajo este esquema en Perú. [GRI 203]

### Compromiso con la infraestructura educativa pública



<sup>23</sup> Inserción laboral mide el porcentaje de becarios que han logrado iniciar su vida profesional tras concluir sus estudios, reflejando su transición efectiva al mundo laboral y su capacidad para acceder a oportunidades de empleo.

<sup>24</sup> Empleabilidad mide el porcentaje de personas que se encuentran trabajando actualmente. Es un indicador dinámico, ya que refleja los cambios en el mercado laboral y las transiciones que los profesionales experimentan a lo largo del tiempo.

<sup>25</sup> Los estudiantes de primera generación son aquellos que provienen de familias en las que sus madres y padres no han obtenido títulos de educación superior.

### Becas BCP [GRI 413-1]

Las Becas BCP están orientadas a transformar la vida de jóvenes talentos de bajos recursos, brindándoles acceso a educación superior de calidad en carreras universitarias y técnicas. Desde 2012, hemos otorgado becas en cinco carreras, y desde 2018, ampliamos a 27 especialidades técnicas en las mejores instituciones del país, promoviendo el desarrollo académico de nuestros becarios y sus habilidades de empleabilidad. Para el 2024, hemos reforzado nuestro compromiso con tutorías personalizadas, así hemos promovido un conjunto de talleres que fomentan el desarrollo del talento: talleres de artes expresivas para fortalecer habilidades blandas. Además, más de 100 becarios, universitarios y técnicos, han participado en sesiones de *mentoring* con gerentes del banco y Credicorp.

### Becas BCP en cifras



## Impulso BCP

Lanzada en 2021, esta iniciativa busca apoyar y empoderar causas sociales mediante contribuciones institucionales y el fomento del espíritu filantrópico.

En el 2024, hemos apoyado a cuatro organizaciones sin fines de lucro que ayudan a personas vulnerables: Albergue Inspira, Fundación Niños del Arcoíris, Kantaya y Liga Contra el Cáncer, a las cuales otorgamos donaciones y brindamos un programa de transferencia de conocimientos, conversatorios con líderes, *hackatón* social, sesiones de mentoría y consultoría por parte de Voluntarios BCP.

Además, impulsamos una campaña digital para promover donaciones de clientes a través de nuestros canales digitales Yape y Banca Móvil.

Logros alcanzados  
en 2024

s/600,000

donados a las cuatro causas

s/82,906

recaudados a través de Yape y Banca Móvil

2,151  
beneficiarios directos

## Programa de Voluntariado

El Programa de Voluntariado de BCP refleja el compromiso con el cambio social, ofreciendo a los colaboradores la oportunidad de generar impacto positivo a través de alianzas con ONG.

En 2024, se crearon comités liderados por voluntarios para fomentar la participación y acompañar a sus compañeros. Más de 1,622 voluntarios han participado este 2024, haciendo un total de más de 20,200 desde el inicio del programa en 2014, conectándose con diversas realidades y promoviendo iniciativas para el bienestar social, mientras fortalecen habilidades como empatía y liderazgo. [GRI 413-1] Desde 2014, el BCP ha desarrollado programas de voluntariado, acumulando 237,920 horas en total, de las cuales 16,501 se desarrollaron este año.

Desde BCP, impulsamos diversas iniciativas sociales como “Contigo Emprendedor BCP”, un programa de educación gratuita que apoya a micro y pequeñas empresas a través de la capacitación y asesoría de voluntarios, e “Impulso BCP”, en el que expertos del banco colaboran como voluntarios para asesorar a emprendedores.

Además, se desarrollan campañas como Teletón - Clínica San Juan de Dios, Un Techo para mi País, Kentaya, Abrigo BCP y Salvatón, donde los voluntarios participan en actividades que van desde la construcción de viviendas en zonas vulnerables hasta la donación de frazadas y sangre, contribuyendo al bienestar de comunidades necesitadas.



## 2.2. Nuestros clientes

Poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos, es uno de nuestros principios culturales y nos permite ofrecer una Experiencia WOW, un objetivo estratégico que abarca todas nuestras áreas de negocio. Para lograr este enfoque clientecéntrico, trabajamos sobre cuatro ejes clave: los *customer journeys*, los principios y palancas de experiencia, el *human centered design* y la data. En la siguiente sección, "Experiencia WOW" se incluyen de manera transversal estos ejes, que se integran en toda la experiencia del cliente.

### 2.2.1. Experiencia WOW

El enfoque clientecéntrico forma parte integral de nuestra cultura organizacional y es uno de los seis principios que guían nuestras. Aspiramos a ser la empresa con la mejor experiencia, diferenciándonos de la competencia y manteniendo nuestro liderazgo en el mercado. [GRI 3-3]

Este enfoque es esencial para ofrecer una propuesta de valor diferenciada en nuestros productos, servicios y los canales, que responde a las necesidades específicas de cada cliente. Esta perspectiva asegura que cada interacción se alinee con sus expectativas, y nos permite enfrentar situaciones desafiantes, como el fenómeno El Niño, al proporcionar el apoyo necesario a nuestros clientes. Al anticipar sus necesidades, mejoramos su experiencia y fortalecemos la relación de confianza. Nuestra convicción es evolucionar esta visión e innovar en nuestra forma de trabajo para comprender sus expectativas.

### Estrategia de *Customer Experience (CX)*

Nuestra misión es consolidar, hacia 2027, una visión y estrategia de *Customer Experience (CX)* compartida en toda la organización, integrando una mentalidad centrada en el cliente. Para lograrlo, trabajamos con equipos dedicados a impulsar mejoras tácticas y estructurales de CX y un programa de cultura clientecéntrica que descentraliza esta visión en toda la empresa. Esta estrategia busca generar cambios significativos en nuestros grupos de interés en tres aspectos fundamentales:

<b>Nivel emocional:</b>	relacionado con el "sentir" y la "sensibilización" alrededor de ser clientecéntrico. Esto se evidencia cuando los colaboradores empatizan con las necesidades del cliente.
<b>Nivel cognitivo:</b>	vinculado con el conocimiento sobre el "qué debo hacer" y "por qué". Esto es visible cuando los equipos entienden el valor de incorporar la voz del cliente en su trabajo diario.
<b>Nivel conductual:</b>	relacionado con el way of work y los comportamientos visibles en la organización. Esto se evidencia en prácticas y acciones en las que se cocrean soluciones y se iteran colaborativamente a partir de los insights de clientes. Los Pop Up Lab son espacios donde equipos multidisciplinarios se reúnen durante dos meses para resolver retos de negocios, a partir de la escucha activa y una metodología de experimentación enfocada en el aprendizaje y la iteración continua.

Asimismo, esta estrategia permite desarrollar productos para generar cambios en el *frontstage* (iniciativas visibles, herramientas y capacitaciones) y en el *backstage* (procesos, estructuras y normas) de la organización. En el 2024, implementamos mejoras clave en la experiencia del cliente, centradas en estabilidad operativa, banca móvil y atención personalizada, lo cual facilitó interacciones más fluidas.

## Optimización de journeys

En el BCP aspiramos a ser la empresa que ofrezca la mejor experiencia en cada segmento. Este año hemos avanzado en la optimización de nuestros canales y journeys, y seguimos trabajando para alcanzar nuestras metas. La percepción de nuestros clientes mejora en cada interacción, lo que se refleja en un aumento promedio de cuatro puntos en el NPS de todos nuestros canales.

Además, optimizamos los journeys de nuestros clientes a lo largo de su ciclo de permanencia en el banco, logrando mejoras significativas.

### Iniciativas para transformar la experiencia

- Optimización de tiempos de espera en agencias transformadas.
- Retiros sin contacto en ATM.
- Asegurar niveles óptimos de estabilidad operativa en pagos de servicios y transferencias interbancarias.
- Incorporación de transferencias a través del directorio del celular en la Banca Móvil.
- Habilitación de Warda a través de Banca Móvil como herramienta de ahorro a nuestros clientes.
- Inauguración del Agente Emblema, que permite tener al banco más cerca de los clientes.
- Implementación del idioma quechua en los cajeros BCP.
- Implementación de notificaciones de consumos declinados de tarjeta de débito.
- Mejora en el journey de uso de beneficios Priority Pass.
- Se desplegó el uso de tarjeta de débito sin pin.
- Optimización de tiempos en la apertura de cuentas de ahorros a través de los principales canales (digital / quioscos).
- Mejora de la percepción de tasas y comisiones a través de comunicaciones, buscando informar adecuadamente al cliente.

## Gestión de reclamos

En el BCP, contamos con un gobierno transversal para la gestión de reclamos que involucra a las diferentes tribus de productos/canales, al *front-office* y al *back-office*, alineando sus objetivos individuales hacia la visión global de reducir la demanda de reclamos y mejorar la satisfacción de los clientes. [RMSCI 38]

Esto se logra a través de las siguientes palancas:

- conformación de equipos segmentados según casuísticas en el back-office, para lograr la especialización y personalización en la atención de los reclamos.
- definición y seguimiento al cumplimiento de los estándares de calidad en las respuestas brindadas, asegurando una solución integral, clara y empática a los reclamos de los clientes para mejorar su satisfacción y reducir los quiebres de servicio que en el journey de atención de reclamos.
- definición de umbrales para el ratio de reclamos que genera cada tribu de producto y canal, lo cual permite realizar un seguimiento periódico del avance de sus compromisos de reducción de reclamos.
- identificación de puntos de dolor y oportunidades de mejora en cada interacción del cliente con los productos y canales del banco, para atacar y eliminar la causa raíz y de ese modo evitar insatisfacciones. [GRI 2-25]

Gracias a estas acciones, hemos reducido el ratio de reclamos por cliente de 8.0% en diciembre del 2022 a 5.9% en diciembre del 2023 y más recientemente alcanzamos un 4.3% en diciembre del 2024, posicionándonos entre los bancos locales con mejor desempeño. Desde el 2024, nuestra estrategia se centra en digitalizar todos los procesos de reclamación, asentando los cimientos tecnológicos para transformar el journey de reclamos y ofrecer un servicio multicanal más rápido y enfocado a la autoatención. [RMSCI 39]

En 2024 no tuvimos casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de nuestros productos y servicios. [GRI 417]

2] Las condiciones de nuestros productos y servicios están publicadas en nuestra web VíaBCP, la cual se actualiza mensualmente. Además, cualquier cambio regulatorio se comunica desde BCP con 45 días de anticipación a través de una comunicación dirigida a nuestros clientes. [GRI 417-1]

En 2024, el Net Promoter Score (NPS) aumentó a 66 puntos, frente a los 65 puntos registrados en 2023, en el ámbito de reclamos y requerimientos. Por otro lado, el porcentaje de reclamos atendidos en un plazo de 48 horas alcanzó el 72.23%.

## 2.2.2. Protección, transparencia y accesibilidad

### Interacción segura con nuestros clientes

En el BCP, buscamos ser aliados de nuestros clientes ayudándolos a transformar sus planes en realidad y a mantenerse seguros al interactuar con nuestros canales digitales.

Para ello, implementamos un plan integral de comunicación enfocado en la prevención de fraudes digitales, alcanzando un promedio de 2.5 millones de personas por publicación en nuestras redes sociales (Facebook, Instagram y TikTok).

Además, contamos con el grupo colaborativo Alerta Fraude en Facebook, que en el 2024 alcanzó los 34,000 miembros, y enviamos 16 boletines vía mailing con un alcance promedio de 1.2 millones de personas por envío. También reforzamos alertas de seguridad en medios digitales y agencias, ante nuevas modalidades de fraude.

Como parte de nuestra estrategia de "edutainment"<sup>26</sup>, en 2024 lanzamos 12 capítulos de la serie web "En la mente del Villano" en YouTube, que superó las 40 millones de reproducciones, acumulando más de 51 millones desde su lanzamiento. La serie,

<sup>26</sup> Término que combina las palabras "education" (educación) y "entertainment" (entretenimiento). Referido a cualquier contenido, actividad o experiencia diseñada para educar de manera entretenida y distribuida principalmente por contenidos digitales, videojuegos, realidad virtual o apps. El objetivo del edutainment es motivar, captar la atención y, sobre todo, mejorar la experiencia de aprendizaje al hacerlo más ameno y memorable. Es considerada también una forma de growth marketing para incrementar el alcance de resultados esperados.

diseñada para analizar de forma entretenida las prácticas más comunes de los estafadores, busca ayudar a nuestros clientes y al público peruano a identificarlas y prevenir el fraude digital.

## Simplicidad y transparencia

En el BCP promovemos el acceso a información clara y transparente, ayudando a nuestros clientes a familiarizarse con términos bancarios la toma de decisiones financieras informadas. Desde la Unidad de Conocimiento del Consumidor, diagnosticamos y desarrollamos iniciativas para mejorar la percepción de simplicidad y transparencia.

Trabajamos en conjunto, diversas áreas del banco como marketing y producto o experiencia del cliente para implementar acciones que aseguren que más peruanos perciban al banco como claro y accesible, facilitando así el máximo aprovechamiento de nuestros productos y canales.

## Compromiso con la accesibilidad

En 2024 reafirmamos nuestro compromiso con la accesibilidad, al realizar intervenciones en 100 agencias (52 en Lima y 48 en provincias) para adaptarnos a las necesidades de las personas con discapacidad. Durante últimos dos años, hemos transformado el 70% de nuestras agencias con mejoras en accesibilidad, promoviendo una mayor inclusión y garantizando un servicio de alta calidad para todos nuestros clientes.

Además, contamos con normas y protocolos específicos para la atención de personas con discapacidad motora y sensorial, los cuales se actualizan y refuerzan periódicamente en todas las agencias, asegurando el cumplimiento del marco regulatorio.<sup>27</sup>

<sup>27</sup> Ley N° 29973, Ley N° 29524, Ley N° 29535, Decreto Legislativo N° 1384, Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP y Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP, así como la normativa de implementación de espacios físicos RNE-A120 y Ordenanza N°2273-MML



## 2.3. Nuestros colaboradores

### 2.3.1. Atracción y retención del talento

La Experiencia WOW es también nuestra propuesta de valor para los colaboradores, diseñada para ofrecerles una experiencia excepcional en cada interacción con el banco, desde el *onboarding* hasta su salida. De este modo, al ofrecer una excelente experiencia interna, consideramos que estaremos mejor preparados para replicarla con nuestros clientes.

Este modelo se basa en cuatro pilares y siete *journeys* que buscan atraer y retener el mejor talento, al tiempo que integran a todos los colaboradores en los comportamientos del BCP. Para medir la satisfacción y el impacto de la Experiencia WOW, utilizamos la Encuesta de Experiencia, que evalúa el desempeño en cada pilar y journey del modelo.

En este 2024, continuamos midiendo la satisfacción de los colaboradores, incrementando en ocho puntos la puntuación respecto al 2023. Además, hemos sido reconocidos como la empresa con mayor atracción y retención de talento en el Ranking General de Merco Talento, subiendo un puesto con respecto al 2023.

Satisfacción de colaboradores (eNPS)	2023	2024	Variación
54	62	8	

### 2.3.2. Desarrollo profesional y compromiso con nuestros colaboradores

En el BCP valoramos el talento y capacidades de nuestro equipo. Estamos dedicados a ofrecer las mejores condiciones para que cada persona pueda desarrollar su potencial y disfrutar de su trabajo. Este año, hemos implementado diversas iniciativas para fortalecer nuestro equipo.

### Liderazgo y talento joven

Estamos comprometidos con el desarrollo continuo de nuestros profesionales, fortaleciendo sus competencias clave e identificando futuros líderes entre nuestros colaboradores, a través de un enfoque proactivo y un cuidadoso proceso de selección.

Desde la iniciativa Líder Samay, en 2024 realizamos el *Summit Líder Samay 2024*, que reunió a 1,329 líderes de Middle Management, de forma presencial y virtual. El evento incluyó charlas sobre liderazgo saludable, *Growth Mindset*, desarrollo, desempeño e inteligencia artificial, así como el panel Historias WOW, donde líderes compartieron sus experiencias. También realizamos un workshop sobre gestión de equipos enfocado en el *Mindset* de Reconocimiento logrando un 94% de satisfacción *Top Two Boxes* (TTB).<sup>28</sup>

En cuanto a Talento Joven, implementamos la Academia Samay y el Practifest para nuestros practicantes. La Academia, realizada mensualmente, ofreció talleres de habilidades blandas y networking, alcanzando en el 2024 un 91% de *Top Two Boxes* (TTB), lo que indica que la mayor parte de los más de 150 participantes se encontraron satisfechos con el contenido impartido. *El Practifest*, celebrado en febrero con más de 200 asistentes, logró un 88% de TTB, consolidándose como un espacio clave para el crecimiento de nuestros talentos jóvenes.

### Talento digital

Para responder a la creciente demanda de perfiles digitales, diversificamos nuestras fuentes de reclutamiento a través de eventos especializados y alianzas con comunidades tecnológicas, garantizando un proceso de selección de alto nivel. Al mismo tiempo, escalamos nuestra estrategia de *Capability Building*, enfocándonos en cerrar brechas, aumentar la especialización e impulsar la productividad para mantenernos a la vanguardia en la era digital.

Como parte de nuestra evolución hacia una organización centrada en datos, impulsamos el conocimiento en *Data & Analytics* de nuestros Líderes Samay, a través de nuestro Programa de Aprendizaje *Data Literacy*, fortaleciendo sus habilidades para la toma de decisiones estratégicas.

<sup>28</sup> Es una métrica de satisfacción que mide el porcentaje de respuestas en las dos categorías más altas de una escala.

Desde el frente de Perfil Digital, ampliamos nuestra estrategia de *upskilling* desarrollando mapas de carrera y *learning journeys*, con un enfoque de reducir las brechas detectadas en nuestros colaboradores. Hasta el momento, hemos logrado cerrar más de 20 puntos porcentuales en los *chapters* priorizados, y más del 50% de nuestros colaboradores ha elevado su nivel de expertise, acercándonos cada vez más al banco digital que aspiramos ser.

### Capacitación

Alineados con nuestra Cultura Samay y su principio “Potenciamos Nuestra Mejor Versión”, en el BCP buscamos día a día brindar a nuestros colaboradores experiencias de aprendizaje que impulsen su desarrollo, y a la vez los motivamos a ser colaboradores empoderados que se preocupen por su crecimiento a través del autoaprendizaje. [GRI 3-3 Formación y educación]

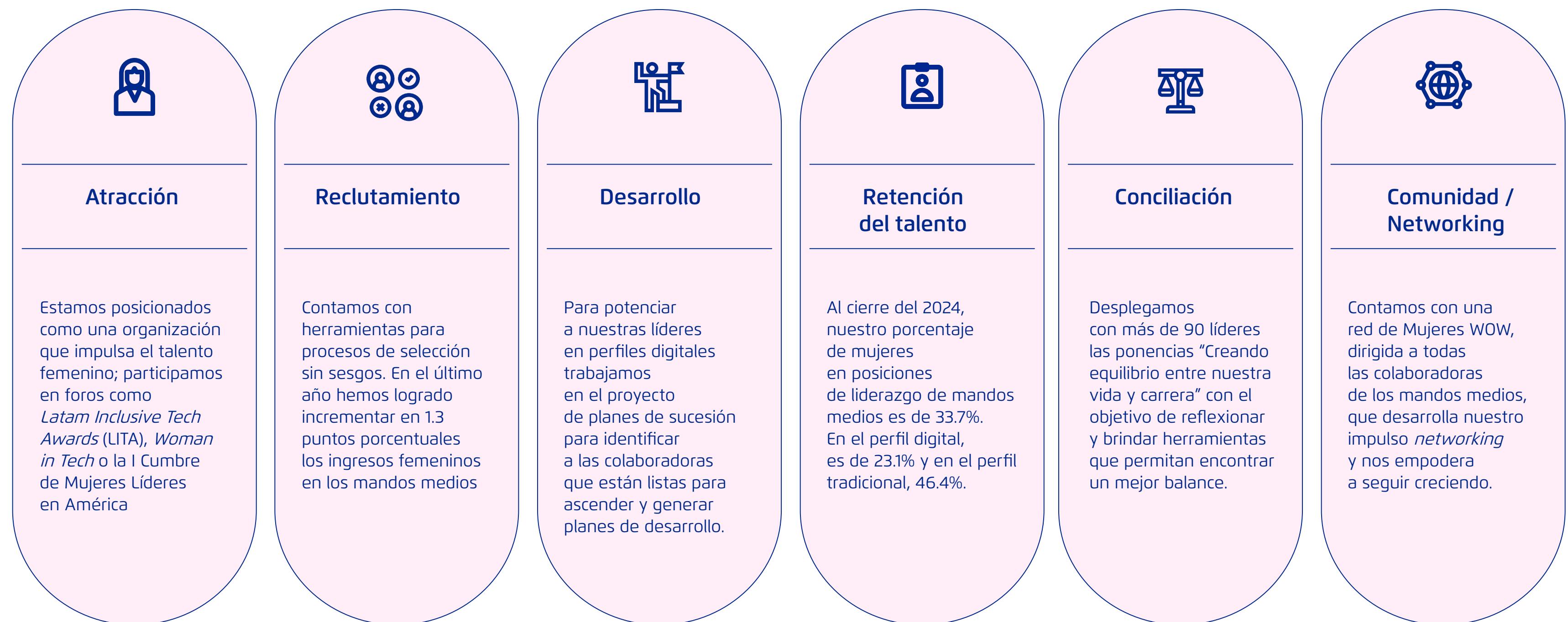
En el BCP buscamos convertirnos en una organización centrada en datos, para tomar las mejores decisiones de negocio; y por ello, hemos buscado potenciar los conocimientos y habilidades en *Data & Analytics* de nuestros Líderes Samay, a través de nuestro Programa de Aprendizaje “*Data Literacy*”. [GRI 404-2]

- Capacitaciones a mujeres: capacitamos a 100 mujeres del BCP en el programa “Hackea tu Carrera”, enfocado en autoconocimiento y liderazgo auténtico, con altos niveles de satisfacción, participación e impacto.
- Capacitaciones digitales: lanzamos “Desarrolla Tech”, un programa *trainee* de 12 meses para especializar a colaboradores en *Mainframe y Analytics Translator*. Además, expandimos el “Programa Data & Analytics Literacy”, formando nuevas generaciones de Líderes de Middle Management del BCP.
- Capacitaciones para líderes: fortalecemos la “Escuela Líder” y la “Comunidad de Liderazgo” en el BCP, impulsando el desarrollo de líderes y mejorando el NPS Líder.
- Capacitaciones para practicantes: nos enfocamos en potenciar las habilidades y desarrollar su perfil a través de cursos cortos, “Academia Samay”, talleres de empleabilidad, *webinars* y *mentoring* con líderes internos.

## 2.3.2. Equidad

### Programa de Equidad de Género

En el BCP continuamos fortaleciendo el talento femenino para enriquecer la diversidad de nuestros equipos, acompañando cada etapa de la trayectoria laboral de las mujeres en el banco. Contamos con distintas acciones de fomentar la equidad de género a través de:



<sup>29</sup> Este indicador se calcula con un año de diferencia, ya que la disponibilidad de la información de remuneraciones, especialmente para los datos de remuneración variable, no están disponibles a cierre de año. Por ello, no se reporta el resultado 2024

Hemos lanzado una nueva iniciativa de talleres de co-creación con líderes del *Middle Management* con el objetivo de sensibilizar sobre las brechas de género, utilizando datos globales, nacionales y de nuestra organización. En estos talleres co-creamos, junto a los líderes, iniciativas que promuevan la equidad en diferentes momentos de la trayectoria profesional.

Los resultados de la medición de nuestra brecha salarial siguiendo la metodología del *Equal Pay Gap*, que mide la brecha salarial en puestos de igual valor, arrojaron los siguientes resultados: [GRI 405-2]

Equal Pay Gap BCP (%) <sup>29</sup>		
2021	2022	2023
<b>0.5%</b>	<b>0.4%</b>	<b>0.4%</b>

Nuestro cálculo en torno al *Equal Pay Gap* fue de 0.4% (sin variación respecto a 2022). En este sentido, considerando las misma responsabilidades y banda salarial, este bajo porcentaje evidencia una gestión de compensaciones casi totalmente libre de sesgos de género.

Por otro lado, en el 2024 se implementó un curso regulatorio sobre Hostigamiento Sexual Laboral (HSL), canales de atención y procedimientos, así como cómo actuar ante denuncias. También se ofrecieron capacitaciones focalizadas. En este sentido, contamos con un Comité de Intervención Frente al HSL, que investiga las denuncias que se reciben a través de los distintos canales disponibles, y la Gerencia de Relaciones Laborales decide las sanciones basadas en las recomendaciones del Comité.

## 2.3.3 Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) y derechos laborales

### Seguridad y salud

Alineados con nuestro compromiso de garantizar espacios de trabajo seguros y saludables, en 2024 logramos la certificación ISO 45001:2018 (denominada "Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo"), convirtiéndonos en el primer banco en Perú en obtener este reconocimiento. [GRI 403; 3-3 Salud y Seguridad Ocupacional]

Nuestro Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST) abarca a todos nuestros colaboradores (100%) y proveedores de nuestras oficinas, así como a nuestros clientes y visitantes., enfocándose en la gestión de riesgos, la participación y el fortalecimiento de una cultura de prevención. Además, está alineado con el "Sistema GenÉTICA" de Credicorp, promoviendo la ética e integridad en nuestras operaciones.

#### Las políticas y procedimientos clave que rigen el SSST incluyen:

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y los objetivos del SSSST.

Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Procedimiento de Comunicación, participación y consulta de SST.

Procedimiento de identificación de peligros y riesgos.

Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En BCP potenciamos la gestión de la salud para nuestros trabajadores, para lo cual tenemos un proceso de identificación y evaluación de riesgos en el que ponemos a su disposición y a la de los proveedores un buzón de SST, contamos con un programa de Vigilancia de Salud Ocupacional del BCP y un programa anual de capacitaciones, ofrecemos servicios de bienestar integral y salud mental, y establecemos mecanismos de control y supervisión. [GRI 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7]

En el 2024 no se han reportado casos de enfermedades profesionales entre colaboradores ni subcontratados por parte del BCP. [GRI 403-10]

### Promoción de la salud de los trabajadores

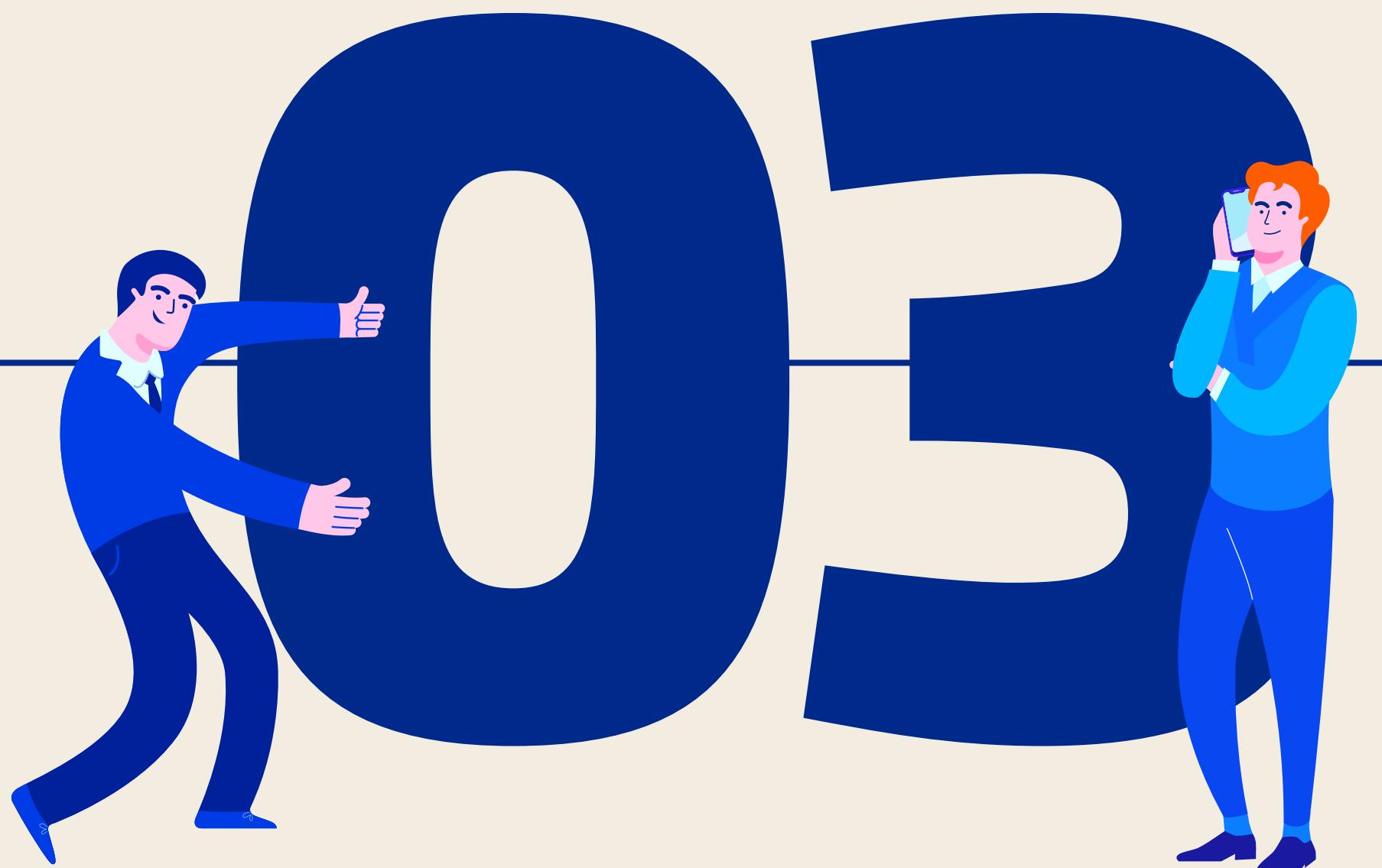
Todos nuestros colaboradores cuentan con seguro social (EsSalud) y acceso a un plan de salud privado (EPS), con 14,233 afiliados. Para promover el bienestar, realizamos campañas de salud trimestrales, incluyendo vacunación (1,484 dosis aplicadas), asesoría nutricional (258 colaboradores atendidos) y chequeos dermatológicos.

### Acuerdos colectivos

En el BCP, ofrecemos beneficios atractivos y fomentamos un ambiente laboral positivo e igualitario. Respetamos la libertad de asociación y no limitamos la formación o adhesión a sindicatos. Al cierre de 2024, seguimos negociando el convenio colectivo con el sindicato, manteniendo un diálogo abierto conforme a la normativa. El 0.6% de los empleados está cubierto por convenios colectivos, mientras que el resto disfruta de políticas internas que aseguran condiciones laborales justas y en cumplimiento con la legislación. [GRI 2-30]



## CAPÍTULO



## Gobernanza

- 3.1. Gobierno corporativo
- 3.2. Cumplimiento, ética y transparencia
- 3.3. Innovación y transformación digital
- 3.4. Análisis y gestión de riesgos
- 3.5. Ciberseguridad, privacidad y gestión ética de los datos
- 3.6. Control Interno

### 3.1. Gobierno corporativo

En el BCP fomentamos una cultura basada en valores y reconocemos la importancia de tener sistemas, lineamientos, roles y equipos que aseguren una toma de decisiones adecuada y eficiente. Contamos con lineamientos de gobierno corporativo de alcance transversal, que establecen el marco para la toma de decisiones a nivel de la matriz.

#### 3.1.1. Nuestra estructura de gobierno

##### Directorio y Ética

El Directorio del BCP se rige por principios recogidos del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas, difundido por la Superintendencia del Mercado y Valores (SMV) y respaldado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Asimismo, cumple con el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por Resolución N.<sup>o</sup> 272-2017 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Sus funciones incluyen evaluar, aprobar y dirigir la estrategia del Banco, sus objetivos, políticas y planes de acción, así como supervisar la gestión de impactos, riesgos, presupuestos anuales, inversiones y adquisiciones. [GRI 2-12]

Además, define los roles y responsabilidades de la gerencia, estableciendo una gestión de riesgos alineadas con la complejidad del Banco y el entorno competitivo. También garantiza que la institución opere dentro de su apetito al riesgo, asegurando la disponibilidad de capital y liquidez necesarios, y promoviendo una adecuada conducta de mercado en su estrategia de negocio.

Como parte del Directorio, el Comité de Sostenibilidad corporativo monitorea y asegura la implementación de iniciativas clave y buenas prácticas en Sostenibilidad y ESG, incluyendo el frente de Gobierno Corporativo. En este espacio, se discuten, proponen y/o aprueban políticas e iniciativas que rigen el adecuado funcionamiento del Banco frente a sus distintos grupos de interés. [GRI 2-13]

##### Nombramientos [GRI 2-10]

El Directorio, por recomendación del Comité de Remuneraciones y Nominaciones corporativo, somete la lista de candidatos seleccionados a aprobación de la Junta General de Accionistas, quien designa a quienes ocuparán el cargo de directores.

Además, a propuesta del Comité de Remuneraciones y Nominaciones corporativo, decidirá la designación, ratificación o remoción de los miembros de los Comités y sus presidentes. Los directores que sean miembros de los Comités serán designados por un periodo similar al del Directorio que los designó y mantendrán esta designación solo mientras sean directores activos. Además, para la selección de directores se siguen una serie de criterios establecidos.



El Directorio, al 31 de diciembre del 2024, estaba compuesto de la siguiente manera:

## Composición del Directorio [GRI 2-9]

### Luis Enrique Romero Belismelis<sup>30</sup>

**31 de marzo de 2021:**  
3 años y 9 meses como presidente y desde el  
**31 de marzo de 2009:**  
15 años y 9 meses como director del BCP

No ejecutivo -  
No independiente

### José Raimundo Morales Dasso

**31 de marzo de 2009:**  
15 años y 9 meses como vicepresidente y director del BCP

No ejecutivo -  
independiente

### Nuria Aliño Pérez

**27 de marzo de 2024:**  
9 meses como directora del BCP

No ejecutivo -  
independiente

### María Teresa Aranzábal Harreguy

**24 de junio de 2020:**  
4 años y 6 meses como directora del BCP

No ejecutivo -  
independiente

### Roque Eduardo Benavides Ganoza

**31 de marzo de 2009:**  
15 años y 9 meses como director del BCP

No ejecutivo -  
independiente

### Hélio Lima Magalhães

**31 de marzo de 2021:**  
3 años y 9 meses como director del BCP

No ejecutivo -  
independiente

### Patricia Silva Lizárraga Guthertz

**22 de marzo de 2017:**  
7 años y 9 meses como directora del BCP

No ejecutivo -  
independiente

### Juan Lizardo Paredes Manrique

**27 de marzo de 2024:**  
9 meses como director del BCP

No ejecutivo -  
independiente

### Leslie Harold Pierce Diez Canseco

**31 de marzo de 2021:**  
3 años y 9 meses como director del BCP

No ejecutivo -  
No independiente

### Manuel Enrique Romero Valdez

**27 de marzo de 2024:**  
9 meses como director del BCP

No ejecutivo -  
No independiente

### Pedro Rubio Feijóo

**28 de marzo de 2018:**  
6 años y 9 meses como director del BCP

No ejecutivo -  
No independiente

### Alexandre Gouvêa

**24 de junio de 2020:**  
4 años y 6 meses como director del BCP

No ejecutivo -  
independiente

### Gianfranco Ferrari de las Casas

**1 de enero de 2022:**  
3 años como director del BCP

No ejecutivo -  
No independiente

30 Luis Enrique Romero Belismelis, presidente del Directorio de BCP, es el presidente ejecutivo de Credicorp Ltd., pero no es un alto ejecutivo en BCP. [GRI 2-11]

## Capacitaciones al Directorio relacionadas con sostenibilidad

Cada año, en coordinación con la Gerencia General, el Directorio aprueba una agenda anual de temas, ajustándola según las necesidades del Banco y abordando preocupaciones estratégicas y regulatorias. [GRI 2-16]

En 2024 realizamos la capacitación titulada “Benchmark de las mejores prácticas en diferentes ámbitos de la sostenibilidad relevantes para Credicorp y nuestro sector” donde se analizaron tendencias globales y el aumento de la ambición en sostenibilidad, junto con los retos y oportunidades para el sector financiero en LATAM y Perú, con énfasis en aspectos sociales y ambientales.

Además, presentamos resultados del análisis de mercado en cuestiones relacionadas con Inclusión Financiera, Educación Financiera, PyMEs y Finanzas sostenibles, resaltando su importancia tanto a nivel interno (estrategia) como externo (sistema financiero). [GRI 2-17]

## Evaluación del funcionamiento del Directorio

El Directorio realiza anualmente una autoevaluación de su desempeño, con el soporte metodológico de la Gerencia General en coordinación con el Comité de Sostenibilidad. El cuestionario de autoevaluación se entrega a cada director, preferentemente en la sesión de diciembre, y debe ser devuelto a Secretaría General en la siguiente sesión del Directorio. Los resultados son comunicados al auditor interno y a la Secretaría del Directorio de Grupo Crédito S.A. [GRI 2-18]

Los criterios de autoevaluación empleados son los siguientes, entre otros:

**Evaluación individual de desempeño de los directores:**

Involucramiento y participación.

Contribución al logro de los objetivos institucionales.

**Evaluación como órgano colegiado:**

Reunión y Operatividad del Directorio.

Dinámica del Directorio.

Sobre los Miembros directores y su conocimiento de la Estrategia, Misión y Visión, Estatuto, Reglamento entre otros asuntos.

Las evaluaciones del desempeño del Directorio de BCP se realizan con frecuencia anual y no son independientes.

El Directorio ha tomado las medidas necesarias para atender las recomendaciones efectuadas por los directores en sus evaluaciones.



## 3.2. Cumplimiento, ética y transparencia

El Código Corporativo de Ética es nuestra guía principal para asegurar una conducta empresarial responsable promoviendo valores como respeto, honestidad, equidad y sostenibilidad en nuestras acciones. De este marco se derivan políticas clave, como la Política Corporativa de Ética y Conducta y la Política para la Gestión de Conflictos de Interés, que establecen expectativas claras de comportamiento ético para colaboradores, alta gerencia y directores. [GRI 2-23]

Para nuestras contrapartes, contamos con un Código de Conducta que forma parte de los contratos marco. En el 2024 capacitamos a más de 206 representantes de proveedores en sus lineamientos clave.

Antes de establecer relaciones con proveedores y terceros, verificamos su esquema de cumplimiento, asegurando que cuenten con un Código de Ética y un canal de denuncias. Además, cada año, nuestros colaboradores completan una capacitación virtual, sobre los aspectos más relevantes del Código de Ética y suscriben un compromiso con nuestras políticas.

Durante el 2024, el 98% de los colaboradores completaron el curso regulatorio de manera exitosa y ratificaron su compromiso con el cumplimiento de nuestro Código de Ética. Como todos los años, se tomaron medidas correctivas y disciplinarias para que el resto también pueda finalizar el curso.

Todos los directores del BCP reciben capacitación sobre los riesgos más relevantes en Cumplimiento y Ética, así como en la ampliación de casos prácticos para la toma de decisiones éticas. Estas formaciones se llevan a cabo tras el nombramiento de un nuevo director y se realizan anualmente para todos los miembros. [GRI 2-24]

Ante eventuales consultas, el BCP ofrece varios canales: [GRI 2-26]

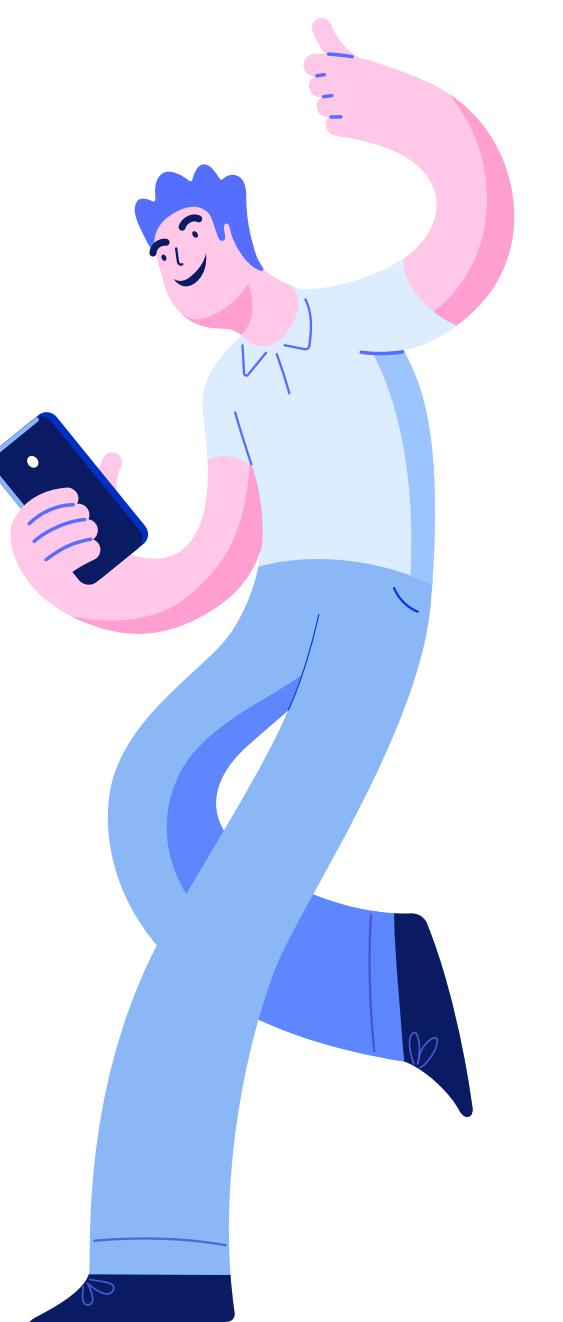


Durante el 2024, recibimos 646 denuncias a través de los tres canales. La efectividad en este aspecto ha sido del 42%, lo cual representa una mejora en comparación al año pasado. Este año continuaremos con los esfuerzos para llegar a una efectividad de 45%, que es el estándar internacional en este frente.

### Alerta GenÉtica

Para fomentar la cultura de responsabilidad y prevenir infracciones al Código de Ética, contamos con un canal de denuncias llamado Alerta GenÉtica, administrado por un tercero y disponible 24/7 para colaboradores, clientes, proveedores y público externo. [GRI 2-26] [SASB FN-CB-510a.2]

Además, contamos con dos canales internos adicionales para recibir denuncias y brindar asesoramiento sobre políticas de conducta empresarial responsable: WhatsApp Alerta GenÉTICA y el buzón de Alerta GenÉTICA.



## Anticorrupción

En el BCP mantenemos una política de tolerancia cero frente a la corrupción, asegurando el cumplimiento de normativas locales e internacionales. Gestionamos la ética empresarial a través de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno de Credicorp y contamos con certificaciones internacionales como ISO 37001. Además, realizamos evaluaciones de riesgos y controles para fortalecer nuestros procedimientos y prevenir actos de corrupción. [GRI 205-2]

Durante el año 2024, se comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción del Banco a 11 miembros del órgano de gobierno (100% del total), 16,814 colaboradores (98%) del total y 206 socios de negocio (48% del total de convocados).

Asimismo, el BCP prohíbe las contribuciones políticas y no participa en la elaboración de políticas públicas, en línea con nuestra política institucional [GRI 415-1].

En el 2024, no se han identificado casos de corrupción ni casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción. Tampoco se han registrado incidentes en los últimos tres años. En un caso se rescindió o no se renovó contrato con un socio de negocio por infracciones relacionadas con corrupción privada. [GRI 205-3]

## Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)

El Programa PLAFT (Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo) que implementamos en BCP establece las políticas y medidas para prevenir, detectar y reportar actividades sospechosas que pudieran estar relacionadas con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. Estos esfuerzos son cruciales para proteger la integridad y la estabilidad de los mercados locales e internacionales, así como para contribuir a la estabilidad financiera social y global.

El programa PLAFT se enfoca en gestionar políticas, procedimientos y controles para mitigar los riesgos asociados con el flujo de efectivo y transacciones inusuales que intentan ocultar el origen del dinero de actividades ilícitas como tráfico de drogas o personas, corrupción, minería ilegal, malversación de fondos, entre otros.

Los principales pilares del Programa están gestionados sobre la base de indicadores clave de riesgo (KRI), que se han enfocado en fortalecer el gobierno corporativo, mantener una cultura organizacional sólida y optimizar las actividades de control mediante el uso de nuevas tendencias como la inteligencia artificial y las prácticas ágiles.

Estamos dedicados a prevenir y mitigar riesgos, satisfacer las necesidades de los clientes y desarrollar procesos eficientes para lograr nuestros objetivos comerciales. Adoptamos continuamente tecnologías innovadoras para abordar los desafíos asociados con las estrategias de debida diligencia de clientes, colaboradores y terceros.

## En 2024 se logró lo siguiente:



implementamos herramientas de asesoría virtual y autoatención para reducir los tiempos de espera en las consultas, lo cual aumentó los niveles de satisfacción de las áreas de negocio.

Optimizamos los controles de ingreso de efectivo mediante automatizaciones y eficiencias en el monitoreo de información actualizada y descentralizada.

Fortalecimos las relaciones con los equipos de primera línea de defensa, a través de capacitaciones especializadas y visitas a las localidades identificadas como críticas, con el objetivo de mantener actualizados los lineamientos PLAFT que se deben aplicar a las actividades del día a día.

Reforzamos los procedimientos de debida diligencia para clientes de la banca BCP Xplore, con el fin de prevenir y mitigar riesgos asociados a Fintech y negocios digitales emergentes.

## Programa de sanciones globales

El Programa de Sanciones Globales en BCP gestiona e implementa controles sobre las operaciones internacionales de los clientes para asegurar su alineamiento con los estándares de listas restrictivas y/o listas globales de sanciones de organismos como la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC), las Naciones Unidas, la Unión Europea y la Oficina de Sanciones Financieras del Reino Unido.

Las listas de sanciones tienen como objetivo imponer restricciones a las operaciones comerciales y financieras de países, individuos o grupos por razones económicas, políticas, militares o sociales en un marco de seguridad global. Este programa previene y mitiga el riesgo de lidiar con flujos de dinero de fuentes ilícitas, como el crimen organizado, la proliferación de armas, el narcotráfico y otras amenazas a la seguridad internacional. Monitoreamos las operaciones, filtrando y comparando para detectar coincidencias con países, entidades o individuos en listas de sanciones.

En 2024, se revisaron y monitorearon más de 1,300,000 operaciones internacionales, apoyados en estrictos controles para evitar que los flujos restringidos identificados en listas internacionales ingresen a nuestras empresas.

## Transparencia fiscal

El Programa de Transparencia Fiscal garantiza el cumplimiento de dos regulaciones internacionales clave para el intercambio automático de información financiera: FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) y CRS (*Common Reporting Standard*). Estas normativas establecen estándares globales para combatir la evasión fiscal y fortalecer la recaudación fiscal, en línea con los Tratados Internacionales de Asistencia Mutua en Materia Tributaria. [GRI 2-27]

FATCA es una norma extraterritorial del gobierno de los Estados Unidos que requiere a las instituciones financieras identificar y reportar a los residentes fiscales estadounidenses (*US Person*) que mantienen cuentas en entidades financieras fuera de los Estados Unidos.

CRS es el estándar de intercambio de la OECD, adoptado por más de 110 jurisdicciones, que tiene como objetivo que las instituciones financieras identifiquen y reporten

ciertas cuentas de los residentes fiscales extranjeros a las autoridades fiscales locales, como la SUNAT en el caso del Perú.

A nivel global, las instituciones financieras cumplen con los estándares FATCA y CRS, para evitar multas, sanciones y retenciones, y garantizar la continuidad de operaciones con bancos correspondientes y contrapartes internacionales. En el BCP gestionamos estos estándares a través del Programa de Transparencia Fiscal, un componente clave de nuestro Gobierno Corporativo.

Este programa se basa en un enfoque de riesgos adaptado al BCP, gestionado mediante indicadores y en constante búsqueda de eficiencias a través de herramientas de automatización y prácticas ágiles.

### En 2024, el Programa de Transparencia Fiscal:

- Aseguró la entrega oportuna y de calidad de toda la información regulatoria solicitada por SUNAT para cumplir con los Convenios de Intercambio Automático de Información.
- Reforzó los procesos de Debida Diligencia e identificación de beneficiarios finales, que son componentes críticos tanto para FATCA como para CRS.
- Realizó capacitaciones especializadas para los segmentos críticos y de alto valor, para continuar reforzando la importancia de obtener la información FATCA y CRS en los procesos de vinculación y actualización de datos de nuestros clientes.
- Atendió las consultas y requerimientos regulatorios de la autoridad tributaria dentro de los plazos establecidos.

## Cumplimiento normativo

En el BCP aseguramos el cumplimiento de toda regulación aplicable, implementando normativas bajo metodologías y estándares internacionales. Este enfoque nos permite mitigar riesgos de incumplimiento —como multas o sanciones— que puedan afectar nuestra reputación.

En el 2024, acompañamos la implementación de 35 normas externas con impacto en el banco. Asimismo, no registramos casos “significativos” ni multas relevantes por incumplimiento de legislación laboral, ambiental y social. De acuerdo con nuestra evaluación, un caso “significativo” es aquel evento atípico que podría impactar los resultados operativos, la posición financiera, o derivar en el cierre de una agencia. [GRI 2-27]

## Prevención y detección del abuso de mercado

Este programa establece lineamientos y controles para prevenir el uso indebido de información privilegiada y la manipulación de mercados, gestionando posibles conflictos de interés en nuestras operaciones de inversión.

En 2024, realizamos monitoreos de inversiones personales para colaboradores con acceso a información privilegiada, así como supervisión de operaciones de renta fija y divisas en las mesas de tesorería. Además, implementamos una campaña de comunicación para reforzar los lineamientos del programa. [GRI 2-15]

## Conflictos de interés

El Reglamento del Directorio del Banco establece que los directores deben abstenerse de participar en deliberaciones y votaciones sobre asuntos donde tengan conflictos de interés, y esta abstención debe registrarse en actas. Además, deben evitar intervenir en la estructuración y aprobación de operaciones donde exista conflicto de interés, y presentar anualmente una declaración jurada sobre sus participaciones accionarias y cargos directivos. También deben cumplir con el Código de Ética y la Política Corporativa de Ética y Conducta de Credicorp, siendo el Directorio el responsable de monitorear y controlar los posibles conflictos de interés que surjan en su seno.

## Estabilidad financiera

Se realizó una evaluación de riesgos de las regulaciones YY (Regulación de la Reserva Federal de EE.UU.) y Volcker Rule (regulación derivada de la Ley Dodd-Frank), como resultado no se identificaron riesgos relevantes. Durante el 2025 se elaborará un plan de trabajo y priorización de las principales normas aplicables.

## Conducta de mercado

En este programa impulsamos iniciativas para mejorar la experiencia del cliente, alineadas a estos tres pilares:

### 01. Buenas prácticas de negocio

Asesoramos a los equipos de producto en la implementación de 185 iniciativas, producto de ello, el negocio ejecutó 368 controles para asegurar buenas prácticas comerciales. También realizamos monitoreos para identificar y corregir malas prácticas comerciales, alineando los procesos con dos de nuestros principios culturales, Clientecéntrico y Seguros y Derechos, aplicando un modelo de consecuencias a través de capacitaciones.

### 02. Transparencia de información

Se evaluó el 79% de las agencias del Banco (239 agencias) y se realizaron 1,808 llamadas a la Banca por Teléfono, en la modalidad de cliente incógnito para medir la transparencia de la información proporcionada a los clientes, obteniendo una calificación promedio de 87%, lo que equivale a Cliente Muy Satisfecho. Esto permitió identificar oportunidades de mejora y realizar capacitaciones y comunicaciones para reforzar la transparencia.

### 03. Gestión de reclamos

Apoyamos al equipo de Atención de Reclamos en validar la atención oportuna y el cumplimiento de normativas, revisando las pautas de atención y realizando seguimiento de mejoras en el journey de reclamos, para optimizar la experiencia del cliente.

## Libre competencia

En el 2024, nos enfocamos en establecer lineamientos y protocolos para mitigar riesgos en libre competencia en procesos y áreas clave, los que incluyen lineamientos para la actuación de representantes BCP ante foros gremiales y un protocolo ante el eventual caso hipotético de una fiscalización por parte del Indecopi.

Por el frente de cultura, luego de haber capacitado a diversas áreas comerciales y staff sobre los conceptos de libre competencia a lo largo de 2022 y 2023, este 2024 desplegamos un taller práctico sobre comunicaciones en diferentes medios (correos, mensajería, otros) para crear conciencia en los colaboradores de la importancia de escribir correctamente los mensajes, en particular, estableciendo la fuente de información, el uso que se brindará y evitando ambigüedades en los mensajes.

Además, capacitamos a los líderes que representan al BCP en foros gremiales, con el apoyo de un experto en libre competencia y culminamos la producción de un curso virtual y animado sobre libre competencia. Este curso ha sido incorporado dentro de nuestro paquete de inducción a los nuevos colaboradores. Finalmente, hemos realizado monitoreos preventivos de cumplimiento con la normativa en libre competencia sobre nuestros productos y servicios. Además, estamos desarrollando una alerta automática que nos permitirá detectar preventivamente riesgos de libre competencia, que estará culminada durante el primer trimestre del 2025.

A cierre de año, no tenemos acciones legales significativas ni pérdidas monetarias por conductas anticompetitivas, antimonopolio y prácticas monopólicas. Por lo tanto, no se nos han impuesto medidas correctivas como resultado de procesos administrativos o judiciales. [GRI 206-1] [SASB FN-CB-510a.1]



### 3.3. Innovación y transformación digital

En el BCP, la innovación es clave para mantener nuestra relevancia en un entorno donde las necesidades de los clientes evolucionan y la tecnología avanza rápidamente. Nos adaptamos constantemente y asumimos la innovación como una responsabilidad compartida en toda la organización, impulsando nuevas oportunidades que generen valor en sus áreas.

#### Centro de InnovaCXión

Desde su creación en 2015, el Centro de InnovaCXión (CIX) lidera la innovación disruptiva en nuestra compañía, identificando, desarrollando y validando soluciones que generen valor para los clientes, el banco y el país. Su enfoque está en resolver problemas reales, diseñar propuestas de valor diferenciadoras, y abrir nuevas fuentes de ingresos. Además de innovar en el sector financiero, explora iniciativas más allá de la banca (*beyond banking*) que amplían y complementan nuestros servicios.

El sistema de innovación se gestiona mediante un marco de trabajo de cuatro etapas:

- 01.** **Originación:** la búsqueda y validación de oportunidades.
- 02.** **Incubación:** el desarrollo de un producto mínimo viable rápido y barato.
- 03.** **Product market fit:** el descubrimiento del producto que resuelve un problema real a un segmento.
- 04.** **Growth:** preparamos y validamos hipótesis claves de atención, monetización y distribución previo al crecimiento acelerado.



**Los objetivos de innovación del BCP incluyen generar nuevas fuentes de ingresos, colaborar con startups regionales, preparar al Banco para escenarios futuros y desarrollar capacidades internas.**

A diciembre de 2024, hemos exportado tres iniciativas fuera del CIX enfocadas en el negocio de remesas para el segmento personas; la capacidad de organizar tus finanzas a través de un “*personal finance manager*” embebido en banca móvil y finalmente, la capacidad de construir empresas y abrir cuentas de manera digital para emprendedores. Además, hemos iniciado el desarrollo de cuatro productos para segmentos clave como: dos en el segmento mayorista (carta fianza y recaudación), de conciliación y pagos para empresas medianas (B2B), cobranza para MyPEs y escalado ocho *partnerships* con startups a diferentes áreas de negocio. También hemos analizado el futuro de la confianza para anticipar su impacto en las expectativas de nuestros clientes y el futuro de la banca mayorista y su relacionamiento con cliente.

Entre los productos y soluciones que se han exportado exitosamente desde el CIX se encuentran los siguientes:



Con el respaldo del BCP



Con el respaldo del BCP



Con el respaldo del BCP



por BCP



Con el respaldo del BCP

**Crece ofrece una solución de constitución digital, rápida y confiable**, que actúa como llave de acceso a diversos productos financieros y herramientas de gestión. Su objetivo es ayudar a las empresas a iniciar sus operaciones mediante servicios de constitución y apertura de su primera cuenta bancaria.

Su propósito es simplificar y digitalizar los procesos de constitución de empresas, registro de marca, licencia de funcionamiento, apertura de cuentas y acceso a productos bancarios y transaccionales a PyMEs latinoamericanas.

**ContaPro es un software contable que automatiza el proceso de declaración de impuestos** de IGV cuyo propósito es darle mayor productividad a los contadores para que puedan generar mayor valor agregado a sus clientes.

**Indi es la herramienta que ayuda con la gestión de cobranza a los clientes** del segmento independientes del BCP. Su propósito es ser la herramienta para independientes que nos permitirá crear una propuesta de valor integral para este segmento.

**Mandadito es el canal de originación de remesas del BCP para peruanos en el exterior** diseñado para ofrecer una solución simple, segura y transparente para el envío de remesas a sus familiares en el Perú. Su propósito es transformar el mercado de remesas mediante una experiencia digital superior.

**Sendsei es la web del BCP para enviar remesas de bajo valor** desde el Perú hacia el extranjero. Su propósito es disrupir el mercado de remesas a partir de la mejor experiencia digital.

#### Principales resultados:

- El 50% de las empresas que se constituyen en Lima y el 22% del país nacen en “Crece”.
- El 90% de estas constituciones nacen con cuenta corriente BCP, generando ingresos marginales por servicios, productos transaccionales (Yape Culqui) y productos y productos pasivos.

<https://www.creceaqui.com.pe/>

- Cuenta con más de 150 clientes entre estudios contables y contadores freelance al cierre de diciembre de 2024.
- A través de los contadores y estudios contables, mantiene a más de 4,000 empresas registradas con información financiera y tributaria cargada a la plataforma que nos permite evaluarlas y habilitarlas, donde el 15% de las empresas registradas en ContaPro han sido habilitadas creditivamente gracias a ContaPro.

<https://www.somoscontapro.com/>

- La herramienta ha sido lanzada en agosto de 2024 y ha crecido un 28% mes a mes desde su lanzamiento.

<https://www.indibcp.com/>

- Ha remesado más de US\$3 millones de Florida, Estados Unidos, a Perú.
- Ha logrado una retención superior al promedio de mercado (de 45%) y ha duplicado el número de usuarios activos en el segundo semestre.

<https://www.mandaditobcp.com.pe/>

- SendSei ha crecido 40% mes a mes desde su lanzamiento y envía remesas a Estados Unidos, Colombia y la Unión Europea.
- Cuenta con una satisfacción de 4.5/5 en la experiencia de envío y una retención al segundo mes de 40%, 5 puntos porcentuales por encima de otras soluciones.

<https://sendseibcp.com/>

## Agilidad empresarial

En el BCP iniciamos nuestra transformación ágil en 2015 con proyectos de tecnología y, en 2018, expandimos este enfoque hacia una transformación empresarial completa, finalizada en el 2022. Este proceso progresivo abarcó unidades clave como productos, canales, segmentos, riesgos y capacidades digitales como TI, data, innovación, etc., estructurando la organización en 35 tribus y 15 centros de *expertise*.

Las Tribus están conformadas por equipos multidisciplinarios, enfocados en la evolución y mantenimiento de productos y servicios, mientras que los Centros de *Expertise* reúnen especialistas dedicados al desarrollo de capacidades clave y talento experto dentro del Banco.

La agilidad empresarial es un habilitador transformacional que se adapta continuamente para acompañar la estrategia anual y potenciar el logro de objetivos de negocio. Para el periodo 2024-2025, el enfoque de trabajo estará en:

01.

Optimizar el modelo de gobierno para lograr mayor capacidad de adaptación, impulsando la liquidez y asignación eficiente de los recursos.

02.

Lograr altos niveles de productividad, velocidad y calidad en la entrega de soluciones.

03.

Explorar el potencial beneficio de escalar la agilidad empresarial en unidades con diferentes modelos de operación (por ejemplo, Fuerza de Ventas, Operaciones y Centros de Contacto).

Entre los principales hitos y resultados que hemos alcanzado en el 2024 destacan:

1. Reducción en 23% respecto al 2023 del tiempo de entrega de soluciones tecnológicas, logrando un time to market de 34 días en el 70% de los casos.
2. Incremento de 14% respecto al 2023 en la cantidad de entregas de soluciones trimestrales.
3. Reducción en 16% del costo de puestas en producción de soluciones tecnológicas.

## Tecnología

En el BCP, la tecnología impulsa nuestra innovación y mejora continua, permitiéndonos ofrecer una experiencia excepcional a nuestros clientes. Nos adaptamos a la digitalización global mediante la adopción de tecnologías avanzadas que fortalecen nuestra competitividad, eficiencia operativa y seguridad.

Nuestro compromiso se basa en garantizar que nuestra tecnología sea eficiente y efectiva, potenciar nuestras capacidades de desarrollo y asegurar la alta disponibilidad de nuestros canales de atención. Para ello, trabajamos en cinco ejes fundamentales: eficiencia (hacemos más con menos), *time to market* (lo hacemos más rápido), estabilidad operativa (aseguramos sistemas resilientes), arquitectura flexible (impulsamos la modularización y reutilización) y ciberseguridad (anticipamos y mitigamos riesgos).

Hemos optimizado la disponibilidad de nuestros canales clave, alcanzando niveles de estabilidad alineados con estándares internacionales. También mejoramos nuestro *time to market* con herramientas ágiles y automatización con IA. Asimismo, reforzamos la ciberseguridad con 210 controles adicionales, elevando la madurez en seguridad del Banco y consolidando una cultura de optimización con modelos operativos más eficientes.

## Data & Analytics

En el BCP, la data es una ventaja competitiva que permite decisiones oportunas, eficientes y personalizadas, mejorando tanto la experiencia del cliente como los resultados financieros. En el 2024, reafirmamos nuestro compromiso de ser una organización impulsada por *Data & Analytics* integrando inteligencia artificial, información en tiempo real y modelos analíticos avanzados en nuestros procesos de negocio.

Nuestra estrategia se basa en tres pilares fundamentales: democratizar el uso de los datos en todas las áreas de negocio, potenciar nuestras decisiones con nuevas fuentes de información, y construir un ecosistema robusto que resguarde la información de nuestros clientes.

Durante el año, logramos hitos importantes.

**Capturamos valor a través de proyectos de analítica avanzada por S/175 millones, un 25% más que el año anterior. Reforzamos nuestras metodologías para medir el impacto de las iniciativas de data, generando S/40 millones de valor.**

Además, migramos nuestro ecosistema de datos a la nube, brindando mayor flexibilidad, escalabilidad y seguridad para enfrentar los desafíos actuales.

## 3.4. Análisis y gestión de riesgos

La Gerencia Central de Riesgos tiene como misión coordinar la implementación de un marco de gestión integral para los diversos riesgos a los que estamos expuestos, en línea con las mejores prácticas de la industria y operando dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Directorio.

Para descentralizar las decisiones vinculadas a la gestión de riesgos, contamos con el Comité de Riesgos BCP, que representa al Directorio en la toma de decisiones en estos asuntos. Este comité se apoya, a su vez, en los siguientes comités:

-  Comité de Riesgo de Crédito No minorista BCP
-  Comité de Riesgo de Crédito Minorista BCP
-  Comité de Riesgo de Tesorería y ALM (Asset Liability Management) BCP
-  Comité de Riesgo de Modelo BCP
-  Comité Estratégico de Riesgos No Financieros BCP

Asimismo, contamos con un Comité de Créditos BCP, encargado de aprobar las exposiciones crediticias para empresas de la Banca Mayorista.

En Julio 2024, se creó la Oficina de Transformación de Riesgos con el objetivo de convertir nuestra Gestión de Riesgos en una ventaja competitiva, potenciando nuestras capacidades de: i) originación, ii) seguimiento del portafolio, iii) ciclo de vida de los modelos crediticios, iv) ciberseguridad y v) talento.

La Gerencia de Área de *Pricing* gestiona los precios de los productos financieros de la Banca Pequeños Negocios, Personas y Mayorista. Define, supervisa, ajusta y monitorea las estrategias de precios según el riesgo del cliente, utilizando capacidades robustas de monitoreo para identificar desviaciones respecto a los objetivos establecidos en coordinación con la estrategia de los productos.

En 2024 continuamos mejorando la disciplina de precios y fortalecimos nuestros análisis, permitiendo una gestión más robusta y eficiente. Así, garantizamos una visión integral y coordinada de la rentabilidad y riesgo.

### 3.4.1. Apetito por riesgo

El Directorio del BCP aprueba anualmente el marco de apetito por riesgo, que establece el perfil de riesgo deseado basado en seis pilares clave: solvencia, liquidez, beneficio y crecimiento, estabilidad de resultados, estructura de balance, y riesgos no financieros y ciberseguridad.

**El Comité de Riesgos supervisa este marco y asegura que las unidades de negocio gestionen adecuadamente los riesgos asociados a sus activos. Si se superan los límites establecidos, estas unidades deben colaborar con expertos en métricas de apetito para desarrollar planes correctivos y regresar a los niveles aprobados.**

Actualmente, contamos con tableros de apetito para el BCP a nivel agregado y para nuestras principales unidades de negocio: Banca Mayorista (consolidado como desagregado<sup>31</sup>), Banca Personas, Banca Pequeños Negocios y Tesorería. Asimismo, gestionamos métricas de apetito para productos minoristas, incluyendo Tarjeta de Crédito, Crédito Efectivo, Hipotecario, Banca Pequeña Empresas y Banca de Negocios.

En el primer trimestre del 2024, el Comité de Riesgos y el Directorio aprobaron el nuevo conjunto de límites del tablero de apetito de riesgo, los cuales se enfocaron en la revisión de las métricas para Riesgos Financieros y Riesgos No Financieros. En este último ciclo de actualización, destacó la incorporación de un set de indicadores financieros complementarios para recoger tendencias en ventanas más cortas con el objetivo de buscar una reacción más rápida ante el deterioro de los indicadores.



<sup>31</sup> A nivel desagregado los tableros de apetito para BCP para la Banca Mayorista corresponde a la Banca Corporativa y a la Banca Empresa.

### 3.4.2. Cultura de riesgos

Con el objetivo de fortalecer una cultura de riesgos alineada con las mejores prácticas de la industria, durante el 2024 desarrollamos programas periódicos y cursos adecuados para los equipos de riesgos y la organización en general:

Riesgo	Programa	Descripción
Riesgo Crediticio	Programas de Riesgos	Se desplegó cursos especializados de riesgos para el análisis crediticio de clientes.
	Programa de Planeamiento y recuperaciones para la Banca Mayorista	Se brindó conocimientos del proceso crediticio, gestión integral de riesgos y gestión de proyectos.
	Programa de Modelamiento ( <i>Data Scientist BCP</i> )	Se proporcionó una formación profunda en herramientas estadísticas y computacionales específicas para la modelización del riesgo crediticio.
Riesgo de Mercado	Programada de Riesgo de Mercado	Se profundizó en temas relacionados con el cumplimiento normativo, la mejor gestión de riesgos y las mejores prácticas de la industria.
Riesgos No Financieros	Programa Ciberseguridad, Programa Riesgos No Financieros, y <i>Security &amp; Cybercrime</i>	Se brindó cursos especializados de Riesgos No Financieros para desarrollar y potenciar las capacidades de las Áreas de Riesgos No Financieros y Ciberseguridad.
	Programa de Concientización de Ciberseguridad	Se llevó a cabo una concientización de Ciberseguridad de nuestros colaboradores con el objetivo de fortalecer la identificación de comportamientos clave en el Banco.

### 3.4.3. Riesgo de crédito

Proceso crediticio	
<b>Admisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevamos a cabo los procesos de admisión y gestión de cartera de nuestros principales portafolios con modelos de score y probabilidades de default. Estas herramientas son fundamentales para una evaluación crediticia precisa y para asegurar el control de la calidad de nuestras carteras.</li> <li>Durante el 2024, en la Banca Mayorista, se continuó avanzando con el proyecto de renovación tecnológica del proceso crediticio, quedando pendiente la sección de rating a cerrar el primer semestre de 2025.</li> <li>Asimismo, en los segmentos de Banca Personas y Pequeños Negocios, se desarrollaron mejoras en la precisión en los modelos y en la pauta de admisión, logrando originar clientes con un mejor perfil de riesgo.</li> </ul>
<b>Seguimiento y recuperación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de seguimiento tiene como objetivo garantizar una calidad óptima de cartera. Para lograrlo, asigna niveles de deterioro crediticio e implementa acciones correctivas específicas según cada situación.</li> <li>Durante el 2024, en la Banca Mayorista, se realizó un up-grade al modelo de alertas tempranas, lo cual nos permitió identificar potenciales deterioros y tomar acciones preventivas.</li> <li>En los segmentos de Banca Personas y Pequeños Negocios, con el fin de gestionar de forma más temprana el riesgo, se desarrollaron mejoras al seguimiento de modelos y a la identificación de perfiles con potenciales complicaciones financieras.</li> <li>En cuanto al proceso de recuperación crediticia, el objetivo es normalizar la situación financiera de los clientes. Si ello no fuera posible, se opta por maximizar la recuperación de las acreencias.</li> <li>Durante el 2024, en la Banca Mayorista, se continuó con la revisión de clientes mediante la asesoría financiera, refinanciamiento de sus deudas, daciones en pago y/o adjudicaciones.</li> <li>En cuanto a las recuperaciones de Personas y Pequeños Negocios, se implementaron iniciativas para mejorar la gestión de mora, castigos, y venta de cartera.</li> </ul>
<b>Modelos y metodologías para la gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuestra gestión del riesgo de crédito depende, entre otros recursos, de la utilización de modelos estadísticos. Por ello, contamos con herramientas tecnológicas y estándares documentados que orientan la construcción y el monitoreo de estos.</li> <li>Durante el 2024, se trabajó con el calibrado periódico de modelos para los productos de las Bancas Personas y Pequeños Negocios. Asimismo, se inició la construcción de nuevos modelos de admisión, para mejorar la capacidad de predicción.</li> </ul>

### 3.4.4. Riesgo de mercado

En el BCP, la exposición al riesgo de mercado se divide en dos grupos: (1) las exposiciones que surgen de la fluctuación del valor de los portafolios de inversiones adquiridas en su mayoría para negociación (*Trading Book*) y que son registradas a su valor razonable con cambios en resultados; y (2) las que surgen de los cambios en las posiciones estructurales de los portafolios que no son de negociación (*Banking Book*) y que son registradas a costo amortizado o a valor razonable con cambios en otros resultados integrales.

En el *Trading Book*, realizamos análisis de sensibilidad y escenarios de estrés para evaluar posibles pérdidas por fluctuaciones de mercado, además de revisiones metodológicas y lineamientos en la gestión de riesgos de estos portafolios.

Durante el 2024, se integraron nuevos productos de opciones de monedas a la gestión de riesgo de mercado.

En el *Banking Book*, se desarrolló un nuevo indicador de Ganancias en Riesgo, el cual permite: (i) proyectar la sensibilidad del margen financiero a más de 1 año y (ii) tomar en cuenta las proyecciones de los rubros del balance. Adicionalmente, se implementó el nuevo indicador regulatorio Ratio de Financiamiento Neto Estable que, sumado al indicador interno, contribuye a fortalecer la gestión del riesgo de liquidez.

Por otro lado, para mejorar la medición de los riesgos de balance, se realizó el *upgrade* metodológico de los modelos conductuales de depósitos sin vencimiento contractual y su métrica de seguimiento de modelos.

**Paralelamente, llevamos a cabo análisis continuos de sensibilidad en nuestros modelos y supuestos, incorporando el impacto de eventos adversos en la coyuntura local e internacional, así como potenciales cambios en el comportamiento de nuestros clientes. Esto permite evaluar la suficiencia de activos líquidos y determinar la necesidad de establecer *buffers* adicionales de liquidez como contingencia.**

### 3.4.5. Administración del riesgo de modelo

El riesgo de modelo es la posibilidad de pérdidas derivadas de decisiones basadas en resultados e informes de modelos incorrectos o mal utilizados. Este riesgo puede originarse por deficiencias en datos, errores en los modelos, mal uso de modelos y desgobierno (no cumplimiento a la norma de modelos). En el BCP mantenemos un seguimiento continuo y gestionamos activamente nuestro portafolio de modelos, con la intención de minimizar posibles pérdidas por riesgo de modelo.

Durante el 2024, se continuó realizando el seguimiento a dos tableros de alineamiento normativo, uno de carácter interno y otro de carácter regulatorio (ente regulador peruano). Este último se elaboró a raíz de la publicación del marco normativo SBS que reglamenta el riesgo de modelo en el Sistema Financiero Peruano. Se completó el alineamiento a la norma interna de riesgo de modelo y a la norma regulatoria local sobre este tema.

### 3.4.6. Riesgos no financieros

La gestión de riesgos no financieros se ha vuelto más desafiante debido a la complejidad añadida de los rápidos cambios en la tecnología, la automatización extensa de procesos, una mayor dependencia de los sistemas en lugar de las personas, así como procesos transformacionales. Estos cambios en la forma en que las instituciones financieras hacen negocios han dado.

lugar a nuevas exposiciones al riesgo, ya sea en forma de ataques que afectan el servicio del Banco, robo de datos o fraude en línea.

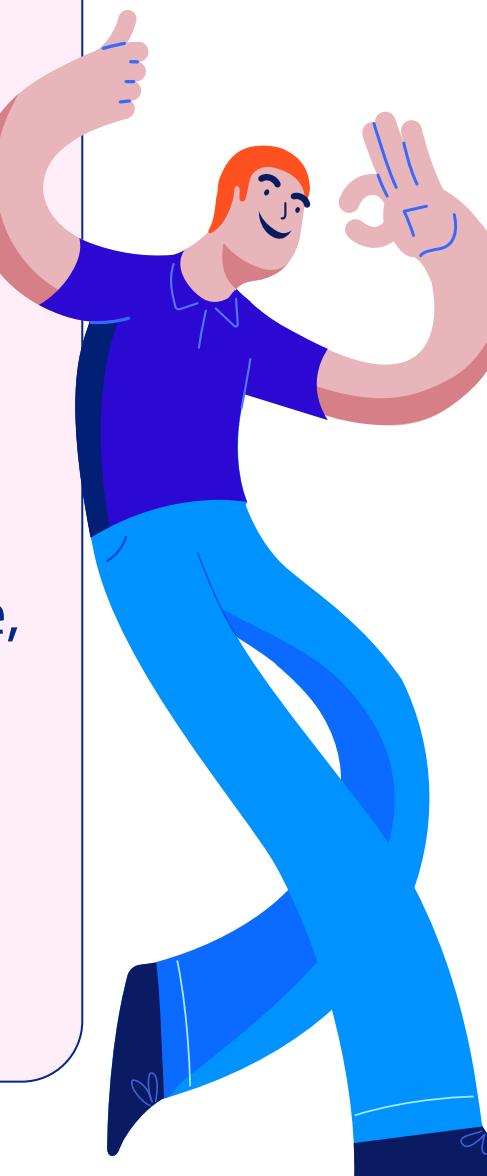
#### Riesgos de operación

La gestión de los riesgos es un proceso continuo y relevante para la identificación, evaluación ponderación y monitoreo de éstos, y para la contribución al cumplimiento de requerimientos legales y regulatorios. Contamos con un mapa de riesgos y controles por proceso que permite monitorear, priorizar y proponer acciones mitigantes bajo un esquema de gobierno alineado a los requerimientos normativos.

Durante el 2024, y en el marco de nuestra gestión de crisis, se revisaron y actualizaron los protocolos y estrategias de respuesta para diferentes escenarios que podrían impactar negativamente al BCP. Durante este período, también se desarrolló de manera satisfactoria, el ejercicio anual que prueba nuestra gestión de crisis, bajo

un escenario de Ciberseguridad y *deepfakes*. Asimismo, se ha ejecutado el programa anual conforme a lo planificado y se ha actualizado la metodología del Análisis de Impacto del Negocio (BIA, por sus siglas en inglés), en base a los estándares actuales y la normativa regulatoria.

**Contamos, además, con mecanismos de recuperación ante la materialización de riesgos operativos, principalmente a través de pólizas de seguros contratadas para todas las empresas del Grupo Credicorp en el mercado internacional, las cuales cubren pérdidas por eventos de fraude, responsabilidad profesional, riesgos cibernéticos y responsabilidad de directores.**



## Riesgos de ciberseguridad

La ciberseguridad, como parte del riesgo de operación, es una responsabilidad que va desde la Alta Dirección a todos los niveles de la organización. Los riesgos de ciberseguridad son tratados al más alto nivel, en el Directorio, en el Comité de Riesgos y en el Comité de Riesgos no Financieros. Esto permite abordar la ciberseguridad como un riesgo empresarial estratégico y no solo como un riesgo de TI. La gestión de riesgos de ciberseguridad está diseñada para identificar, proteger, evaluar, mitigar y monitorear las amenazas cibernéticas a las que estamos expuestos. También supervisamos el desempeño de funciones de las unidades responsables monitoreando los procesos de identificación, evaluación, registro y tratamiento de los riesgos de seguridad de información y ciberseguridad.

Contamos con especialistas, servicios y tecnologías de seguridad, monitoreo y control que contribuyen a la identificación de riesgos de ciberseguridad y seguridad de la información. Estos servicios son:

- Contamos con especialistas, servicios y tecnologías de seguridad, monitoreo y control que contribuyen a la identificación de riesgos de ciberseguridad Profesionales de seguridad y ciberseguridad continuamente capacitados.
- Una infraestructura de seguridad sólida con tecnologías avanzadas.
- Monitoreo constante de los entornos, incluyendo pruebas de penetración y simulaciones de ataques.
- Gestión y supervisión de tecnologías de seguridad tanto locales como en la nube.
- Respuesta automatizada y coordinada ante incidentes de seguridad.
- Análisis de amenazas internas y externas para una toma de decisiones informada.
- Evaluaciones preventivas de seguridad a terceros.

## 3.4.7. Gestión del fraude y seguridad

La gestión de Seguridad Corporativa, como parte del riesgo de operación, tiene un equipo encargado de la detección, respuesta y mitigación ante incidentes de fraudes y seguridad física, así como la Gestión de Riesgo de Desastres. Por lo que dicha área cuenta con equipos especializados en investigaciones, crimen cibernético, cómputo forense, evaluación de riesgos de fraude interno, seguridad física y electrónica, gestión de riesgo de desastres y actividades de inteligencia en conflictos sociales.

Durante el 2024, se implementó el *Chapter* de Expertos en Gestión de Riesgo de Desastres, así como sistemas de videovigilancia y video inteligencia, siendo la primera Institución Financiera local en aplicar esta tecnología de vanguardia que contribuye a la Continuidad del Negocio.

**Por el lado del campo de las investigaciones, se han implementado tecnologías especializadas en la adquisición, custodia y judicialización de evidencias digitales. Como parte del Laboratorio de Cómputo Forense, se brindó soporte central para las acciones de respuesta ante las incidencias de fraudes. Si bien estas incidencias no fueron consideradas materiales, nos permitieron incorporar al equipo nuevos conocimientos y certificaciones en las tecnologías y técnicas de cómputo forense.**

Mientras que, en el ámbito de la seguridad física, la formación de capacidades internas de Inteligencia Operativa de cara a la coyuntura nacional que podría impactar en nuestros servicios. Esto permite contar con los mecanismos de alertamiento oportuno para el manejo de la estrategia de la Continuidad Operativa y salvaguarda de la seguridad en general.

## 3.4.8. Cálculo de provisiones

### Provisiones Regulatorias

Durante el 2024, se implementó la adecuación de las definiciones de los Tipo de Crédito, según lo establecido en la Resolución SBS N°02368-2023. Entre los principales cambios está el requerimiento de Declaraciones Juradas como sustento del nivel de ventas para créditos en Mediana Empresa y el alineamiento para clientes de un mismo Grupo Económico.

### Provisiones NIIF 9

Alineados con los estándares internacionales, basamos la estimación de la pérdida esperada crediticia NIIF 9 en el producto de los siguientes parámetros: (1) probabilidad de incumplimiento (PD), (2) pérdida dado el incumplimiento (LGD) y (3) exposición al momento del incumplimiento (EAD), descontado al periodo de reporte, usando la tasa de interés efectiva o una aproximación de esta. Igualmente, tomamos en consideración información sobre las condiciones actuales, así como las proyecciones de eventos y condiciones macroeconómicas futuras en tres escenarios –base, optimista y pesimista– que se ponderan para obtener la pérdida esperada.

Asimismo, recurrentemente, llevamos a cabo validaciones metodológicas y de procedimientos, realizadas por el Área de Administración de Riesgo de Modelo, Auditoría Interna y Auditoría Externa, con el objetivo de garantizar la adecuada estimación de la Pérdida esperada crediticia NIIF 9.

Durante 2024, continuamos calibrando los modelos para mantener un adecuado nivel de precisión en la medición del riesgo crediticio del portafolio y el cálculo de la pérdida esperada crediticia NIIF 9, incluyendo la actualización de las proyecciones macroeconómicas.

### 3.4.9. Gestión de riesgos ESG

A través de nuestro Marco de Gestión de Riesgos ESG (*Environmental, Social, Governance*, por sus siglas en inglés), buscamos comprender a fondo la exposición de nuestros clientes y contrapartes a los riesgos asociados con la sostenibilidad. Nuestro objetivo es desarrollar un sistema interno sólido que facilite la toma de decisiones y la gestión de los riesgos ambientales (incluidos los climáticos), sociales y de gobernanza. Con este enfoque, desarrollamos un sistema interno robusto que respalda la toma de decisiones informadas y complementa nuestra gestión del riesgo crediticio.

**Tenemos implementado la Política Crediticia de Riesgos ESG, aplicable a clientes con líneas de crédito iguales o superiores a US\$10 millones en 10 sectores económicos (minería, hidrocarburos, pesca, energía, construcción, proveedores de materiales de construcción, inmobiliario, transporte, agrícola y textil).**

Esta política excluye financiamiento a actividades relacionadas con el carbón térmico, armamento de guerra, tabaco, lavado de activos, derechos humanos, actividades relacionadas a la degradación de áreas naturales protegidas, deterioro de la biodiversidad vinculado a actividades ilegales y otras que no se alinean con nuestros valores. Las exclusiones indicadas forman parte de nuestras políticas vigentes desde antes de la implementación de la Política Crediticia de Riesgos ESG, pero fueron actualizadas en los últimos años.

Además, contamos con la Política de Riesgo Crediticio Social y Ambiental para el Financiamiento de Proyectos, acorde con los lineamientos de los Principios de Ecuador y la Resolución SBS N° 1928-2015. El objetivo de esta política es garantizar una gestión social y ambiental responsable en proyectos de cualquier sector que requieran una operación de crédito directo o indirecto superior a US\$10 millones. En 2024, no se presentaron proyectos que aplican a la política anteriormente referida.

El enfoque para la aplicación de los aspectos de las prácticas de incorporación de factores ESG es el siguiente:

#### Para el Portafolio de Financiamientos (Banca Mayorista):

A través de la Política Crediticia de Riesgos ESG Implementamos 10 cuestionarios sectoriales para identificar, evaluar y calificar el riesgo ESG en nuestros clientes. Estas herramientas nos permiten detectar riesgos físicos, riesgos de transición, impactos antrópicos como las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) relacionados con el cambio climático, consumo de energía, eficiencia energética, fuentes renovables, contaminación de aire, suelo, agua, impacto en la biodiversidad, así como los riesgos sociales y de gobernanza.

Los cuestionarios son desplegados en el proceso crediticio regular del cliente donde participa el Negocio y Riesgos. Al cierre 2024 se llegó a la meta planteada para la evaluación del riesgo ESG sobre los clientes de Banca Mayorista en los sectores priorizados.

#### Para el Portafolio de Inversiones (Tesorería BCP):

La estrategia priorizada para las inversiones de la tesorería se centra en la integración de factores ESG en el proceso de análisis de inversiones, de acuerdo con el apetito del Banco. Los principales activos gestionados se concentran en inversiones en bonos soberanos peruanos y certificados de depósitos del BCRP, lo que se complementa en menor medida con emisores nacionales e internacionales. Este portafolio está profundamente alineado con la estrategia priorizada ESG. Al cierre 2024 se logró los objetivos de implementación de las estrategias de integración ESG, lo que implica contar con procesos de análisis y monitoreo ESG implementados en el portafolio priorizado.

Además, hacemos un análisis específico sobre el riesgo físico agudo vinculado con el fenómeno El Niño, y estimamos su impacto crediticio y generamos provisiones adicionales cuando es necesario.

### Debida diligencia

El proceso de debida diligencia está descrito en la Política Crediticia de Riesgos ESG. Según la categoría de riesgo ESG asignada (alto, medio, bajo), se implementan diferentes acciones, que van desde informar al cliente sobre su nivel de riesgo ESG hasta la inclusión de cláusulas ESG específicas para mitigar el riesgo identificado y la exigencia de una evaluación por parte de un experto independiente. Además, se establece un rol de seguimiento para monitorear los *covenants* que se relacionan con los riesgos ESG identificados, cuando sea aplicable.

**Durante el 2024, se identificó que el 90% de los clientes se encontraba en la categoría de riesgo bajo, mientras que solo el 10% en la categoría de riesgo medio.**



### 3.5. Ciberseguridad, privacidad y gestión ética de los datos

En el BCP, nos comprometemos a garantizar la ciberseguridad, la privacidad y la gestión ética de los datos de nuestros clientes. Implementamos rigurosos protocolos de seguridad y utilizamos tecnología avanzada para proteger la información frente a amenazas cibernéticas. Cumplimos estrictamente con todas las regulaciones de privacidad, asegurando la confidencialidad de los datos personales.

**Adoptamos un enfoque ético en la gestión de datos, asegurándonos de que su recopilación y uso sean transparentes y responsables y creando un entorno seguro y confiable, para que los clientes interactúen con sus servicios con total confianza.** [FN-CB-230a.2]

Desde el BCP hemos centrado nuestros esfuerzos en mejorar la seguridad de la información de los clientes y prevenir fugas de información mediante actualizaciones continuas en seguridad de aplicaciones y rigurosas pruebas en soluciones de información. Algunos resultados se traducen en:

Logramos una reducción significativa de vulnerabilidades altas y críticas en servidores.

Mejoramos la seguridad en el desarrollo de software desde la fase de diseño.

Implementamos un tratamiento adecuado de datos y redujimos la suplantación (*phishing*).

En 2024 capacitamos a líderes y colaboradores a través de una temporada de aprendizaje de ciberseguridad, programas de inducción para nuevos colaboradores y cursos específicos para unidades críticas y especialistas.

Además, implementamos el Score de Comportamientos de Riesgos no Financieros (RNF), que proporciona visibilidad sobre la gestión de estos riesgos en cada unidad, facilitando la identificación de áreas prioritarias.

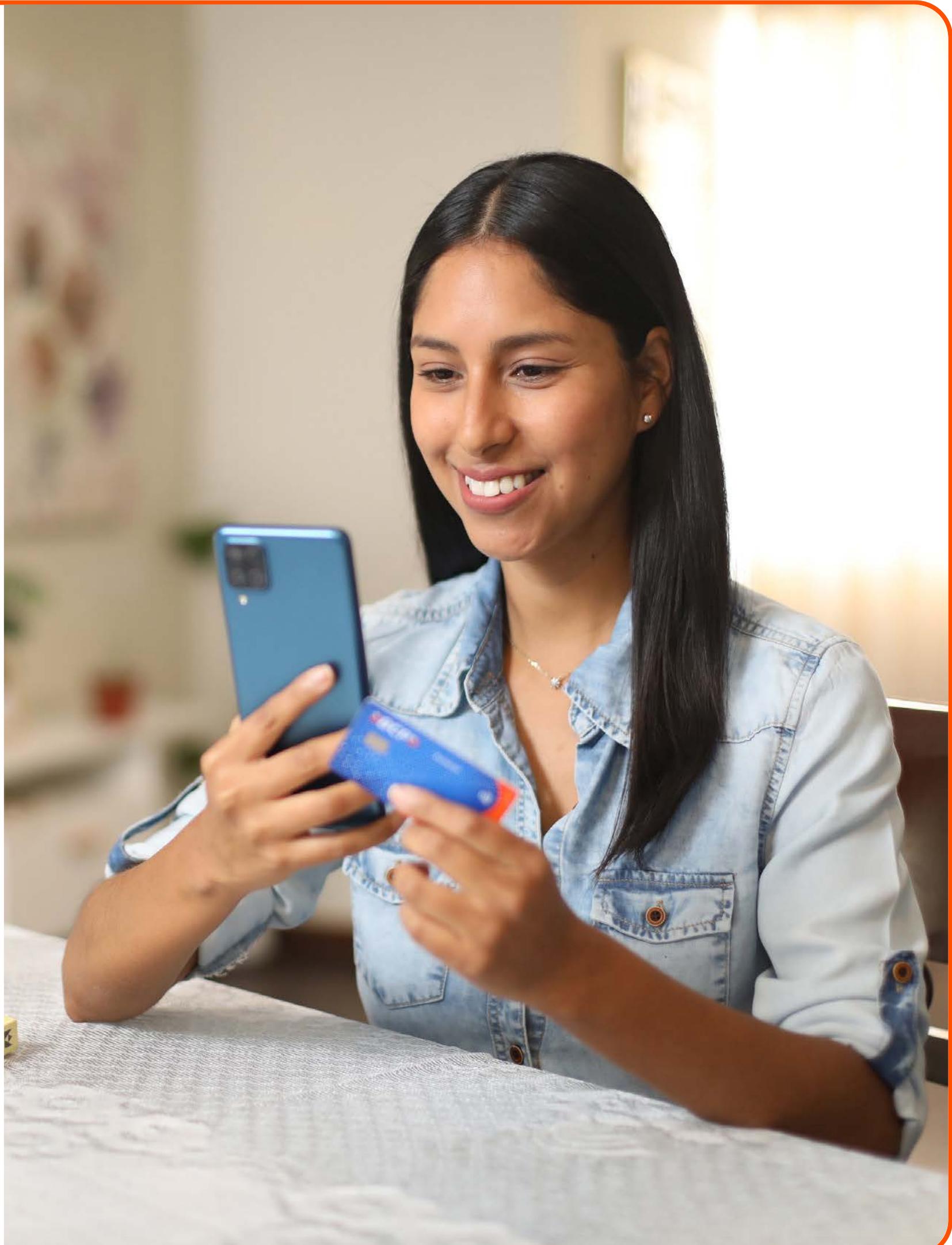
Durante el cuarto trimestre de 2024, fortalecimos nuestras capacidades y procesos mediante iniciativas enfocadas en la gestión de frentes críticos. Estas iniciativas incluyen la implementación de autenticación multifactor en aplicaciones de monitoreo con datos sensibles, la protección de datos de alta criticidad (DACS), el cumplimiento de los estándares de seguridad PCI (*Security Standards Council*), el tratamiento de datos en terceros y la identificación y gestión del flujo de datos y activos asociada al mapa de procesos, entre otros.

#### Protección de datos personales

En el BCP, la protección y el tratamiento adecuado de los datos personales de nuestros clientes, proveedores y colaboradores es nuestra prioridad. Nuestro Programa de Protección de Datos Personales se ampara en la Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales y en su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, así como en las mejores prácticas internacionales, respaldado además por una Política Corporativa de Protección de Datos Personales, una Política de Privacidad y Cláusula de Usos Adicionales de Protección de Datos Personales, que garantizan la transparencia en el tratamiento de la información.

Las infracciones a nuestra política corporativa de protección de datos personales o la falta de cooperación con una investigación interna pueden conllevar sanciones disciplinarias, incluida la desvinculación del colaborador, conforme a la gravedad y la legislación laboral vigente, así como posibles acciones civiles y penales.

Para prevenir estos riesgos, todos nuestros nuevos colaboradores reciben un curso especializado sobre protección de datos durante su inducción. Además, enviamos comunicaciones que refuerzan los lineamientos del Programa. Los equipos de áreas críticas también son capacitados y evaluados regularmente para asegurar su comprensión y cumplimiento en materia de protección de datos personales.



Durante el 2024, nos enfocamos en cinco iniciativas clave:

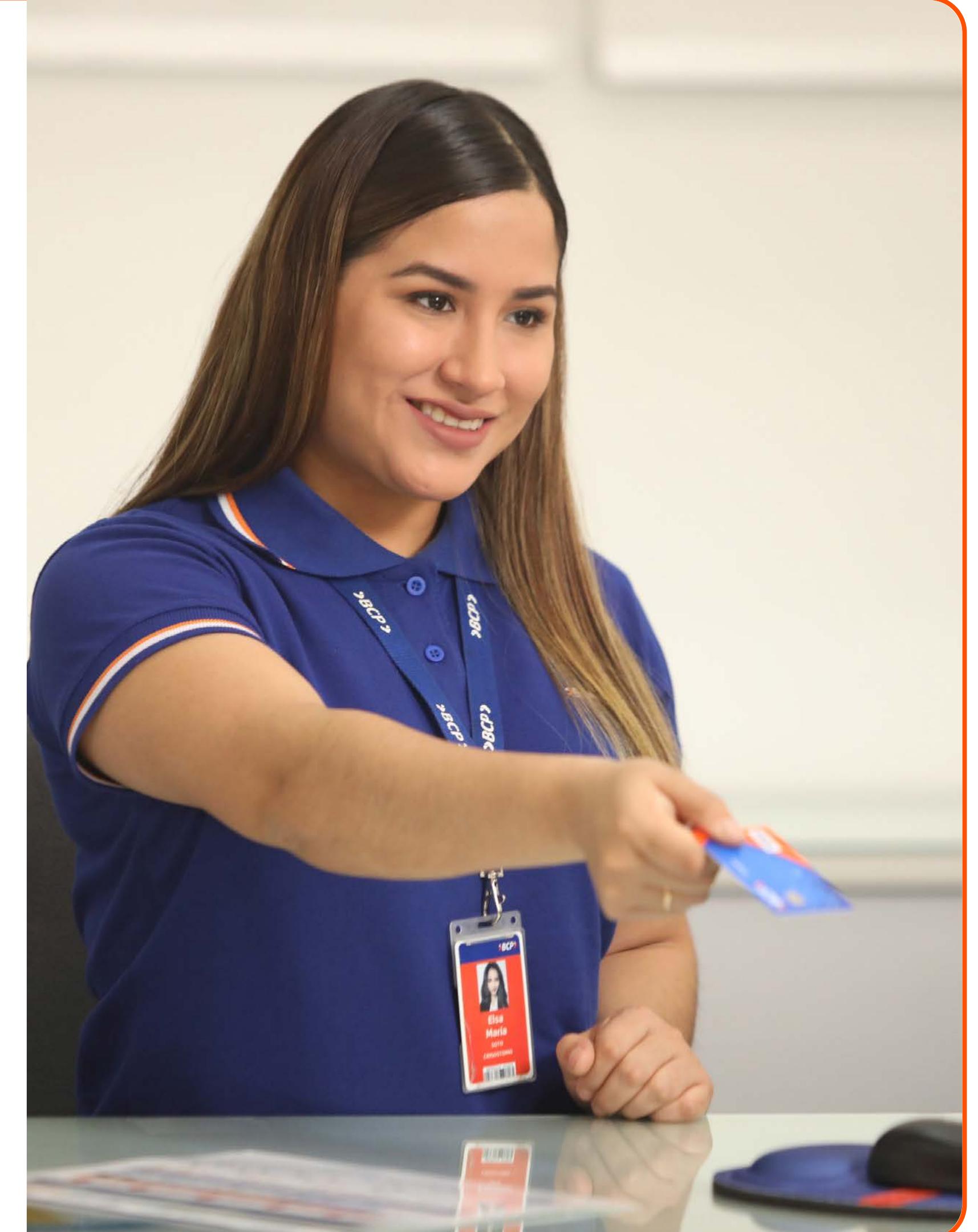
- Consentimiento (procesar datos personales únicamente mediante consentimiento libre, previo, informado, expreso, inequívoco y con evidencia).
- Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) atendidos dentro de plazo regulatorio.
- *Mindset* de Protección de Datos Personales, a través de capacitaciones y comunicaciones a nuestros colaboradores.
- Prevención de fuga de datos personales.
- Fuentes de enriquecimiento de datos personales y principio de calidad del dato.

Nos comprometemos a proteger la privacidad de los datos personales de nuestros clientes, proveedores y colaboradores mediante los siguientes objetivos y acciones: [GRI 4-18]

- Salvaguardar la privacidad de sus datos personales en todos nuestros procesos y servicios.
- Recopilar y tratar sus datos personales previa autorización.
- Realizar el tratamiento de sus datos personales para los fines previamente autorizados por el titular y/o permitidos por ley.
- Implementar medidas técnicas, organizativas y legales para asegurar la protección de sus datos personales y evitar riesgos de fuga de información o pérdida de integridad de sus datos

A cierre de 2024, logramos los siguientes hitos en materia de protección de datos y privacidad del cliente:

- Desarrollo de una Guía *Privacy by Design* alineando lineamientos clave como *Checkbox* y Primer Contacto.
- Realización de 132 capacitaciones para áreas críticas y personal de cumplimiento, así como creación de 11 piezas de comunicación para reforzar los principales lineamientos de protección de datos personales.
- Actualización de Política de Privacidad y la Cláusula de Usos Adicionales, asegurando la actualización del atril regulatorio en todas las agencias y la centralización del tratamiento y revocación de datos personales.
- Desarrollo de *dashboard* de consentimiento y derechos protegidos, implementación del Master *Repository* (gestor de consentimiento), generación de 67,000 nuevos consentimientos en eventos masivos y optimización del proceso de revocación del consentimiento mediante *Power Apps*, reduciendo tiempos de atención.
- Seguimiento del registro de consentimiento en agencias (55% con más del 80% y 36% con más del 50%) e impulso de iniciativas para incrementar la madurez en la gestión de datos personales entre las empresas del Grupo.



### 3.6. Control Interno

Enfocados en nuestra misión, durante el 2024 evaluamos la eficacia y eficiencia de nuestros procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, con énfasis en la seguridad de la información, con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos.

Para ello formulamos el Plan Anual de Auditoría sobre la base de la metodología de Auditoría Basada en Riesgos, la cual está alineada a las Normas del Instituto de Auditoría Interna (IIA Global), aprobada por la SBS. Nuestro trabajo está basado en cuatro pilares: Transformación digital, Posicionamiento del rol, Cultura y talento y Optimización de la Gestión. Durante el 2024 conseguimos avances importantes en *Data & Analytics* aplicada a auditoría, mediante la automatización de procesos y la digitalización de pruebas. También construimos soluciones con inteligencia artificial cognitiva, con el fin de identificar transacciones sospechosas o con mayor probabilidad de error y que, por lo tanto, deberían auditarse. Además, en colaboración con el Capítulo Lima de ISACA y el Instituto de Auditores Internos del Perú (IAI), organizamos el primer GenIAthon para explorar y generar nuevas ideas para la aplicación de inteligencia artificial generativa en Auditoría Interna.



## CAPÍTULO



## Medio ambiente

- 4.1. Finanzas sostenibles ambientales
- 4.2. Plan de Gestión Ambiental

## 4.1. Finanzas sostenibles ambientales

En el BCP, consideramos que las finanzas sostenibles son esenciales para el desarrollo económico, social y ambiental de nuestro país. Integrar criterios de sostenibilidad en nuestras decisiones financieras nos permite gestionar riesgos, identificar nuevas oportunidades y satisfacer las demandas de nuestros grupos de interés.

Nuestros clientes están adoptando modelos de negocio sostenibles, impulsados por sus propias iniciativas y por demandas externas. Por ello, nos anticipamos a estas necesidades desarrollando productos financieros alineados con estos nuevos enfoques.

Las Finanzas Sostenibles en el BCP se gestionan desde tres frentes de acción principales: **[GRI 3-3] Finanzas Sostenibles**

<b>Identificación y desarrollo de oportunidades:</b>	colaboramos con el equipo comercial para identificar y evaluar oportunidades de financiamiento sostenible. Analizamos actividades y/o proyectos de clientes sobre la base de nuestro Marco de Financiamiento Sostenible, Taxonomía Ambiental y Social y, estándares internacionales. <sup>32</sup> También establecemos un proceso para etiquetar operaciones verdes y una estructura de gobierno que valide estas decisiones.
<b>Generación de capacidades internas y externas:</b>	fortalecemos las competencias en finanzas sostenibles tanto dentro del banco como entre nuestros clientes. Esto asegura que todos los actores estén alineados y capacitados para implementar prácticas sostenibles en sus roles.
<b>Herramientas de gestión de productos de financiamiento sostenible:</b>	nos enfocamos en mejorar continuamente nuestros procesos para estructurar y operar instrumentos de financiamiento sostenible. Esto incluye implementar herramientas para el monitoreo, seguimiento y reporte de información ESG y financiera.

Desde el frente de **Identificación y desarrollo de oportunidades**, este año hemos aumentado significativamente la generación de financiamiento sostenible tanto en lo referente a préstamos verdes, sociales y vinculados con la sostenibilidad, siguiendo los criterios de elegibilidad de nuestro Marco de Financiamiento Sostenible y la Taxonomía Ambiental y Social BCP.

<sup>32</sup> Taxonomía Europea, Climate Bonds Initiative, Normas de desempeño del IFC, Principios de préstamos verdes, sociales y vinculados con la sostenibilidad, entre otros.



## Iniciativas de generación de awareness a clientes

En relación con la **Generación de capacidades internas y externas**, en 2024, nuestra Gerencia Comercial de Productos ESG de la Banca Mayorista, responsable de desarrollar la originación y ejecución de oportunidades de financiamiento sostenible, fortaleció sus capacidades técnicas de evaluación de proyectos mediante la incorporación de un especialista ambiental.

También fortalecimos las capacidades de nuestros equipos comerciales y de riesgos a través de cursos de formación en sostenibilidad corporativa y finanzas sostenibles, liderados tanto por especialistas internos como externos.

**A nivel externo, organizamos el primer evento de sostenibilidad corporativa, “Impacto Sostenible BCP 2024”. En este encuentro, líderes empresariales y expertos en sostenibilidad compartieron sus experiencias y discutieron sobre cómo acelerar la transformación ESG en la forma de hacer negocios. El evento estuvo dirigido a la Alta Gerencia de nuestros clientes empresariales.**

Asimismo, organizamos eventos de capacitación y concientización en sostenibilidad para nuestros clientes de distintos sectores como el agrícola y textil. Durante estos encuentros, se abordaron y debatieron temas de gran relevancia actual, como la gestión de riesgos ESG, el fortalecimiento de las cadenas de valor y la continuidad del negocio.

Desde el punto de vista de herramientas de gestión de productos de financiamiento sostenible, en 2024, actualizamos nuestra Taxonomía Ambiental, estableciendo los criterios de elegibilidad que nos permiten definir si un proyecto o actividad genera impactos ambientales positivos.

Gracias a estas herramientas, hemos otorgado préstamos verdes y sociales en categorías como: generación de energía renovable, construcciones verdes, transporte bajo en carbono o gestión sostenible del agua, entre otros.

**BCP & BESCO**

El BCP está comprometido con **#TransformarPlanesEnRealidad** al incentivar negocios más **sostenibles**.

A nuestro cliente **Grupo Besco**, empresa inmobiliaria líder en construcción de viviendas, se le desembolsaron **Financiamientos Verdes de Capital de Trabajo y Crédito a la Construcción por US\$ 60.9 millones**. Estas facilidades le han permitido desarrollar los proyectos Alameda Colonial, Praderas del Rimac y Altos del Rimac, elegibles para la Certificación EDGE Advanced.

CREDICORP  
Miembros del Índice S&P/BVL Peru General ESG  
Febrero 2024

**BCP & BUENAVENTURA**

OTORGAMOS NUESTRO PRIMER PRÉSTAMO VINCULADO A LA SOSTENIBILIDAD A COMPAÑÍA DE MINAS BUENAVENTURA

Nos llena de orgullo haber otorgado nuestro **primer sustainability-linked loan** a través de una Línea Comprometida de Crédito Revolvente por un monto de: **US\$ 100,000,000**

Este financiamiento se destinará a inversiones de capital de Buenaventura, como el **Proyecto San Gabriel**, y está diseñado para incentivar el cumplimiento de objetivos ambientales y sociales.

En el BCP, reafirmamos nuestro compromiso para transformar en realidad los planes sostenibles de nuestros clientes.

**BCP & LUZ DEL SUR**

El BCP está comprometido con **#TransformarPlanesEnRealidad** al incentivar negocios más **sostenibles**.

A nuestro cliente **Luz del Sur**, empresa líder en distribución de energía eléctrica, se le aprobó: **Préstamo Verde por US\$ 100 millones**. Esta facilidad les permitió financiar la adquisición de los parques eólicos Marcona y Tres Hermanas, ubicados en Ica.

CREDICORP  
Miembros del Índice S&P/BVL Peru General ESG

## Financiamientos Verdes

En el BCP trabajamos para desarrollar y ofrecer soluciones financieras que apoyen e incentiven a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental y a considerar las oportunidades que ofrece a sus negocios la transición hacia la sostenibilidad ambiental.

Como parte de nuestro objetivo de promover negocios verdes y de transición, este año hemos desembolsado más de S/ 5,600 millones en préstamos verdes en más de mil créditos otorgados.

Además, hemos registrado 56 clientes con, al menos, un desembolso sostenible al cierre de diciembre de 2024.

## Clientes Corporativos: *Sustainability Linked Loans*

Este año también estructuramos nuestro primer préstamo vinculado con la sostenibilidad (SLL, por sus siglas en inglés) para la Compañía de Minas Buenaventura S.A., con un monto que asciende a US\$ 100 millones. Este hito no solo ha contribuido a mejorar el desempeño en sostenibilidad de nuestro cliente, sino también ha fortalecido nuestras capacidades internas para la estructuración de SLL en sectores clave.

## Banca Minorista

Con respecto a la banca minorista, continuamos otorgando créditos a través de dos productos sostenibles: Hipotecario Verde y Crédito Vehicular Verde para apoyar a nuestros clientes a reducir su impacto socioambiental, logrando a la fecha S/ 167 millones y S/ 24 millones, respectivamente, en préstamos.

## Bonos Verdes

Al cierre de diciembre de 2024, mantenemos vigente un Bono Verde por US\$ 30 millones, emitido en el año 2022 y con vencimiento en junio 2027.

## Huella de Carbono

En BCP somos conscientes de que, como institución financiera, habilitamos las actividades de las empresas que financiamos o en las que invertimos; por lo tanto, habilitamos también sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). En ese sentido, las emisiones del portafolio representan el impacto ambiental más grande que tenemos y medir nuestras emisiones financiadas es un primer paso clave para poder gestionarlas. En 2024, medimos las emisiones financiadas de los segmentos priorizados de los portafolios de créditos de Banca Mayorista del 2023, y los resultados siguen en proceso. Para hacer esta medición, usamos el *Global GHG Accounting and Reporting Standard* para emisiones financiadas (*Partnership for Carbon Accounting Standard*), específicas para cada tipo de activo.

Adoptamos esta metodología porque es la más usada por instituciones financieras en el mundo, además de estar respaldada por CDP y SBTi. Esta metodología permite que las instituciones financieras se atribuyan un porcentaje de las emisiones de los clientes o los emisores de deuda sobre la base del saldo del financiamiento o del valor de la inversión.



## 4.2. Plan de Gestión Ambiental

Desde el BCP apoyamos la transición hacia una economía ambientalmente sostenible, abordando los efectos del cambio climático y potenciando un enfoque más sostenible e inclusivo. Para alcanzar este compromiso, contamos con nuestro Plan de Gestión Ambiental, basado en tres objetivos principales:

[GRI 3-3] Impacto ambiental directo

- Maximizar la eficiencia energética.
- Optimizar la gestión de residuos, el consumo de agua y materiales.
- Adquirir energía renovable.



### Principales logros 2024



#### 4ta estrella de la plataforma Huella de Carbono Perú

Obtención del máximo reconocimiento por 3er año consecutivo gracias a la reducción sostenida de nuestras emisiones



#### 81 plantas fotovoltaicas

100% de agencias factibles implementadas.

- 157 tCO2eq. evitadas al año con el autoconsumo de 922 MWh de energía renovable



#### 58 certificaciones EDGE

- 24,000 m<sup>2</sup> certificados
- 2 EDGE ZERO CARBON: Primeras 2 agencias en Sudamérica con el máximo nivel de certificación
- 29 EDGE Advanced (>40% ahorro de energía)
- 27 EDGE Certificated (>20% ahorro de energía)



#### 5 vehículos eléctricos incorporados para el transporte de colaboradores

73 tCO2eq. Evitadas.



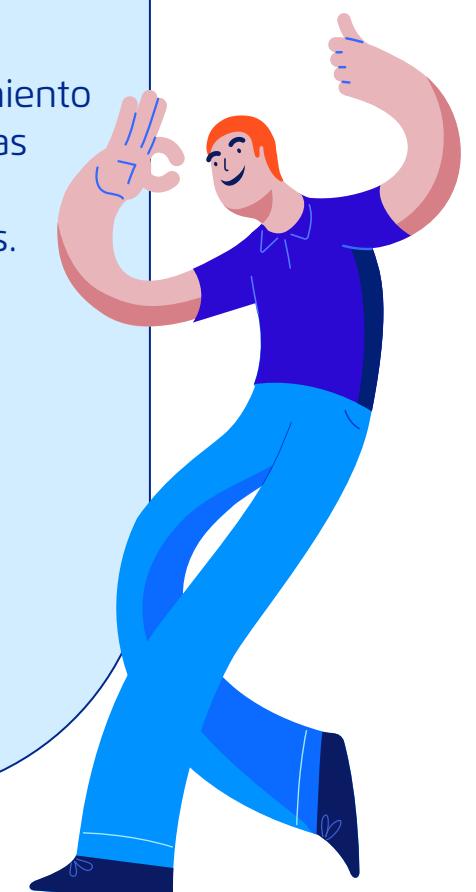
#### 1ra Fiesta Corporativa Carbono Neutral en Perú

Medimos y neutralizamos al 100% nuestras emisiones



#### 40 toneladas de material reciclado

- 28 tCO2eq. evitadas
- Además del co-financiamiento de terapias físicas anuales para niños quemados.



## 4.2.1. Emisiones

Reafirmando nuestro compromiso de ser carbono neutrales en nuestras operaciones en el año 2032, nuestra estrategia estuvo enfocada en la reducción de emisiones, con acciones de mitigación en eficiencia energética, energía renovable, gestión de residuos, consumo de agua y materiales.

En BCP llevamos midiendo nuestra huella de carbono desde el año 2008. En el 2024 realizamos la medición de acuerdo con las normas ISO 14064-1:2018 y el GHG Protocol, bajo 2 métodos:

- *Location-based* (basado en la localización) el cual considera nuestro consumo eléctrico y el mix energético del país, con un resultado total de 25,578.01 tCO<sub>2</sub> equivalente.
- *Market-based* (basado en el mercado), metodología que considera la fuente de generación la energía atribuida (renovable o no renovable) asociada a la electricidad consumida. Bajo este método, logramos alcanzar la reducción comprometida del 20% respecto a nuestro año base 2022, registrando 19,101.16 tCO<sub>2</sub> equivalente, respaldado por la emisión de Certificados de Energía Renovable (REC).

Esta medición incluye las emisiones de todos nuestros locales operativos. Para alcanzar este resultado, desplegamos acciones de mitigación por un total de 526 tCO<sub>2</sub> eq. Asimismo, todos los resultados de la medición de la huella de carbono son auditados externamente desde el 2014.

Durante este año, también implementamos un plan de comunicación orientado a concientizar a los colaboradores en la importancia de su participación en el cuidado del planeta e informar de nuestros avances. Entre las actividades realizadas, destaca la Encuesta anual de Huella de carbono para colaboradores, con un 85% más de participación respecto al 2023.

## 4.2.2. Ecoeficiencia (energía, agua y residuos)

El consumo energético representa el 33% de nuestra huella de carbono (en tCO<sub>2</sub>eq). Este año logramos una reducción del 9% del consumo total de energía y el 14% de consumo per cápita, gracias a las mejoras en la eficiencia energética e incrementar el uso de energía renovable.<sup>33</sup> [GRI 302-3]

Asimismo, como parte de los objetivos del Plan de Gestión Ambiental, trabajamos en acciones para evaluar, medir y optimizar el uso de recursos hídricos, obteniendo al cierre del 2024 una reducción del 15% de consumo total de agua y 20% del consumo per cápita, respecto al 2023. [GRI 303-5]

En línea con nuestro compromiso con el consumo responsable de agua, implementamos medidas de eficiencia hídrica como la instalación de griferías con reductores de caudal en sedes y agencias transformadas y la migración a plantaciones de menor consumo en la sede La Molina, con un ahorro estimado de 15,150 m<sup>3</sup>. [GRI 303-1]



Por otro lado, contamos con un Plan de Gestión Integral de Residuos, asegurando la correcta disposición y manejo de residuos sólidos. En 2024 generamos 878.57 toneladas de residuos sólidos, siendo el 60% aprovechables y el 40% no aprovechables.

Para lograr un máximo nivel de aprovechamiento de los residuos trabajamos en el rebranding de puntos de segregación en sedes para facilitar su identificación y uso y en la transformación de los puntos de acopio, con ello logramos separar y donar insumos para reciclaje como papel, cartón, plástico y vidrio, evitando así las emisiones de más de 28 tCO<sub>2</sub> equivalente. [GRI 306-1]

De igual modo, buscamos generar alianzas con municipios y/o instituciones benéficas para la incorporación de nuestros aprovechables en la economía circular y el correcto tratamiento de los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). [GRI 306-2]

<sup>33</sup> Alcance huella de carbono per cápita: para el cálculo se consideran colaboradores orgánicos y orgánicos externos (colaboradores que están fuera del Perú). Se consideran por el uso de energía para desarrollar sus labores.



# CAPÍTULO 05



## Nuestra información financiera y económica

- 5.1. Grupo económico
- 5.2. Entorno económico
- 5.3. Sistema financiero
- 5.4. Principales indicadores de gestión
- 5.5. Clasificación de riesgo
- 5.6. Mercado de valores
- 5.7. Situación tributaria
- 5.8. Estados Financieros

## 5.1. Grupo económico

El BCP es parte del Grupo Credicorp, el cual lleva a cabo sus operaciones principalmente a través de ocho subsidiarias clave: Banco de Crédito del Perú S.A., Banco de Crédito de Bolivia S.A., Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., Mibanco – Banco de la Microempresa de Colombia S.A., Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Prima AFP, Credicorp Capital Ltd. y ASB Bank Corp.

### Credicorp Ltd. (Credicorp)

Es una empresa holding y el principal accionista de Grupo Crédito S.A., Atlantic Security Holding Corporation, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Credicorp Capital Ltd., CCR Inc. y Krealo Ltd. Establecida en Bermudas en 1995, su objetivo principal es coordinar el diseño y la ejecución de los planes de negocio de sus subsidiarias, con el propósito de desarrollar una banca y servicios financieros universales en el Perú, además de diversificar estratégicamente en la región. Credicorp realiza todas sus actividades comerciales exclusivamente a través de sus subsidiarias.

### Grupo Crédito S.A.

El Grupo Crédito S.A. es una subsidiaria al 100% de Credicorp, enfocada en actividades comerciales, inversiones en valores, compraventa de acciones y títulos, así como en negocios en general. Actualmente, controla el 97.74% de las acciones del BCP y sus subsidiarias, el 99.99% de PRIMA AFP, el 99.99% de Credicorp Perú S.A.C., el 99.90% de Grupo Crédito Inversiones S.A., el 99.99% de Soluciones en Procesamiento Perú S.A. (Servicorp), el 99.91% de Inversiones 2020 S.A., y el 98.15% de Inversiones Credicorp Bolivia S.A., la cual a su vez posee el 95.84% del Banco de Crédito de Bolivia S.A. Además, tiene el 99.93% de Credifondo Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. Bolivia y el 99.80% de Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa en Bolivia.

Asimismo, el Grupo Crédito S.A. controla el 100.00% de la Compañía Incubadora de Soluciones Móviles S.A., el 100.00% de Tenpo S.P.A. (anteriormente Krealo S.P.A.) y sus subsidiarias, el 100% de Krealo Management S.A., el 100% de Ventive Servicios de Consultoría España S.L., y el 100% de Yape Market S.A.C.



### CCR Inc.

CCR Inc. fue creada en Bermuda como resultado de las operaciones de titulización realizadas por el BCP en mercados internacionales. Estas operaciones estaban respaldadas por los ingresos futuros derivados de órdenes de pago provenientes de transferencias de fondos en dólares estadounidenses desde el extranjero, recibidas a través de bancos asociados a la Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications (Swift). Es una subsidiaria al 100% de Credicorp.

### Atlantic Security Holding Corporation

Es una empresa constituida en las Islas Caimán y subsidiaria al 100% de Credicorp. Posee el 100% de las acciones de ASB Bank Corp. (anteriormente Atlantic Security Bank - ASB), Atlantic Security Int. Financial Services Inc., Atlantic Security Private Equity General Partner, Atlantic Private Equity Investment Advisor, y el 96% de ESIMSA.

### Credicorp Capital Ltd.

Es una empresa establecida en Bermuda en 2012 y subsidiaria al 100% de Credicorp. Esta entidad posee directamente el 99.99% de Credicorp Capital Holding Chile S.A., el 100% de Credicorp Capital Holding Colombia S.A.S., el 100% de Credicorp Capital UK Limited, el 99.99% de Credicorp Capital Holding Perú S.A.A. y el 100% de Credicorp Capital USA Inc. y sus subsidiarias.

### Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

El 1 de agosto de 2017 se completó la fusión por absorción entre El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros y El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante PPS), creando la nueva entidad Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., parte de Credicorp Ltd. Esta nueva compañía cuenta con una participación del 65.20%, mientras que el Grupo Crédito posee el 33.66%.

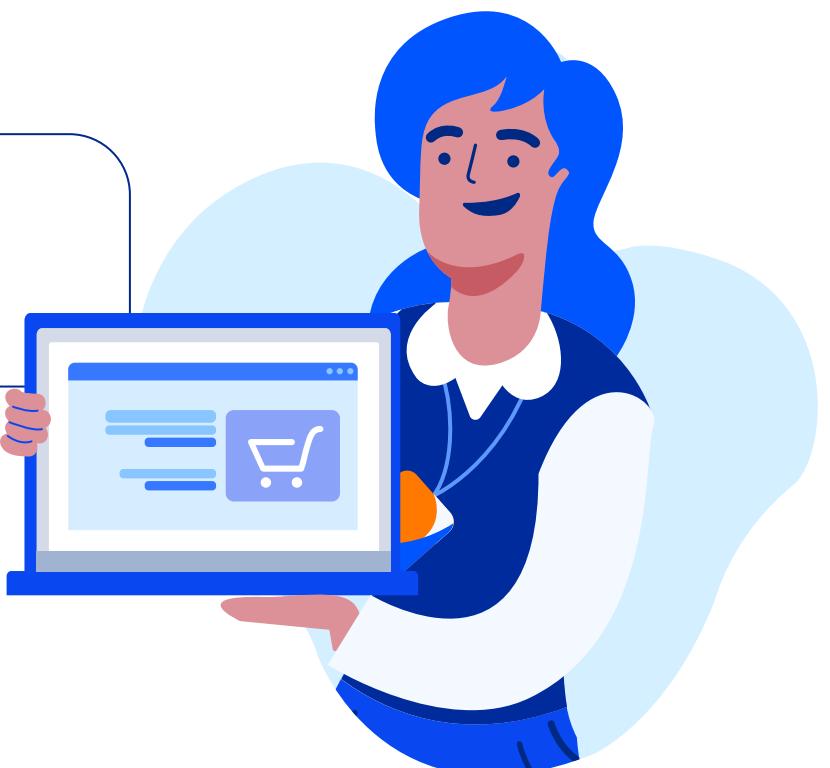
PPS fue una aseguradora que surgió de la unión entre El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros y la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza, ambas con más de 45 años de experiencia en el mercado asegurador peruano. Por su parte, El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros inició operaciones el 1 de enero de 1997, especializándose en seguros de vida.

En 1999, PPS formó una subsidiaria llamada Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico Salud EPS), siendo propietaria del 99.99% de las acciones. Pacífico Salud se especializa en servicios de prevención y recuperación de salud, además de ser una alternativa a los seguros tradicionales. En 2015, se formó una joint venture con Banmédica, de la cual Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. posee el 50%, convirtiéndose Pacífico EPS en una empresa asociada.

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. posee el 48% de Crediseguro S.A. Seguros Personales y el 48.04% de Crediseguro S.A. Seguros Generales, ambas empresas ubicadas en Bolivia. Además, tiene el 100% de Pacífico Asiste S.A.C.

### Krealo Ltd.

Es una empresa constituida en Bermuda en noviembre de 2022 y subsidiaria al 100% de Credicorp. Su objetivo principal es operar como una empresa holding.



## Empresas subsidiarias del Banco de Crédito del Perú



### Mibanco S.A.

Mibanco S.A. es una sociedad anónima que se constituyó en el Perú el 2 de marzo de 1998. Al 31 de diciembre del 2024, el BCP posee el 94.93% de sus acciones, mientras que Grupo Crédito tiene el 4.99%. Mibanco se especializa en realizar operaciones propias de una entidad de banca múltiple, con un enfoque principal en el sector de la micro y pequeña empresa. Sus actividades están reguladas por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros, así como por la Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702), y cuenta con autorización de la SBS para operar como banco, conforme a las normativas legales vigentes en el Perú.



### Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A.

Es una empresa dedicada a la concesión de créditos hipotecarios, originalmente establecida como entidad financiera en 1979. Tras varias modificaciones en su estructura societaria, en mayo de 2010 se transformó en una compañía especializada en créditos hipotecarios. El BCP posee el 100% de su capital social.

## 5.1.1 Capital social y accionistas

Al 31 de diciembre del 2024, el capital social del Banco está representado por 12,973 millones de acciones comunes cuyo valor nominal es de un sol por acción.

Accionista (natural o jurídico)	Participación (%)	Número de acciones (Millones)	Nacionalidad	Grupo económico al que pertenece
Grupo Crédito S.A. (jurídico)	97.74	12,973	Peruana	Credicorp

Todas las acciones de BCP son con derecho a voto.

## Distribución accionarial y porcentaje de participación

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación (%)
Menor al 1%	7,154	2.26
Entre el 1% - 5%	0	0
Entre el 5% - 10%	0	0
Mayor al 10%	1	97.74
<b>Total</b>	<b>7,155</b>	<b>100</b>

## 5.1.2. Relaciones económicas con otras empresas

Al mes de diciembre del 2024, no tuvimos una exposición con el Grupo Credicorp (créditos directos, contingentes e inversiones) por un porcentaje mayor al 10% de nuestro patrimonio efectivo.



## 5.1.3. Perfil profesional del Directorio<sup>34</sup>



**Luis Enrique  
Romero Belismelis**

El señor Romero ocupa la presidencia del Directorio del Banco de Crédito del Perú desde el 5 de abril de 2021, y es director desde el 31 de marzo de 2009. También es presidente del Directorio y presidente ejecutivo de Credicorp Ltd. desde el 9 de junio de 2020, y previamente fue director desde el 31 de marzo de 2017. A lo largo de su participación en los directorios de varias subsidiarias, ha adquirido un amplio conocimiento sobre las operaciones del Grupo.

Es Presidente Ejecutivo y Presidente del Directorio de Grupo Crédito S.A. desde el 1 de julio de 2020 y 29 de octubre de 2020, respectivamente. Además, preside el Directorio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Credicorp Perú S.A.C., Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. y es miembro del Directorio de Atlantic Security Holding Corporation. Cuenta con amplia experiencia como Gerente de Finanzas y Gerente General en distintas empresas del sector consumo y servicios del Grupo Romero, entre ellas, Maray S.A. Actualmente, es director de Alicorp S.A.A., así como de Fundación Romero, Inversiones Piuranas S.A., Grupo Piurano de Inversiones S.A., Maray S.A. y Grio S.A. y Pacífico S.A. EPS.

El señor Romero es bachiller en Ciencias Económicas por la Boston University (Estados Unidos).



**José Raimundo  
Morales Dasso**

El señor Morales es Vicepresidente del Directorio del BCP y de Credicorp Ltd. desde el 31 de marzo de 2009 y del 28 de marzo de 2008, respectivamente. Además, es miembro del Directorio de Grupo Crédito S.A., Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A. y Atlantic Security Holding Corporation.

Ingresó al BCP en 1980 y ha desempeñado varios cargos ejecutivos, incluidos vicepresidente ejecutivo en Banca Mayorista y en Administración de Riesgo de Créditos, así como Gerente General del Banco desde 1990 hasta 2008. También fue presidente del Directorio y Gerente General de Atlantic Security Bank. El señor Morales lideró la construcción de Credicorp y su salida a la Bolsa de Nueva York en 1995.

Cuenta con experiencia en gremios tales como la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) y Asociación de AFP, 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 y Miami (Estados Unidos), São Paulo (Brasil), Caracas (Venezuela) y Buenos Aires (Argentina). El último cargo que desempeñó en Wells Fargo Bank fue de Vicepresidente Regional.

El señor Morales es también miembro del Directorio de Fosfatos del Pacífico S.A., GRIO S.A. y de Cementos Pacasmayo S.A.A., así como de Salmueras Sudamericanas S.A., compañía privada que forma parte del Grupo Pacasmayo.

El señor Morales es graduado en Economía y Administración de la Universidad del Pacífico (Perú) y tiene un MBA de Wharton Graduate School of Finance de la Universidad de Pensilvania (Estados Unidos).



**Roque  
Benavides Ganoza**

El señor Benavides es director del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2009. Es Presidente de Directorio de Compañía de Minas Buenaventura S.A.A., empresa en la que trabajó desde 1977.

Es un destacado empresario en el sector minero peruano y ha ocupado cargos importantes en organizaciones como la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, y la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP).

Es miembro del Directorio de la Sociedad Minera El Brocal S.A.A., Compañía Minera Condesa S.A., Compañía Minera Colquirrumi S.A., Compañía Minera Coimolache S.A., Consorcio Energético de Huancavelica S.A., Empresa de Generación Huanza S.A., Minera Azola S.A.C., Procesadora Industrial Río Seco S.A., Compañía Minera Totoral S.A., Sociedad Minera Cerro Verde S.A.A., Consulting Advisers S.A.C. y de Inversiones Colquijirca S.A., de la cual también es Gerente General.

Es ingeniero civil de la Pontificia Universidad Católica del Perú (Perú) y máster en Administración de Negocios de Henley, Universidad de Reading (Inglaterra). Además, cursó el Programa de Desarrollo Gerencial en Harvard Business School (Estados Unidos) y el Programa Avanzado de Gerencia de Templeton College, Universidad de Oxford (Reino Unido).



**María Teresa  
Aranzábal Harreguy**

La señora Aranzábal es directora independiente del BCP desde el 24 de junio de 2020, y también directora de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A. desde el 5 de junio de 2020 y el 29 de octubre de 2020, respectivamente.

Es una ejecutiva española altamente calificada con décadas de experiencia en el asesoramiento de empresas cotizadas y privadas líderes a nivel mundial, así como en puestos ejecutivos senior con responsabilidades en estrategia, desarrollo comercial y expansión internacional. A lo largo de su carrera internacional, ha trabajado en una variedad de sectores, que abarcan la banca minorista, el comercio minorista, la moda, los bienes de consumo y el sector inmobiliario. Aporta experiencia relevante al servir en los directorios de empresas cotizadas y privadas, así como en organizaciones sin fines de lucro.

Inició su carrera en McKinsey & Co. en España y Argentina, asesorando clientes de diversas industrias, incluyendo servicios financieros. Posteriormente, se unió al Grupo Cortefiel, un *retailer* español de propiedad familiar, donde desarrolló una carrera exitosa liderando el mercadeo, la estrategia y la expansión internacional de las marcas. Colaboró con Advent International, empresa de *private equity*, como experta en *retail*, apoyando en el análisis de posibles adquisiciones en moda y *retail* y posteriormente en la transformación de KA International.

Actualmente, dirige y administra su propia consultora en temas de *retail*, negocios inmobiliarios y formación, Alir Consulting and Trade S.L. Asimismo, es asesora independiente del Directorio de la Corporación Hijos de Rivera S.L. y presidenta del Patronato de Fundación Novia Salcedo.

La señora Aranzábal es graduada en Administración de Empresas por ICADE (España), tiene el grado de MBA de The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania (Estados Unidos) y posee el Board Director Certification del Instituto de Consejeros Administradores de España (IC-A).

<sup>34</sup> Grado de vinculación: No existe relación de parentesco por consanguinidad (hasta segundo grado) ni por afinidad (hasta primer grado) entre los directores o con los miembros de la Alta Gerencia del BCP.



## Hélio Lima Magalhães

El señor Magalhães es director del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2021.

Es un profesional con una sólida base en tecnología y desarrollo posterior en negocios de banca de consumo, con exposición a otros negocios del sector financiero, donde ocupó diversos cargos ejecutivos. Tiene conocimiento regional a nivel latinoamericano, donde dirigió negocios bancarios y de tarjetas de crédito.

Actualmente, se desempeña como director de varias empresas brasileñas, como Cia Melhoramentos São Paulo, Evoltz Participações S.A., AXS Energía y Liber Capital. Anteriormente, se desempeñó como Presidente de Citibank Brasil hasta el 2017, Presidente para las Américas de American Express Global Network Services hasta el 2012, entre otras. Asimismo, es ingeniero eléctrico graduado de la Universidad George Washington (Estados Unidos) y cuenta con un posgrado en Ciencias de la Computación de la Pontificia Universidad Católica de Río de Janeiro (Brasil).



## Patricia Lizárraga Guthertz

La señora Lizárraga es directora independiente del BCP y de Credicorp Ltd. desde el 22 de marzo y el 31 de marzo de 2017, respectivamente. También es miembro del Directorio del Grupo Crédito S.A. desde el 29 de octubre de 2020.

Es una experimentada ejecutiva de Wall Street con más de 25 años de experiencia 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 2007, fundadora y accionista del grupo familiar Del Ande Alimentos.

Su experiencia incluye presidencias de directorios y de comités de auditorías de organizaciones sin fines de lucro y de empresas privadas. Fue presidenta del Comité de Privatización de las Redes Viales del Perú.

La señora Lizárraga es Bachelor of Arts de Yale University y cuenta con un Master of Business Administration de Harvard Business School (ambas universidades de Estados Unidos).



## Leslie Pierce Diez-Canseco

El señor Pierce es director del BCP desde el 31 de marzo de 2021. Adicionalmente, es miembro del directorio de Credicorp Ltd. y del Grupo Crédito S.A. desde octubre de 2020, así como de Atlantic Security Holding Corporation desde abril de 2021.

Ha ocupado posiciones de liderazgo ejecutivo en diversas empresas peruanas durante casi 40 años. Entre 1991 y 2011, fue CEO de Alicorp S.A.A., la mayor empresa de bienes de consumo del Perú, con operaciones en América Latina. Antes de eso, entre 1983 y 1984, ejerció el cargo de viceministro de Comercio en el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (MEF).

En la actualidad, forma parte de varios directorios en empresas privadas, como Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A., Cerámicas Lima S.A., Transber S.A.C., Inka Crops S.A., Empresa Siderúrgica del Perú S.A.A., HV Contratistas S.A., Redondos S.A., Inversiones Agrícolas Caña Brava, Maquinarias S.A., Esmeralda Corp. S.A.C., Corporación Primax S.A., GRIO, Desarrollo Educativo, Universidad de Ciencias y Artes de América Latina, Instituto Bicentenario y Negocios Industriales Real NIRSA S.A. Asimismo, colabora con organizaciones benéficas como Vida Perú y el Banco de Alimentos del Perú.

El señor Pierce es economista por la Pontificia Universidad Católica del Perú (Perú), y ha completado estudios de posgrado en Economía en la Pontificia Universidad Católica de Chile (Chile).



## Nuria Aliño Pérez

La señora Aliño es directora independiente del BCP desde marzo de 2024. Adicionalmente, es directora independiente de Credicorp Ltd. y de Grupo Crédito S.A. desde marzo de 2023. Es una experimentada ejecutiva española en banca corporativa y de inversión con más de 25 años de experiencia en mercados desarrollados y en desarrollo.

Desde 2016 ha ocupado cargos en la International Finance Corporation (IFC) del Banco Mundial, como Jefa de Asociaciones e Innovaciones, Servicios Financieros Digitales y actualmente como Especialista en Banca Abierta y Transformación Digital, brindando orientación sobre las estrategias de transformación digital a las instituciones financieras de los mercados emergentes. Anteriormente fue asesora del Gerente General del BID (Banco Interamericano de Desarrollo). Asimismo, trabajó más de 15 años en BBVA en banca corporativa y de inversión. La señora Aliño fue directora de Soltec Power Holding hasta octubre de 2024, un desarrollador global de soluciones integrales para energía solar sostenible que cotiza en la bolsa española desde 2019. Ha ocupado cargos adicionales como asesora de directorios de empresas tecnológicas, de *private equity* y de *venture capital* en América Latina y Europa. Es miembro de la Junta Directiva de Unicaja, presidenta de la Comisión de Sostenibilidad y vocal de la Comisión de Riesgos y vocal en la Comisión de Transformación Digital Tecnología e Innovación. Asimismo, es miembro del Panel de Expertos Independientes (PEI) del Fondo de Impacto Social (FIS), gestionado por COFIDES.

La señora Aliño es Abogada y Economista por la Universidad Pontificia Comillas ICADe de Madrid (España). Además, cursó el Programa de Dirección General en IESE Madrid (España).



## Manuel Enrique Romero Valdez

El señor Romero es director de BCP desde marzo de 2024. Actualmente se desempeña como Vicepresidente de Grupo Romero. Adicionalmente, es miembro del Directorio de Infracorp S.A., Tramarsa Trabajos Marítimos S.A., Corporación Primax S.A., Pesquera Centinela S.A., Palmas del Espino S.A. y Agrícola Chira S.A. Antes trabajó en diversos puestos en Alicorp incluyendo CEO adjunto, CFO y COO donde lideró una revisión estratégica de la empresa. Anteriormente, fue Director de Finanzas, TI y Desarrollo de Negocios en Primax Colombia y Vicepresidente de Fusiones y Adquisiciones en GRIO. También trabajó como analista de banca de inversión en Credit Suisses.

El señor Romero cuenta con un MBA de Stanford Graduate School of Business y es bachiller de economía y bachiller de ingeniería mecánica de Massachusetts Institute of Technology.



## Juan Lizardo Paredes Manrique

El señor Paredes es director independiente del BCP desde marzo de 2024. Es consultor independiente con más de 37 años de experiencia en auditorías externas y consultoría, principalmente en entidades del sector financiero, *retail*, comercialización de petróleo y empresas eléctricas. Es experto en regulación del sistema financiero y normas del Public Accounting Oversight Board (PCAOB), así como en riesgos y en control interno, normas contables, instrumentos financieros derivados, estructuras financieras, valorización de empresas y temas de ESG o ambiental, social y gobernanza. También ha participado activamente en entrenamientos y foros sobre nuevas tendencias tecnológicas y ha sido expositor invitado en diversos foros profesionales. Es director de la empresa Andress Asociados S.A.C. y consultor en temas de su especialidad en diversas empresas.

El señor Paredes es licenciado en Contabilidad y bachiller en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico (Perú), es Contador Público Colegiado y cuenta con un MBA de la Universidad Adolfo Ibañez (Chile).



## Alexandre Gouvêa

El señor Gouvêa es director del BCP desde el 24 de junio de 2020. También es director de Credicorp Ltd. y del Grupo Crédito desde el 5 de junio y 29 de octubre de 2020, respectivamente. A partir de febrero del 2023, ejerce como director de Monokera, una empresa de seguros digitales en Colombia, que fue adquirida recientemente por Krealo, la *corporate venture capital* de Credicorp y Aval Digital Labs, además a partir de diciembre de 2024, es director del Grupo Financiero Banamex. Con 30 años de experiencia a nivel internacional en McKinsey & Co, Gouvêa se especializa en el asesoramiento a clientes de servicios financieros. Es un experto en banca minorista y seguros, incluyendo aspectos como la transición tecnológica y la transformación digital. Ha trabajado en servicios financieros en América Latina y fue responsable de crear la Práctica de Organizaciones y la Unidad de Recuperación y Transformación de McKinsey & Co, donde también ocupó el cargo de director.

El Sr. Gouvêa formó parte del Directorio de una de las principales compañías minoristas brasileñas que cotizan en bolsa, Lojas Renner, entre 2019 y enero del 2023. También sirvió como director durante más de ocho años en Habitat for Humanity International, una organización sin fines de lucro.

El señor Gouvêa se graduó en Ingeniería Mecánica en la Universidad Federal de Río de Janeiro (Brasil) y posee un MBA por la Anderson School of Management de UCLA (Estados Unidos).



## Gianfranco Ferrari de las Casas

El señor Ferrari ocupa el cargo de director del BCP y es Gerente General de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito desde el 1 de enero de 2022. Previamente, se desempeñó como Gerente General del BCP, así como Gerente General Adjunto y Gerente de Banca Universal de Credicorp Ltd. entre el 1 de abril de 2018 y el 31 de diciembre de 2021.

Actualmente, preside el Directorio del Banco de Crédito de Bolivia S.A., Prima AFP S.A., Credicorp Capital Ltd., Credicorp Capital Holding Perú S.A., Krealo Management S.A., ASB Bank Corp, Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud y CCR Inc; es Vicepresidente del Directorio de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A. y forma parte del Directorio de Credicorp Perú S.A.C., Inversiones Credicorp Bolivia S.A., Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Mibanco - Banco de la Microempresa de Colombia S.A y Yape Market S.A.C. Asimismo, es miembro del Directorio de Inversiones Centenario S.A.A., del Instituto Peruano de Economía, Asociación Civil Es Hoy, y de Red de Estudios para el Desarrollo (Redes).

El señor Ferrari ha trabajado en el Grupo Credicorp desde 1995, acumulando una vasta experiencia en diversas áreas estratégicas. Ha desempeñado funciones como Gerente de Banca Corporativa y Finanzas Corporativas, Gerente Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios en el BCP, y fue Gerente General del Banco de Crédito de Bolivia entre 2005 y 2008. Lideró la adquisición de Edyficiar en 2009 y Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en 2014, además de encabezar la Estrategia de Transformación Digital a partir de 2015.

Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico (Perú) y posee un MBA de Kellogg Graduate School of Management de la Northwestern University (Estados Unidos).



## Pedro Rubio Feijóo

El señor Rubio ocupa el puesto de director del BCP desde el 28 de marzo de 2018. También forma parte del Directorio de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A. desde el 27 y 31 de marzo del 2023, respectivamente. Actualmente, es miembro de los Directories de diversas subsidiarias de Credicorp, tales como Prima AFP S.A., Credicorp Capital Ltd., Credicorp Capital Holding Perú S.A., ASB Bank Corp., Banco de Crédito de Bolivia S.A. e Inversiones Credicorp Bolivia S.A.

Comenzó su carrera en el BCP en 1983 como ejecutivo de Banca Empresarial, ascendiendo a roles de mayor responsabilidad, entre ellos gerente del Área de Negocios Internacionales, gerente general del Banco Tequendama en Bogotá, Colombia, y gerente de la División de Banca Corporativa y Empresarial. Hasta marzo de 2018, fue gerente central de Banca Mayorista, con reporte directo al gerente general.

El señor Rubio es ingeniero industrial, titulado por la North Carolina State University (Estados Unidos).

## Perfil profesional de la Gerencia BCP

La Gerencia del BCP está compuesta por las siguientes personas al 31 de diciembre del 2024:



**Diego Cavero Belaúnde**

*Gerente General*

El señor Cavero es Gerente General del BCP desde el 1 de enero de 2022 y es responsable de la Banca Universal de Credicorp, que abarca tanto el Banco de Crédito del Perú como el Banco de Crédito de Bolivia.

Con más de 30 años de trayectoria en Credicorp, Cavero ha desempeñado diversos cargos gerenciales. Antes de su actual puesto, fue Gerente General Adjunto de Empresas desde el 1 de julio de 2020 y Gerente Central de Banca Mayorista en el BCP desde abril de 2018. Estuvo a cargo de la creación de la División de Eficiencia en el BCP, modelo que luego se implementó en otras divisiones del Grupo. Además, supervisó el establecimiento de oficinas de representación en Chile y Colombia.

Ha sido Gerente General del Banco de Crédito de Bolivia y actualmente forma parte de su Directorio.

Hoy se desempeña como Presidente del Directorio de Yape Market S.A.C. y ocupa puestos en los directorios de Inversiones 2020, Inversiones Credicorp Bolivia S.A., CCR INC., Atlantic Security International Financial Services Inc., Atlantic Security Private Equity General Partner, Atlantic Private Equity Investment Advisor, Inversiones Credicorp Bolivia S.A. y Banco de Crédito de Bolivia. Asimismo, es miembro del Consejo Directivo de Patronato BCP. El señor Cavero se unió al Grupo Credicorp en 1994.

Es graduado en Ciencias Administrativas por la Universidad de Lima (Perú) y posee una maestría en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad de Texas, en Austin (Estados Unidos).



**Cesar Ríos Briceño**

*Gerente Central de Riesgos*

El señor Ríos ejerce como CRO de Credicorp Ltd. y Gerente Central de Riesgos del BCP desde julio de 2024.

Forma parte del Grupo Credicorp desde 1993, cuando se unió al equipo de Finanzas Corporativas. En 1997, fue designado como CFO y COO del Banco Capital en El Salvador, tras la adquisición de dicha institución por parte de Credicorp. En 2003, volvió a integrarse al BCP, desempeñando varios cargos estratégicos, entre ellos, Gerente de Crédito y Riesgo Operativo en la Unidad de Gestión de Riesgos, Gerente de Cobranzas de Banca Minorista y Gerente de Estrategia Corporativa, abarcando consultoría interna, fusiones y adquisiciones, así como estrategia corporativa. En 2013, asumió el cargo de Gerente de la División de Planeamiento y Control Financiero en el BCP, desde abril 2018 a junio 2024 se desempeñó como CFO de Credicorp Ltd. y del BCP, posteriormente, en el 2024 asumió el cargo de Gerente Central de Riesgos de BCP.

Es miembro del Directorio de diversas subsidiarias de Credicorp, tales como Credicorp Holding Colombia S.A.S., Credicorp Negocios Digitales S.A.S., Mi banco- Banco de la Microempresa de Colombia S.A., Credicorp Capital Corporación Financiera S.A. y Krealo Management S.A.

El señor Perez-Reyes estudió Economía de la Universidad de Lima (Perú) y cuenta con un MBA de Harvard Business School (Estados Unidos).

El señor Ríos es ingeniero graduado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, tiene una maestría de ESAN (Perú) y un MBA del Sloan Fellows Program del Instituto de Tecnología de Massachusetts (Estados Unidos).



**Alejandro Perez-Reyes**

*Central de Planeamiento y Finanzas*

El señor Perez-Reyes es Gerente Central de Planeamiento y Finanzas de BCP y Credicorp desde julio de 2024.

Cuenta con una destacada trayectoria de más de 25 años en Credicorp. Desde entonces, Alejandro ha ocupado distintas posiciones en varias empresas del grupo, siendo Gerente de Derivados Financieros del BCP, posición desde la cual colocó los primeros Swaps en la historia del banco, Gerente de Inversiones de Prima AFP, Gerente de Gestión de Activos, COO y Country Head de Perú de Credicorp Capital, empresa de la cual fue parte desde su creación y en la cual lideró todo el proceso de cambio de modelo operativo y COO de Credicorp, entre las más recientes y destacadas.

Es miembro del Directorio de diversas subsidiarias de Credicorp, tales como Credicorp Holding Colombia S.A.S., Credicorp Negocios Digitales S.A.S., Mi banco- Banco de la Microempresa de Colombia S.A., Credicorp Capital Corporación Financiera S.A. y Krealo Management S.A.

El señor Perez-Reyes estudió Economía de la Universidad de Lima (Perú) y cuenta con un MBA de Harvard Business School (Estados Unidos).



**José Esposito Li-Carrillo**

*Gerente de la División de Auditoría*

El señor Esposito ocupa el cargo de gerente de la División de Auditoría del BCP y es auditor corporativo interno de Credicorp. Asimismo, es miembro del Directorio de Certificaciones Profesionales del Institute of Internal Auditors Global (IIA Global), así como de su Comité de Inversiones. Anteriormente, fue miembro del Directorio y del Comité de Auditoría del IIA Global, además de haber presidido su Comité de Orientación de Empresas en el Sector de Servicios Financieros.

Ha ocupado roles como presidente del Comité de Auditores Internos de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), además de haber presidido el Comité de Auditoría de Visanet Perú (actualmente Niubiz). Actualmente, se desempeña como profesor y Director del Programa de Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico en el Perú.

Desde su incorporación a Credicorp en 1996, su último puesto antes de asumir la División de Auditoría en el BCP fue como gerente financiero y oficial de contraloría en Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. Además, ha sido vicepresidente del Directorio de Pacífico Salud EPS, vicepresidente y miembro del Directorio de la Bolsa de Valores de Lima, director de Cavali ICLV S.A., así como presidente del Directorio y Gerente General de Credibolsa SAB S.A.

El señor Esposito posee un título en Economía de la Universidad del Pacífico (Perú) y una maestría en Economía con especialización en Econometría por la Universidad de Wisconsin-Milwaukee (Estados Unidos). Es auditor interno certificado (CIA) y está certificado en Aseguramiento de la Gestión de Riesgos (CRMA) por IIA Global, además de tener la certificación en Control de Sistemas de Riesgo e Información (CRISC) por ISACA. También es Asociado Certificado contra el Lavado de Dinero (AML/CA) por la Asociación Internacional de Banqueros de Florida y la Universidad Internacional de Florida (Estados Unidos).

**Bárbara Falero***Gerenta de la División de Cumplimiento y Ética Corporativa*

La señora Falero es Chief Compliance & Ethics Officer de Credicorp Ltd. y del BCP desde febrero de 2008.

Entre 2000 y 2006, trabajó como reguladora en el Banco de la Reserva Federal de los Estados Unidos, donde estuvo a cargo de la supervisión de bancos internacionales.

Posteriormente, entre 2006 y el 2008, asumió el cargo de Compliance Office en BCP Miami Agency. Antes de trabajar en la Reserva Federal, desempeñó diversos roles en BAC Florida Bank, ubicado en Miami, (Estados Unidos).

Actualmente, reporta directamente al Directorio de Credicorp. Ha sido también presidenta del Comité de Oficiales de Cumplimiento de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) y durante tres años fue miembro del Comité de Asesoría de la Florida International Bankers Association (FIBA).

La señora Falero es bachiller en Finanzas por la Florida International University y tiene una maestría en Administración de Negocios por St. Thomas University, Miami (Estados Unidos).

**José Luis Muñoz Rivera***Gerente de la División de Contabilidad*

El señor Muñoz es gerente de la División de Contabilidad General del BCP, Credicorp Ltd. y otras subsidiarias desde marzo de 1997. Antes de asumir este cargo, entre 1988 y 1997, se desempeñó como gerente en la División de Auditoría y Asesoría Empresarial en Arthur Andersen, además de haber ejercido como docente en la Universidad del Pacífico y la Universidad de Lima.

El señor Muñoz es director de Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A. (SEAH) desde septiembre de 2015 y de Soluciones en Procesamiento S.A. (Servicorp) desde marzo de 2010.

Es contador por la Universidad de Lima y cuenta con un máster en Dirección de Empresas por la Universidad de Piura (Perú).

**Héctor Gustavo Calero Ramírez***Gerente de la División Legal*

El señor Calero se desempeña como Gerente de la División Legal y Secretaría General del BCP desde febrero de 2022. Antes, fue Gerente de Asesoría Legal desde enero de 2010.

Cuenta con una extensa experiencia en el sector financiero y en el BCP, donde ingresó en 2007 como abogado en el área de Finanzas Corporativas.

En 2009, se trasladó al área de Asesoría Legal, la cual comenzó a liderar a partir de 2010.

Durante su gestión, asesoró al Banco en temas regulatorios, diseño e implementación de productos, operaciones de tesorería, financiamiento bancario, entre otros.

El señor Calero es abogado graduado en la Pontificia Universidad Católica del Perú y tiene una maestría en Derecho-Law de la University of Virginia School of Law (Estados Unidos).

**Luis Alfonso Carrera Sarmiento***Gerente Central de Empresas*

El señor Carrera es Gerente Central de Empresas y Corporaciones del BCP desde enero de 2022. Anteriormente, ocupó cargos como Gerente de la División de Yape, Gerente de la tribu Mayorista, y Gerente de la División de Banca Empresas, entre otros.

El señor Carrera estudió Economía en la Universidad del Pacífico y un máster en Ciencias en Administración Industrial de la Purdue University (Estados Unidos).



**Karim Juan del Carmen  
Mitre Calderón**

*Gerente de la División Estrategia  
de Personas y Administración*

Es Gerente de la División Estrategia de Personas y Administración desde enero de 2022. Previamente, ocupó varios cargos en el BCP, incluyendo el puesto de gerente del Área de Planeamiento y Desarrollo en la división de Gestión y Desarrollo Humano desde 2005 y jefe del Servicio de Mesa de Distribución desde el 2000, entre otros.

En diciembre del 2010, asumió el cargo de Gerente de la División de Administración, Gestión y Desarrollo Humano en Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y en febrero de 2016, fue nombrado Gerente Central de Recursos Estratégicos, con responsabilidades que abarcán las áreas de TI, Operaciones, Procesos, Gestión del cambio, Administración y Gestión y Desarrollo Humano. En 2019, también lideró la creación y coordinación del Centro de Servicios Compartidos para Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Prima AFP. Asimismo, es miembro del Consejo Directivo de Patronato BCP.

El señor Mitre es licenciado en Ciencias Económicas con una especialidad en Relaciones Internacionales y tiene una maestría en Política y Desarrollo Latinoamericano por la London School of Economics (Reino Unido).



**Jorge Ernesto  
Arrunátegui Gadea**

*Gerente del Área de Sostenibilidad*

El señor Arrunátegui se desempeña como Gerente del Área de Sostenibilidad del BCP desde octubre de 2020.

Anteriormente, fue Viceministro en los sectores de Cultura, Educación y Desarrollo e Inclusión Social. También ocupó los cargos de secretario general, jefe del gabinete de asesores y jefe de la Oficina de Cumplimiento de Gobierno en la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Además, fue presidente de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y asesor de alta dirección en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).

El señor Arrunátegui también ha sido representante permanente del Perú ante la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, y ha trabajado como oficial técnico en la Organización Mundial de la Salud (OMS). Actualmente, es profesor en la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Es economista titulado por la Pontificia Universidad Católica del Perú y posee maestrías en Administración Pública y Relaciones Internacionales por la Universidad de Syracuse (Estados Unidos) y en Salud y Población por la London School of Economics and Political Science (Reino Unido). Además, fue becario Fulbright, De SardonGlass, Encyclopedia Britannica y de la escuela de posgrado de la Universidad de Syracuse.



**David Sáenz Santolaya**

*Gerente Central de Tecnología,  
Operaciones y Data*

El señor Sáenz es Gerente de la División de Tecnología, Operaciones y Data desde noviembre del 2023. Ha desempeñado varios roles en el BCP desde 2015, incluyendo los cargos de Gerente de la División de Data & Analytics, Gerente de la División de Tecnología y Gerente de la División de Tecnología y Data. Previamente, fue Gerente General para España y América Latina en TDX Group, además de haber sido socio fundador en la consultora Indigo Value Analysis, ocupó varios cargos en Capital One Bank, tanto en Estados Unidos como en Reino Unido.

El señor Sáenz es licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Deusto en España.



**Luis Miguel Almando Luna**

*Gerente de División de Segmento  
Canales Banca Pequeña Empresa  
y Banca de Negocios*

El señor Almando es Gerente de División de Segmento Canales Banca Pequeña Empresa y Banca de Negocios desde octubre de 2024. Cuenta con una trayectoria de 26 años de experiencia en Credicorp, ocupando distintos encargos y roles de liderazgo tanto en BCP Perú, MiBanco y BCP Bolivia. Sus últimos roles en Credicorp fueron el de Gerente General de BCP Bolivia, Gerente General Adjunto de Negocios en MiBanco Perú, Líder del Programa Plan Ahead Team (PAT) en el BCP Perú y la Gerencia de División de Riesgo Corporativo en Credicorp.

Dentro de los logros se destacan, en BCP Perú, el liderazgo en la implementación del Canal Agente BCP, así como también el impulso, a través del PAT, de la estrategia de reactivación en plena crisis del COVID -19 y haber alcanzado el liderazgo en el segmento Banca Pequeña Empresa. En MiBanco, estuvo a cargo de la recuperación del portafolio en el período de post-pandemia. Asimismo, en su último rol en Bolivia, lideró el proyecto de optimización del portafolio y protección de balance.

El señor Almando es ingeniero Forestal graduado en la Universidad Nacional Agraria La Molina (Perú) y tiene un MBA de Empresas de la Universidad de Piura (Perú).

**Raimundo Morales Llosa***CEO de Yape*

El señor Morales es CEO de Yape desde enero de 2022. Anteriormente trabajó en McKinsey & Company durante 13 años, donde dirigió la práctica Digital de McKinsey en LatAm y fue Socio Director de la Oficina de McKinsey en Lima. A lo largo de su carrera en McKinsey asesoró principalmente a instituciones financieras con sede en LatAm en una variedad de temas digitales, incluyendo el liderazgo, desarrollo y ejecución de la estrategia digital y la transformación de extremo a extremo de los principales bancos en Perú, Chile, Colombia, Ecuador y el Caribe.

Antes de McKinsey, el señor Morales fue oficial senior de inversiones en SEAF Perú, un gestor de capital privado de impacto global centrado en proporcionar a los empresarios peruanos capital, conocimiento y redes.

El señor Morales es licenciado en Economía por la Universidad del Pacífico (Perú), donde es Vicepresidente del Patronato UP. También posee un MBA por la Stanford Graduate School of Business de EE.UU.

**Enrique Pasquel Rodríguez***Gerente de Asuntos Corporativos*

El señor Pasquel es Gerente de Asuntos Corporativos del Banco de Crédito del Perú desde 2017 y ocupa el mismo cargo en Credicorp Ltd. desde el 1 de abril de 2018.

Anteriormente, entre 2011 y 2017, trabajó en el diario El Comercio, el periódico más antiguo y relevante del Perú, donde desempeñó roles como editor de opinión adjunto, editor central de Política y subdirector periodístico. Entre 2013 y 2014, fue conductor del programa periodístico Rumbo Económico en Canal N. Antes de dedicarse al periodismo, ejerció como abogado en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (Indecopi) y la Agencia de Competencia Peruana, ocupando importantes cargos como comisionado de la Comisión de Barreras Burocráticas y secretario técnico de la Sala de Competencia. Además, Pasquel forma parte del Directorio del Patronato BCP y del Instituto Bicentenario.

Es abogado graduado por la Pontificia Universidad Católica del Perú y posee una maestría en Derecho por la Universidad de Yale (Estados Unidos).

**César Casabonne Gutiérrez***Gerente Central de Clientes Personas*

El señor Casabonne es Gerente Central de Clientes Personas del BCP desde el 1 de noviembre del 2023. Ha ocupado diversos cargos en el BCP, desde el año 2000, entre ellos, Jefe de producto de Tarjetas de Crédito, Gerente del Área de Financiamiento al Consumo, Gerente de División de Segmentos y Canales, y Gerente de División de Productos y Canales Digitales

El señor Casabonne es ingeniero industrial graduado en la Universidad de Lima (Perú) y tiene una maestría en Dirección de Empresas por la Universidad de Piura (Perú).

**Juan José Lozano Ballón***Oficial de Conducta de Mercado*

Juan José Lozano ocupa el cargo de Oficial de Conducta de Mercado desde septiembre de 2018. Anteriormente, ha trabajado en roles como Gerente de Gestión de Consumo, Gerente de Canales Alternativos y Gerente Adjunto de Riesgos de Operación, entre otros.

Lozano es ingeniero industrial por la Universidad de Lima (Perú) y posee una maestría en Dirección de Empresas por la Escuela Europea de Negocios (España).

Asimismo, a lo largo de este 2024, diversos líderes han dejado de formar parte de BCP tales como: Francesca Raffo Paine, Reynaldo Llosa Benavides y Fernando René Muñiz Fernández, a quienes agradecemos su profesionalismo y compromiso con los objetivos de la organización.

## 5.2. Entorno económico

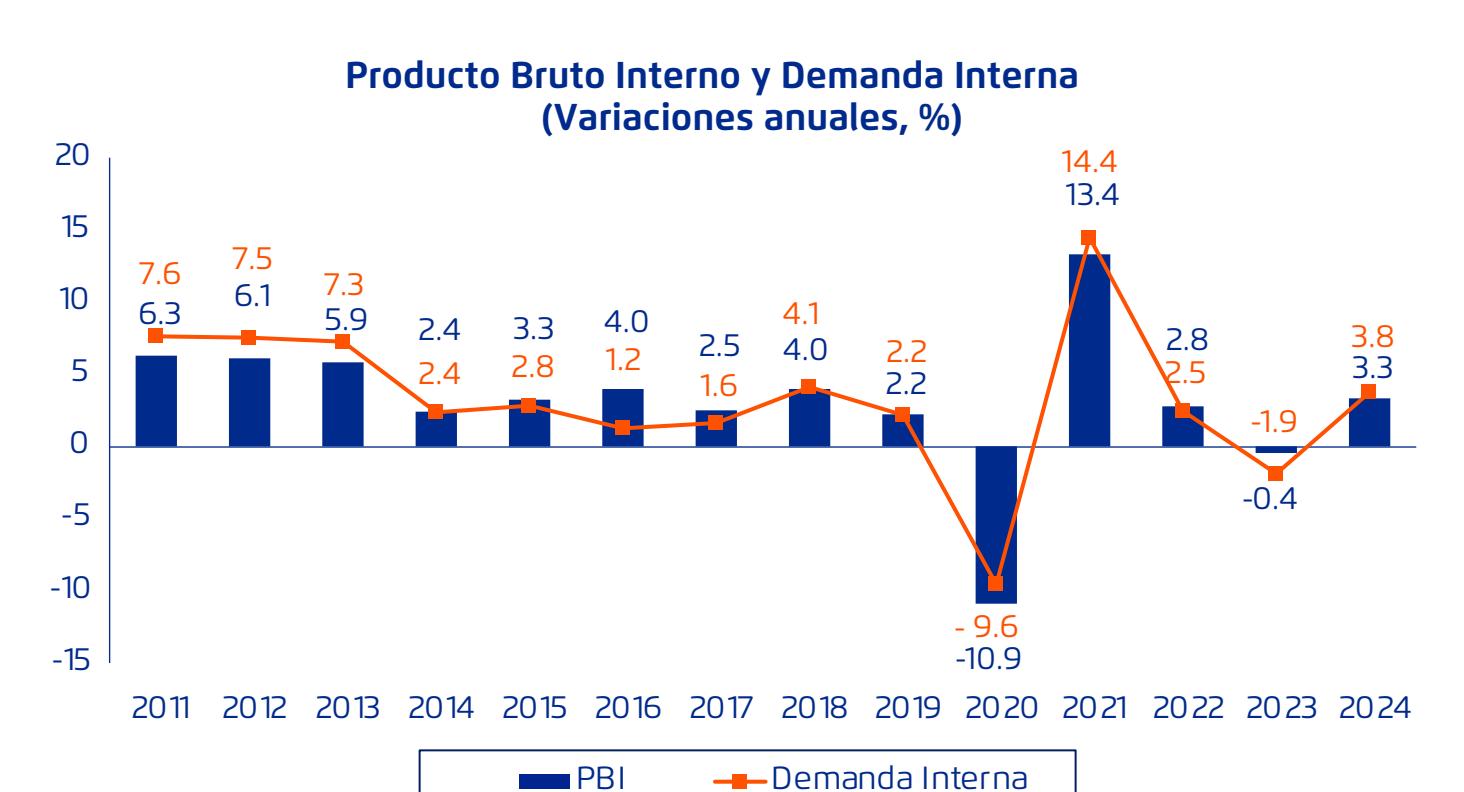
### 5.2.1. Crecimiento

En 2024, la economía peruana creció cerca de 3.3%, en medio de una recuperación cíclica y gradual, tras un 2023 afectado por diversos choques de oferta, en el que el PBI se contrajo 0.4%, la primera caída en 25 años, excluyendo la pandemia.

**En la primera mitad del año, la recuperación estuvo impulsada por los sectores primarios (pesca, agricultura y manufactura primaria) ante una mejora de las condiciones climáticas y el impacto positivo de la primera temporada de pesca de anchoveta en la zona norte-central del país, que en 2023 se canceló debido al fenómeno "El Niño".**

**En la segunda mitad del año, los sectores no primarios impulsaron la recuperación favorecidos por el séptimo retiro de fondos de pensiones, una inflación controlada dentro del rango meta del Banco Central que apoyó el poder adquisitivo de los consumidores, mayor confianza empresarial y la recuperación del empleo.**

Asimismo, la inversión pública creció a tasa de dos dígitos (14.1%) y registró su mayor crecimiento en 12 años excluyendo el periodo de pandemia. Por su parte, la inversión privada creció 2.6%, luego de contraerse 7.3% en 2023 y 0.5% en 2022. Así, la demanda interna creció 3.8%, tras sufrir una caída de 1.9% en 2023.



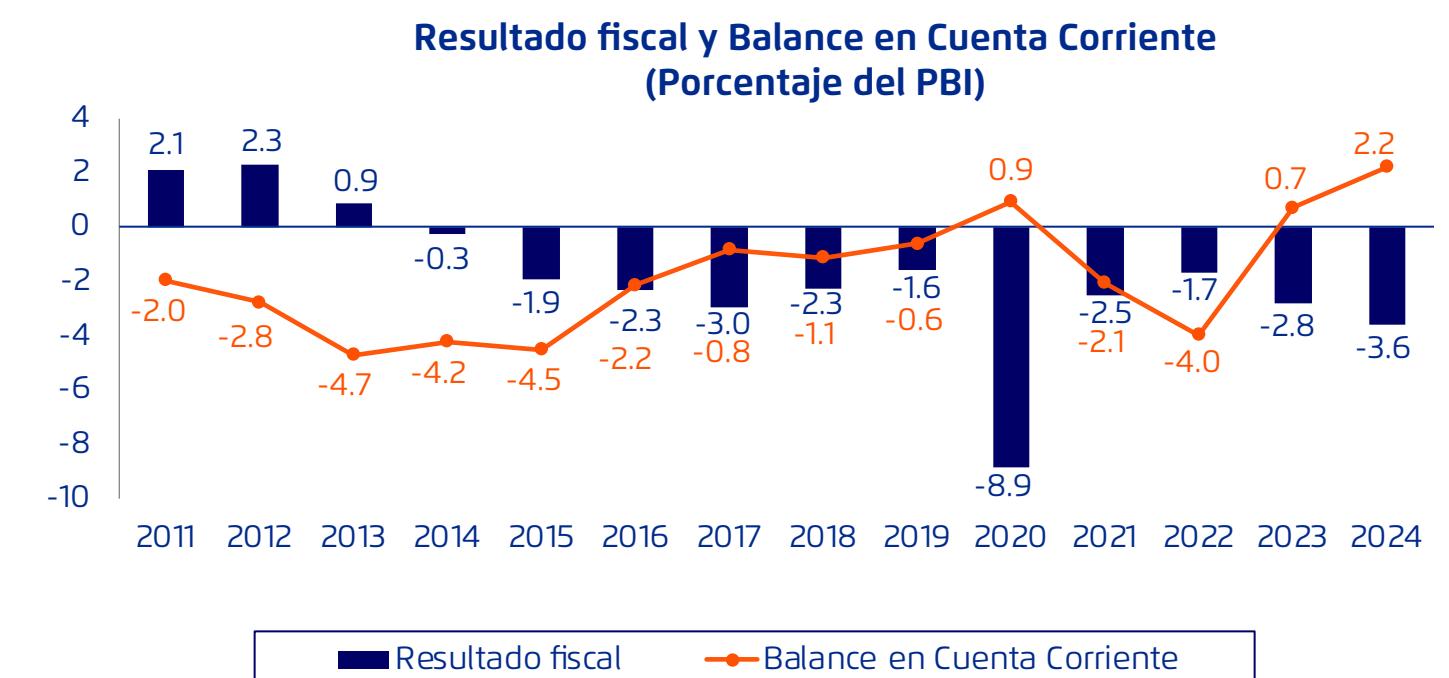
Fuente: INEI, Banco Central de Reserva del Perú.

### 5.2.2. Finanzas públicas

El déficit fiscal cerró el año en 3.6% del PIB, alcanzando el nivel más alto en 32 años, excluyendo la pandemia, y notablemente por encima del límite de la regla fiscal (2.8% del PIB). El elevado déficit reflejó una mejora, aunque aún tímida, de los ingresos fiscales (+4.8% en 2024), en línea con las primeras etapas de la recuperación económica y un fuerte estímulo fiscal con la inversión pública creciendo al ritmo más alto en más de una década.

La deuda pública se ubicó en 34% del PIB, situándose entre las más bajas de los mercados emergentes. En septiembre de 2024, Moody's afirmó la calificación crediticia de Perú en Baa1, tres niveles por encima del grado de inversión, y mejoró la perspectiva de negativa a estable debido a la adopción de reformas políticas

que reducen preocupaciones sobre la estabilidad institucional. En noviembre de 2024, Fitch también mejoró la perspectiva de negativa a estable y afirmó su calificación en BBB (dos niveles por encima del grado de inversión). En abril 2024, S&P rebajó la calificación crediticia de la deuda soberana de Perú de BBB a BBB- (el nivel más bajo permitido para ser considerado un país de grado de inversión) con una perspectiva estable. La agencia indicó que su decisión reflejaba el complejo entorno político del país, que limita la capacidad del gobierno para impulsar políticas favorables a la inversión y afecta las perspectivas de crecimiento.



Fuente: Banco Central de Reserva del Perú.

### 5.2.3. Sector externo

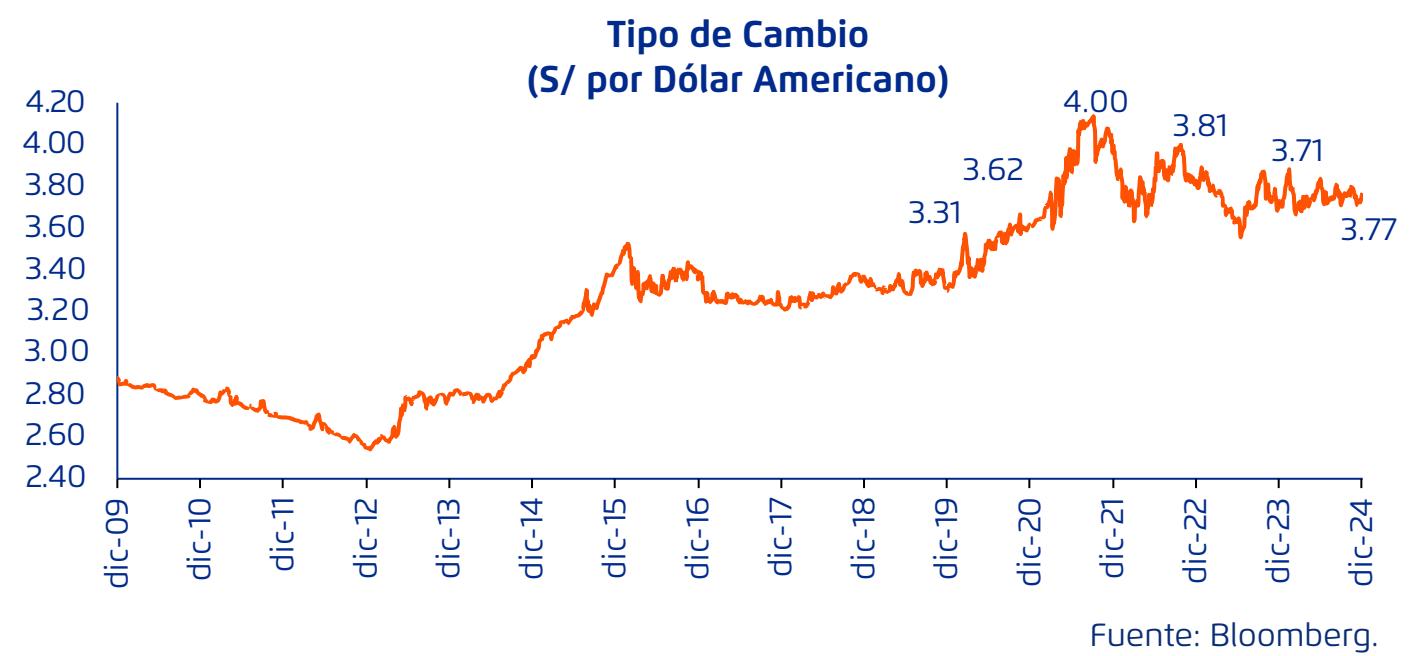
El balance de la cuenta corriente aumentó de un superávit de 0.7% del PBI en 2023 a 2.2% del PIB en 2024, el mejor resultado en 17 años y el más alto del grupo conformado por México, Brasil, Chile y Colombia. Esta mejora se debió principalmente, al incremento del superávit de la balanza comercial, que pasó de US\$18 mil millones en 2023 a un récord histórico de US\$24 mil millones.

Las importaciones crecieron un 4.5% ante un crecimiento de 4.3% de las importaciones de bienes de consumo y 9.1% de bienes de capital, mientras que las importaciones de insumos crecieron apenas 2.2% afectadas por los precios más bajos de las materias primas agrícolas. En contraste, las exportaciones aumentaron un 12.4% gracias a mayores volúmenes exportados de productos tradicionales y a mejores precios tanto de bienes tradicionales como no tradicionales.

Los términos de intercambio crecieron un 10% en el año, alcanzando un nuevo máximo histórico gracias a un incremento de 8% en los precios de exportación, impulsado principalmente por los precios del cobre, oro y plata. El cobre y el oro alcanzaron récords este año (US\$/lb. 4.92 en mayo y US\$/oz. 2,788 en octubre, respectivamente), mientras que la plata subió en octubre a niveles sin precedentes en 12 años (US\$/oz. 34.7). Mientras tanto, los precios de importación cayeron un 2% debido a la disminución en los precios de insumos industriales y materias primas agrícolas como el trigo, el maíz y la soja.

## 5.2.4. Tipo de cambio

Según el BCRP, el tipo de cambio cerró en S/3.76 por US\$1.00 el 31 de diciembre, una ligera depreciación de 1.6% en el año. En un entorno donde el dólar global (DXY) se fortaleció en un 7%, la moneda peruana fue una de las de mejor desempeño en mercados emergentes. En la región Latinoamérica, el real brasileño, el peso mexicano, el peso colombiano y el peso chileno se depreciaron 27.2%, 22.7%, 13.7% y 13.1%, respectivamente.



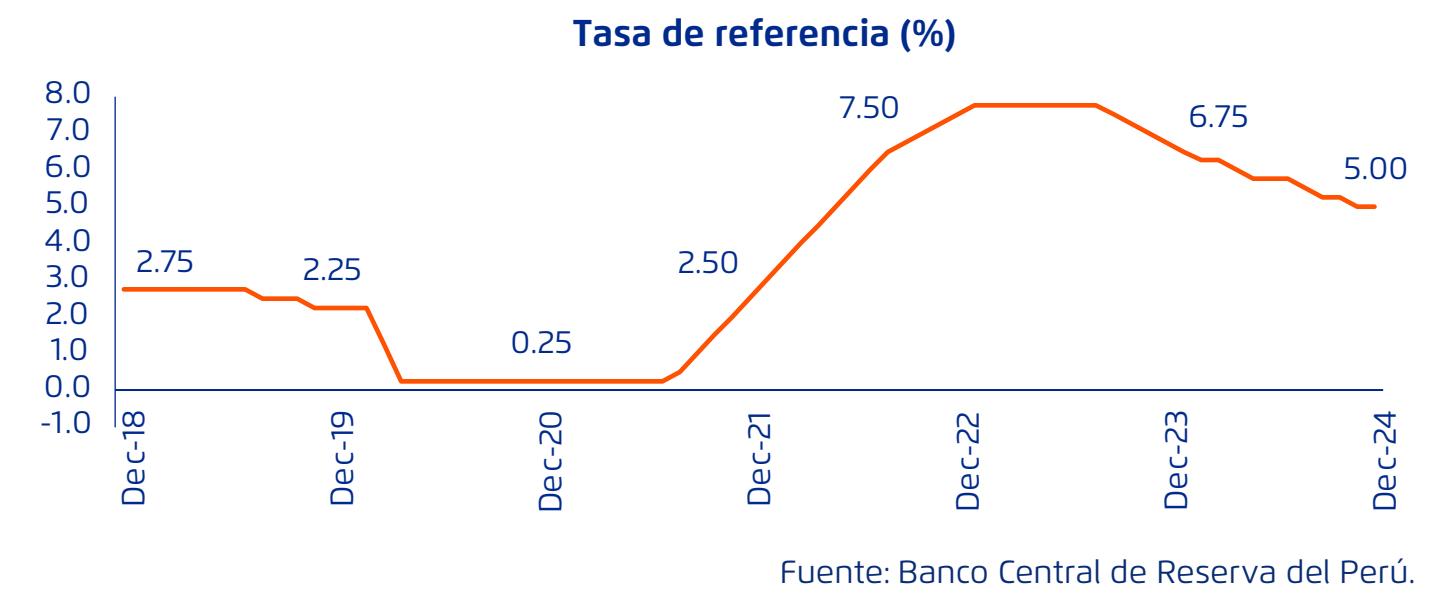
## 5.2.5. Inflación

La inflación al consumidor cerró el 2024 en 2.0%, situándose en el punto medio del rango meta del BCRP entre 1% - 3%. La inflación subyacente, que excluye alimentos y energía, descendió a 2.6%. En ambos casos, se trata de la más baja en cuatro años.



## 5.2.6 Tasa de referencia del BCRP

En 2024, el BCRP redujo su tasa de 6.75% en diciembre 2023 a 5.00% en diciembre 2024. El BCRP continuó flexibilizando su política monetaria, aunque desaceleró el ritmo de recortes desde marzo cuando hizo su primera pausa. Ello, seis meses después de iniciar el ciclo de recortes de tasa en setiembre 2023. Este enfoque más gradual se debió a la persistencia de la inflación subyacente cerca del límite superior de la meta, la incertidumbre respecto a la fecha de inicio de recortes de tasas por parte de la Reserva Federal de EE.UU. y, en los últimos meses del año, a una tasa de referencia que se acercaba a su nivel neutral.



## 5.3 Sistema financiero

A lo largo del 2024, el entorno macroeconómico presentó una moderada recuperación de la actividad económica impulsados de forma heterogénea por diversos sectores económicos. Asimismo, la disipación del Fenómeno El Niño contribuyó en la mejora económica.

**Nuestra participación de mercado de colocaciones en el sistema financiero fue de 29.6% Nos mantuvimos como líder en el mercado de colocaciones.**

Nuestra participación de mercado de depósitos en el sistema financiero fue de 32.2% Nos mantuvimos como líder en captación de depósitos.

### 5.3.1 Tasas

Al finalizar 2024, la tasa de interés activa en moneda nacional (TAMN) bajó a 15.1%. Por otro lado, la tasa activa en moneda extranjera (TAMEX) llegó al 10.6%, lo que representa lo que representa una reducción de 0.3% en comparación con el cierre de 2023.

En cuanto a la tasa de interés pasiva en moneda nacional (TIPMN), esta pasó de **3.5% en diciembre de 2023** a **2.4% al final del 2024**. La tasa pasiva en moneda extranjera (TIPMEX) también bajó, de **1.9% en 2023** a **1.7% al cierre del 2024**.

### Tasas de interés promedio del sistema financiero

	2022	2023	2024
Tasa de interés activa en moneda nacional (TAMN)	14.5%	15.9%	15.1%
Tasa activa en moneda extranjera (TAMEX)	9.3%	10.9%	10.6%
Tasa de interés pasiva en moneda nacional (TIPMN)	3.0%	3.5%	2.4%
Tasa de interés pasiva en moneda extranjera (TIPMEX)	1.2%	1.9%	1.7%

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

### 5.3.2. Colocaciones

Las colocaciones del sistema financiero privado se mantuvieron estables en el 2024 a pesar del contexto de alta morosidad, donde los esfuerzos estuvieron concentrados en mejorar la calidad crediticia del portafolio.

Los créditos en moneda nacional (MN) crecieron 1.1% en 2024, a diferencia de la caída de 0.5% presentada entre el 2023 y 2022. Por otro lado, los créditos en moneda extranjera (ME), expresados en soles, se redujeron en 2.2% en 2024 (en comparación con el +0.4% de 2023). Esto se explica por la menor inversión privada influenciada por la incertidumbre económica mundial.

Créditos del sistema financiero (saldos fin de periodo)	2022	2023	2024
Créditos en moneda nacional (MN)	318	316	320
Créditos en moneda extranjera (ME)	99	100	98
Total	417	416	418

### 5.3.3 Morosidad

En cuanto a la calidad de la cartera del sistema financiero, la tasa de morosidad se redujo a 4.2% en diciembre del 2024 en comparación con el incremento de 30pbs registrados entre 2023 y 2022.

Morosidad (%) del sistema bancario	2022	2023	2024
Cartera atrasada / Cartera total	4.3%	4.6%	4.2%

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

### 5.3.4 Depósitos

Los depósitos en el sistema financiero mostraron un aumento del 9.0% entre 2023 y 2024. En moneda nacional (MN), los depósitos crecieron un 8.6% en 2024, superando el incremento de 4.7% observado en 2023. En cuanto a los depósitos en moneda extranjera (ME) expresados en soles, crecieron en un 9.8% en 2024, En comparación con la caída de 0.9% registrada entre 2023 y 2022.

Depósitos del sistema financiero (saldos fin de periodo en S/ MMM)	2022	2023	2024
Depósitos en moneda nacional (MN)	268	281	305
Depósitos en moneda extranjera (ME)	137	136	149
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>417</b>	<b>454</b>

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

### 5.3.5. Utilidad neta y ROE

El sector bancario evidencia una recuperación con respecto al 2023 donde se presentó un incremento en las provisiones, lo que impactó en la utilidad neta. En cuanto a la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), esta alcanzó el 15.7% a diciembre del 2024, una mejora en comparación con el 14.9% registrado en 2023.

	2022	2023	2024
Utilidad neta del sistema bancario (en S/ MMM)	9,385	8,886	10,072
ROE %	17.4%	14.9%	15.9%

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

## 5.4. Principales indicadores de gestión

### 5.4.1. Cifras del Banco<sup>35</sup> (1)

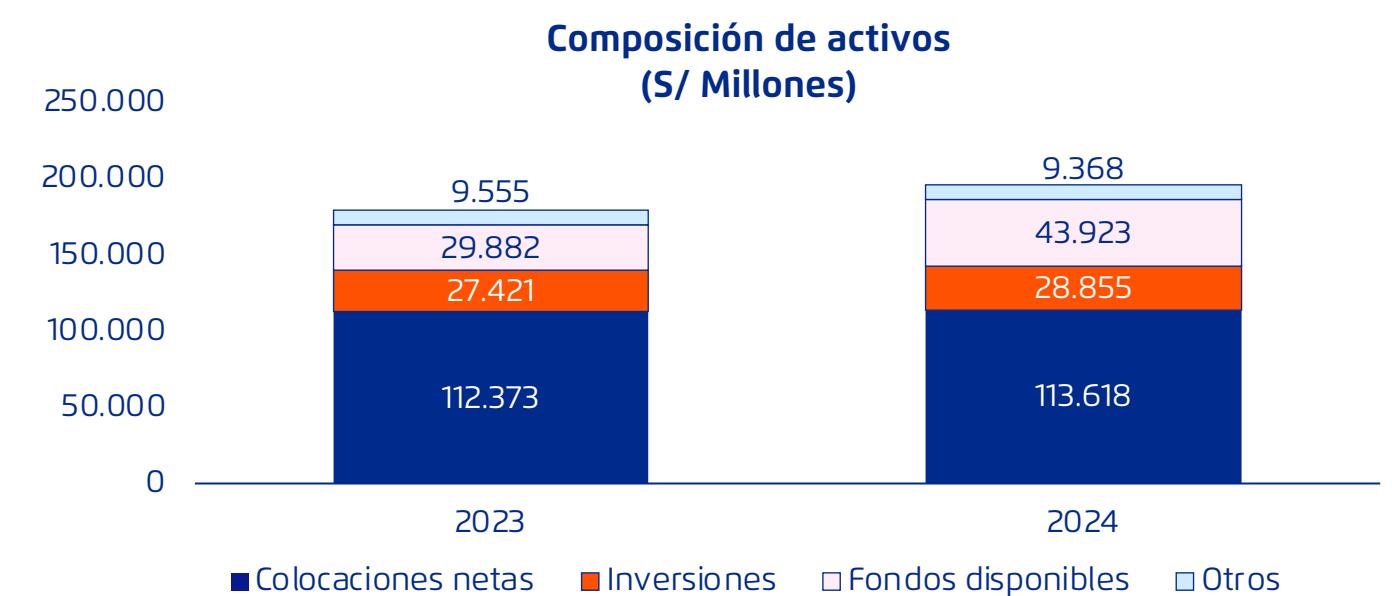
	2023	2024
<b>Rentabilidad</b>		
Utilidad neta (S/ millones) (2)	4,665	5,217
Utilidad neta por acción (S/ por acción) (3)	0.360	0.402
Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE) (%) (4)	20.291	21.318
Retorno sobre activo promedio (ROAA) (%)	2.609	2.782
Margen neto por Intereses (MNI) (%)	5.722	6.039
<b>Ratio operativos (%) (5)</b>		
Gastos operativos sobre ingresos operativos	38.716	39.310
Gastos operativos sobre activos promedios	3.022	3.259
<b>Balance (fin de periodo, en S/ millones)</b>		
Activos	179,230	195,765
Colocaciones netas	112,373	113,618
Depósitos	122,436	136,784
Patrimonio neto	23,975	24,967

	2023	2024
<b>Capital</b>		
Activo total sobre patrimonio (Nº de veces)	7.476	7.841
Ratio BIS (%)	17.458	18.707
Tier 1 ratio (%) (6)	13.088	13.080
Tier 1 common equity ratio (%) (7)	12.675	12.809
<b>Calidad de cartera (%)</b>		
Índice de cartera atrasada (8)	4.171	3.564
Provisiones sobre cartera atrasada	140.61	162.66
Índice de cartera deteriorada (9)	6.030	5.268
<b>Otros datos</b>		
Número de acciones, neto (en millones)	12,973	12,973
Precio promedio por acción (en S/)	2.800	4.000

### 5.4.2 Activos y colocaciones

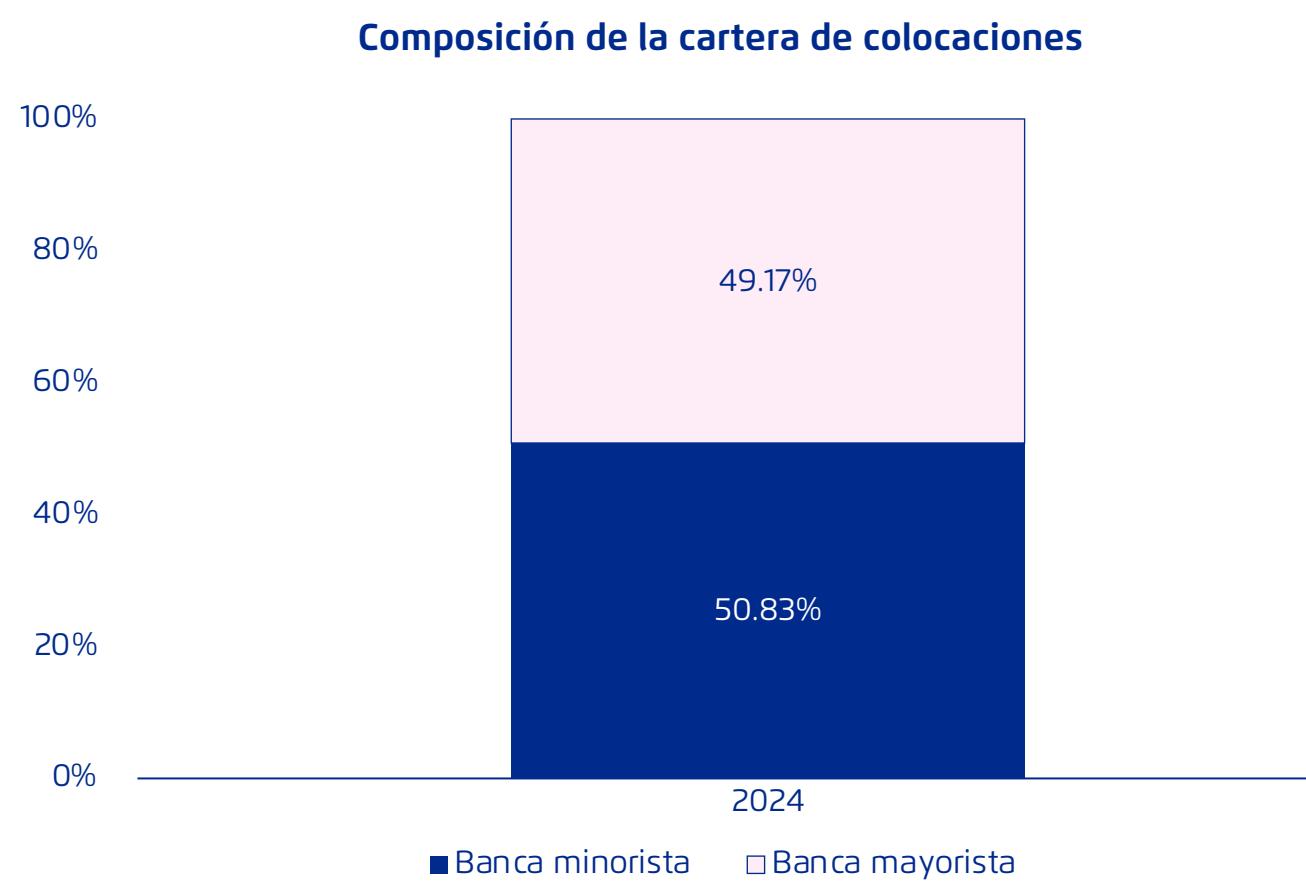
Al cierre de diciembre de 2024, el total de activos ascendió a S/ 195,656 millones, superando los S/ 179,230 millones registrados al cierre de 2023. Este aumento se debió principalmente a los siguientes factores:

- Los fondos disponibles aumentaron un 47.0%, dado que los fondos mantenidos en el BCRP y en cuentas de sucursales también se incrementaron.
- Un mayor nivel de inversiones netas, con un incremento del 5.2% en comparación con el año anterior, impulsado por mayores saldos de certificados de depósito del BCRP.
- Las colocaciones netas crecieron 1.1%, enfocado en los productos de consumo, hipotecario y pequeñas empresas. Compensado con amortizaciones de créditos de Reactiva y la contracción en los segmentos de corporaciones y grandes empresas, que se vieron afectados por el entorno económico.



<sup>35</sup> (1) Cifras en contabilidad local / (2) Cifras acumuladas a diciembre / (3) La utilidad neta por acción es calculada sobre la base del número de acciones actualizadas a diciembre de cada año / (4) Cálculo anualizado / (5) Los ingresos operativos incluyen margen financiero bruto, comisiones por servicios bancarios, resultado de productos financieros derivados, ganancia neta en operaciones de cambio y ganancia neta por diferencia en cambio. Los gastos operativos incluyen remuneraciones y beneficios sociales, generales y administrativos, depreciación y amortización, e impuestos y contribuciones / (6) Tier 1 / activos ponderados por riesgo totales / (7) Tier 1 common equity = capital + reservas - 100 % deducciones (inversiones en subsidiarias, goodwill, activos intangibles y activos tributarios diferidos basados en rendimientos futuros) + utilidades retenidas + ganancias no realizadas / (8) Cartera atrasada / colocaciones totales. Cartera deteriorada = cartera atrasada + cartera refinanciada

En cuanto al análisis por segmento el portafolio está compuesto en un 51% por banca personas y pequeños negocios, y el 49% restante corresponde a la banca mayorista. Para noviembre del 2024, el BCP individual logró una participación del 29.3% en el mercado de colocaciones del sistema financiero, manteniéndose como líder del sector gracias a su enfoque estratégico y a la gestión prudente del riesgo en un entorno económico desafiante.



### 5.4.3 Fondeo y depósitos

El total de pasivos de BCP Individual se situó en S/170,798 millones al cierre de diciembre del 2024, lo que representó una variación positiva del 10.0% en comparación con el 2023. Este incremento se atribuye principalmente al aumento del saldo en depósitos (11.7%), impulsado por depósitos de ahorro y plazo. Además, del incremento en valores en circulación (28.7%), explicado por las emisiones de notas senior como notas subordinadas realizadas en el año.

En cuanto a la estructura de fondeo, los depósitos siguen siendo la principal fuente con una participación del 80.1% en 2024, frente al 78.9% en 2023.

El incremento en depósitos se concentró sobre todo en los productos de depósitos a ahorro (14.1%), depósitos a plazo (13.1%) y cuentas corrientes (9.6%), favorecidos por el efecto de los retiros de la AFP y la libre disponibilidad de la CTS. Asimismo, el efecto contrario se vio reflejado en las cuentas de CTS, en donde se tiene una disminución (-6.0%).

**BCP mantuvo su liderazgo en el mercado de depósitos, al cierre de noviembre 2024 con una participación del 35.9%, por encima del competidor más cercano, que cuenta con una participación del 21.3%.**

Finalmente, el costo de fondeo en 2024 disminuyó a 2.1%, frente a 2.4% de 2023, explicado principalmente por la disminución de tasas de interés tanto en moneda nacional como extranjera. Al cierre de diciembre del 2024, los depósitos estructurales (ahorro y vista) representaron el 76.5% del total de depósitos, frente al 76.4% de 2023.

<b>Fondeo y depósitos (S/ Millones) al 31 de diciembre de 2024</b>	
Depósitos y Obligaciones	136,784
Fondos interbancarios	298
Valores en circulación	13,318
Adeudados a bancos y otros	8,664
Operaciones de reporte	6,711
Otros pasivos	4,914
<b>Total pasivo</b>	<b>170,689</b>
<b>Distribución de los depósitos (S/ Millones) al 31 de diciembre de 2024</b>	
Cuenta corriente	49,698
Ahorro	55,116
Plazo	27,753
CTS (Compensación por Tiempo de Servicio)	2,895
<b>Total depósitos</b>	<b>135,461</b>

### 5.4.4. Utilidad operativa

#### Ingresos

En el 2024, el margen financiero bruto del BCP creció un 10.7% en comparación con el 2023. Los ingresos por intereses de activos rentables aumentaron un 6.8%, además los gastos por intereses se redujeron en 3.8%, atribuidos a menor fondeo con terceros debido a mayores depósitos de ahorros y vista.

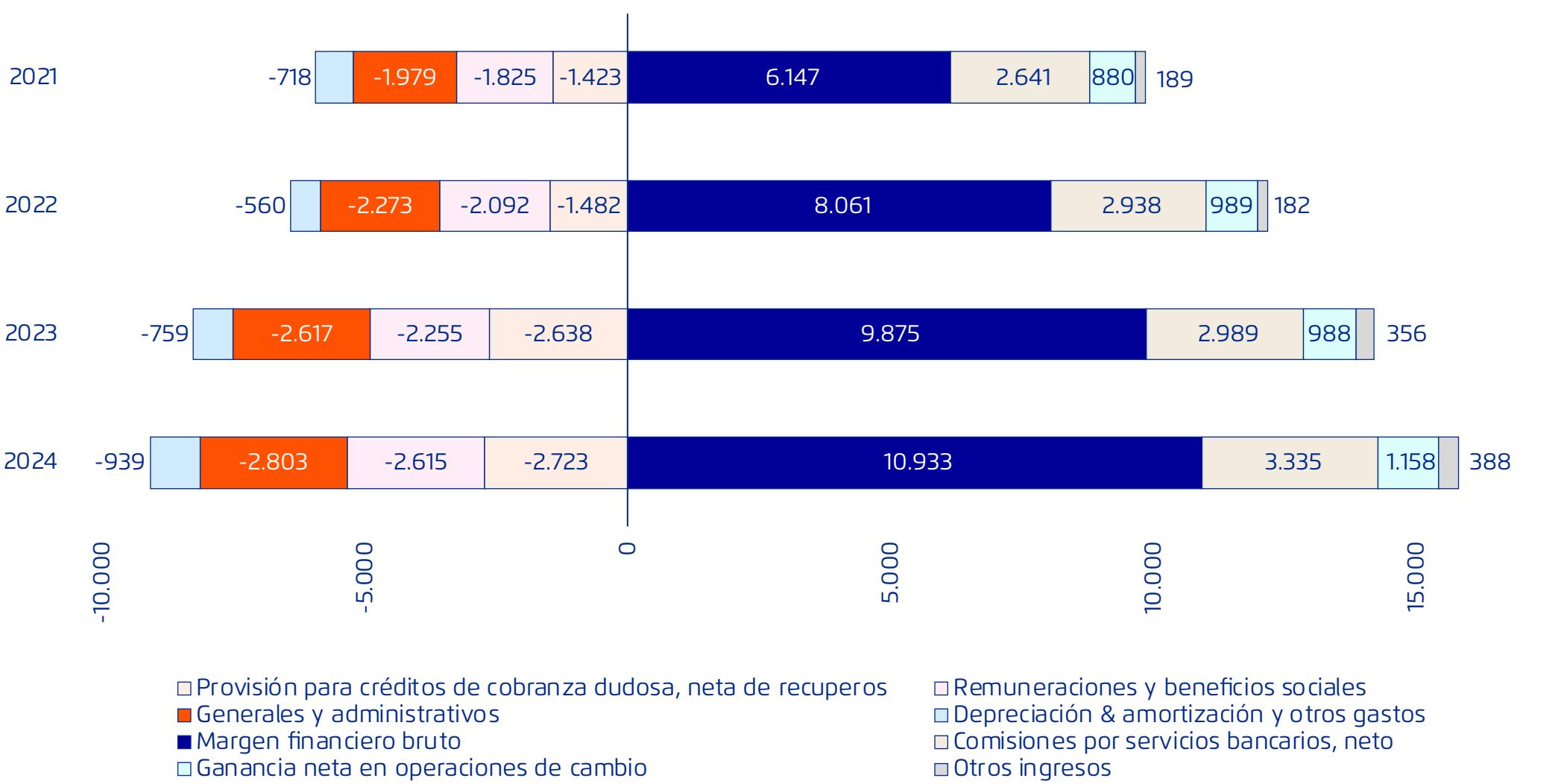
Asimismo, durante el 2024, BCP realizó una emisión de bono corporativo con mix de moneda por S/1,150 millones y US\$500 millones; además, una emisión subordinada de US\$600 millones. Como resultado de lo anterior, el margen neto por intereses (MNI) alcanzó el 6.0% en 2024, en comparación con el 5.7% del año anterior.

Las comisiones por servicios bancarios también registraron un aumento de 12.2%, este crecimiento fue impulsado por Yape y un crecimiento de los servicios transaccionales bancarios. En Yape destaca recaudaciones por pagos de servicio, y en productos transaccionales las comisiones de tarjetas de crédito y débito. Asimismo, mayores ingresos por operaciones de cambio por mayores volúmenes tranzados a través de canales digitales.

## Gastos

Por el lado de los gastos, las provisiones para créditos de cobranza dudosa aumentaron en 3.2%, principalmente debido a mayores provisiones en créditos de consumo y Banca Pequeña Empresa, en línea con las tendencias del mercado. Los gastos de personal crecieron 16.0%, debido a un incremento en las remuneraciones y beneficios, principalmente por mejores resultados del periodo.

Los gastos administrativos también incrementaron en un 7.1%, impulsados por inversiones en tecnología, desarrollo de negocios disruptivos como Yape, crecimiento del negocio tradicional y marketing. Todo esto llevó a que el indicador de eficiencia operativa cerrara en 39.3% para el 2024.



## 5.4.5. Utilidad neta

El 2024 fue el año de recuperación de la actividad económica; debido a varios factores, entre ellos la inflación controlada en rango meta, recuperación de nivel de empleo y una política monetaria menos restrictiva con un BCRP que continuó con el ciclo de recorte de tasas de referencia, el cual empezó a finales del año anterior. A su vez, la morosidad en el mercado se mantuvo elevada durante la primera parte del año, empezando a corregir desde el segundo semestre. Este efecto de mora tuvo un impacto en el crecimiento de saldos crediticios en el sistema financiero.

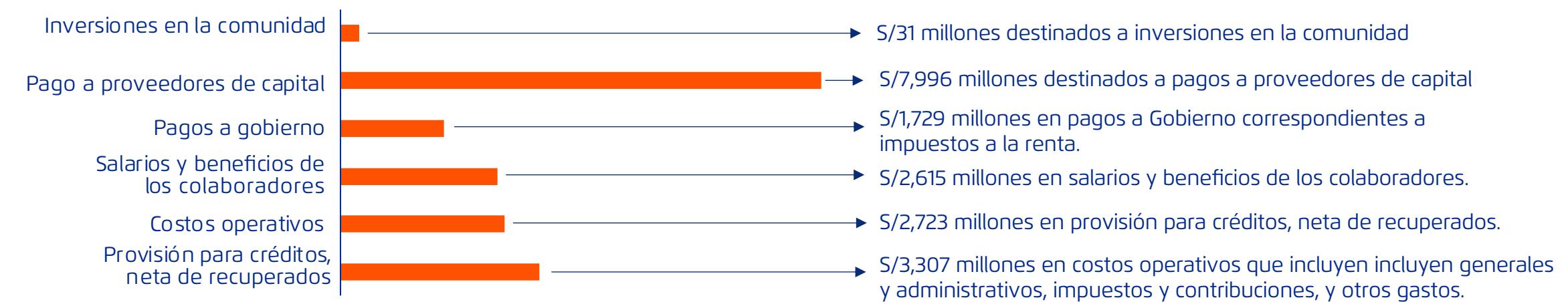
En este contexto, el BCP logró una utilidad neta de S/5,217 millones, lo que representa un incremento del 11.8% en comparación con el año 2023. Este aumento se debió principalmente a mayores ingresos por intereses en las bancas personas y pequeños negocios, y menores gastos financieros por menor fondeo con terceros, debido a mayores depósitos de ahorros y vista.

Asimismo, mayores ingresos no financieros provenientes de servicios de comisiones bancarias, ganancias netas de ventas de valores y operaciones de tipo cambio. Finalmente, mayores gastos operativos impulsados por gastos de personal, debido a mejores resultados versus el año anterior; con ello el indicador de eficiencia del BCP alcanza el 39.3%, 1.4 puntos porcentuales mayor con respecto al 2023. Al cierre del 2024, el ROAE fue del 21.3%, mientras que el ROAA se situó en 2.8%, comparado con el 20.3% y 2.6% del año anterior, respectivamente.

## 5.4.6. Valor económico generado, distribuido y retenido

A través de sus actividades y la generación de ingresos financieros y otros ingresos, el Banco crea valor económico y los distribuye hacia sus grupos de interés y la sociedad en general a través de distintos mecanismos. En el 2024, generamos S/19,543 millones de valor económico, 7.9% más que en el 2023, el cual distribuimos de la siguiente forma [GRI 201-1]:

**En el 2024, distribuimos S/18,402 millones hacia los siguientes grupos de interés:**



## 5.5. Clasificación de riesgo

	Fitch	S&P	Moody's
Fecha de última revisión	Nov. 2024	Nov. 2024	Oct. 2024
Outlook	Estable	Estable	Estable
Rating	BBB	BBB-	Baa1
<b>Moneda extranjera</b>			
Largo plazo	BBB	BBB-	Baa1
Corto plazo	F2	A-3	P-2
<b>Moneda local</b>			
Largo plazo	BBB	BBB-	Baa1
Corto plazo	F2	A-3	P-2

### Emisiones vigentes (144A/RegS)

Corporativo BCP 2025 (US\$ 700MM)	BBB	BBB-
Corporativo BCP 2029 (US\$ 500MM)	BBB	BBB-
Corporativo BCP 2029 (S/ 1,150MM)	BBB	BBB-
Subordinado BCP 2035 (US\$ 600MM)	BB+	Baa3
Subordinado BCP 2030 (US\$ 850MM)	BB+	Baa3
Subordinado BCP 2031 (US\$ 500MM)	BB+	Baa3

Además, el BCP, como emisor recurrente en los mercados de capital locales, cuenta con las siguientes calificaciones por agencias locales.

	AAI	Moody's Local PE
Fecha de última revisión	Setiembre 2024	Setiembre 2024
Entidad	A+	A+
<b>Deuda de largo plazo</b>		
Bonos corporativos	AAA (pe)	AAA.pe
Depósitos de mediano y largo plazo	AAA (pe)	AAA.pe
<b>Deuda de corto plazo</b>		
Depósitos de corto plazo	CP-1+ (pe)	ML A-1+.pe
Certificados de depósitos negociables	CP-1+ (pe)	
<b>Deuda subordinada</b>		
Subordinada Tier II	AA+ (pe)	

## 5.6. Mercado de valores

Cotizaciones 2024							
Código ISIN	Nemónico	Años - Mes	Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	Precio Promedio S/
PEP120001008	CREDITC1	2024-01	2.750	2.830	2.890	2.720	2.800
PEP120001008	CREDITC1	2024-02	2.830	3.080	3.170	2.800	3.020
PEP120001008	CREDITC1	2024-03	3.080	3.220	3.230	3.050	3.140
PEP120001008	CREDITC1	2024-04	3.400	2.880	3.700	2.850	3.270
PEP120001008	CREDITC1	2024-05	2.980	3.190	3.350	2.900	3.100
PEP120001008	CREDITC1	2024-06	3.200	3.240	3.300	3.180	3.220
PEP120001008	CREDITC1	2024-07	3.280	3.440	3.500	3.240	3.350
PEP120001008	CREDITC1	2024-08	3.450	3.350	3.450	3.200	3.290
PEP120001008	CREDITC1	2024-09	3.300	3.360	3.520	3.250	3.280
PEP120001008	CREDITC1	2024-10	3.360	3.870	3.900	3.360	3.660
PEP120001008	CREDITC1	2024-11	3.870	4.000	4.000	3.560	3.840
PEP120001008	CREDITC1	2024-12	3.980	4.000	4.100	3.850	3.880

## 5.7. Situación tributaria

**En el BCP,  
consideramos  
el cumplimiento  
de nuestras  
obligaciones tributarias  
como un compromiso  
ético.**

Nuestros procesos en esta materia son revisados por asesores tributarios externos, asegurando el cumplimiento adecuado de las normas tributarias en cada jurisdicción donde operamos, conforme a nuestra Política Tributaria. Hasta la fecha, no se ha reportado faltas al Código de Ética.

A continuación, presentamos los aspectos impositivos relevantes para el Banco e inversionistas, relacionados con la actividad bancaria y sus valores mobiliarios, con indicación de la afectación, inafectación y exoneración aplicables:

- El Banco está sujeto al régimen tributario peruano. La tasa del Impuesto a la Renta al 31 de diciembre de 2024 y de 2023 fue de 29.5 por ciento. Las personas naturales y jurídicas no domiciliadas en el Perú y las personas naturales domiciliadas están sujetas a la retención de un impuesto adicional sobre los dividendos recibidos del 5 por ciento.
- A partir del 2024, se encuentran gravadas con el impuesto a la renta del 6.25%, las ganancias de capital por operaciones realizadas a través de la Bolsa de Valores de Lima (BVL) por personas naturales y jurídicas. No se prorrogó la Ley N°30341 y sus modificatorias, las cuales dispusieron la exoneración del Impuesto a la Renta hasta el 31 de diciembre de 2023, respecto de las ganancias de capital obtenidas a través de la Bolsa de Valores de Lima (BVL). La exoneración aplicaba hasta las primeras 100 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a las ganancias de capital generada en cada ejercicio gravable, siempre y cuando correspondan a personas naturales.
- Para determinar el Impuesto a la Renta, los precios de transferencia de las transacciones con empresas vinculadas y las que se realicen desde, hacia o a través de países o territorios no cooperantes o de baja o nula imposición, deben estar sustentados con documentación e información sobre los métodos de valoración utilizados y los criterios considerados. Este mismo criterio se aplica en los casos que involucren sujetos cuyas rentas, ingresos o ganancias provenientes de dichas transacciones están sujetos a un régimen fiscal preferencial. Sobre la base del análisis de las operaciones del Banco, la Gerencia y sus asesores legales internos opinan que, como consecuencia de la aplicación de estas normas, no surgirán contingencias de importancia para el Banco al 31 de diciembre de 2024 y de 2023.

- Mediante el Decreto Legislativo N°1529, se modifica la Ley para la lucha contra la evasión y para la formalización de la economía en lo que respecta al uso de medios de pago. Entre las modificaciones realizadas, se reduce el monto a partir del cual se debe utilizar medios de pago de S/3,500 o US\$1,000 a S/2,000 o US\$500. Asimismo, se establece que el uso de medios de pago se tiene por cumplido solo si el pago se efectúa directamente al acreedor, proveedor del bien y/o prestador del servicio, o cuando dicho pago se realice a un tercero designado por aquél, siempre que la designación se comunique a la SUNAT con anterioridad al pago, en la forma y condiciones que se señale mediante Resolución de Superintendencia. Estas disposiciones se encuentran vigentes a partir del 01 de abril de 2022.
- En cuanto al Impuesto General a las Ventas, no se encuentran gravados los ingresos por servicios de crédito percibidos, entre otros, por las empresas bancarias y financieras, domiciliadas o no en el país, por concepto de ganancias de capital, derivadas de las operaciones de compraventa de letras de cambio, pagarés, facturas comerciales y demás papeles comerciales, así como por concepto de comisiones e intereses derivados de las operaciones propias de estas empresas.
- Mediante la Ley Nro. 31962 y el Decreto Supremo Nro.259 - 2024, a partir del 1º de enero 2024, se establecen cambios en la forma de cálculo de los intereses por deudas por multas e intereses por devoluciones de pagos indebidos y/o en exceso. Con esta modificación, las multas se actualizarán aplicando el interés legal establecida por el BCRP y publicada por la SBS, y las devoluciones de pagos indebidos y/o en exceso se actualizarán aplicando la Tasa de Interés moratorio - TIM. Para infracciones cometidas con anterioridad a esta norma, las multas se actualizarán

aplicando la Tasa de Interés moratorio – TIM, y para los pagos indebidos o en exceso generados con anterioridad a esta norma, se actualizarán aplicando las tasas de interés establecidas en el artículo 38 del Código Tributario.

- La Autoridad Tributaria Peruana tiene la facultad de revisar y, de ser aplicable, hacer una nueva determinación por el Impuesto a la Renta calculado por el Banco en los cuatro años posteriores al año de la presentación de la declaración de impuestos. Las declaraciones juradas anuales y mensuales pendientes de revisión por la Autoridad Tributaria corresponden a los ejercicios 2016 al 2023, excepto por los períodos 2018 y 2019, los cuales han sido revisados por la Autoridad Tributaria en el 2023 y 2024, respectivamente. Al respecto, el periodo fiscal 2020 viene siendo revisado a la fecha por la Autoridad Tributaria.

Debido a las posibles interpretaciones que la Autoridad Tributaria puede dar a las normas legales vigentes, no es posible determinar a la fecha si las revisiones que se realicen resultarán o no pasivos para el Banco, por lo que cualquier mayor impuesto, intereses moratorios y sanciones que pudieran resultar de tales revisiones fiscales serían aplicados a los resultados del ejercicio en que éstos se determinen. Sin embargo, en opinión de la Gerencia y de sus asesores legales internos, cualquier eventual liquidación adicional de impuestos no sería significativa para los estados financieros separados del Banco.

## 5.8. Estados Financieros

### BCP INDIVIDUAL

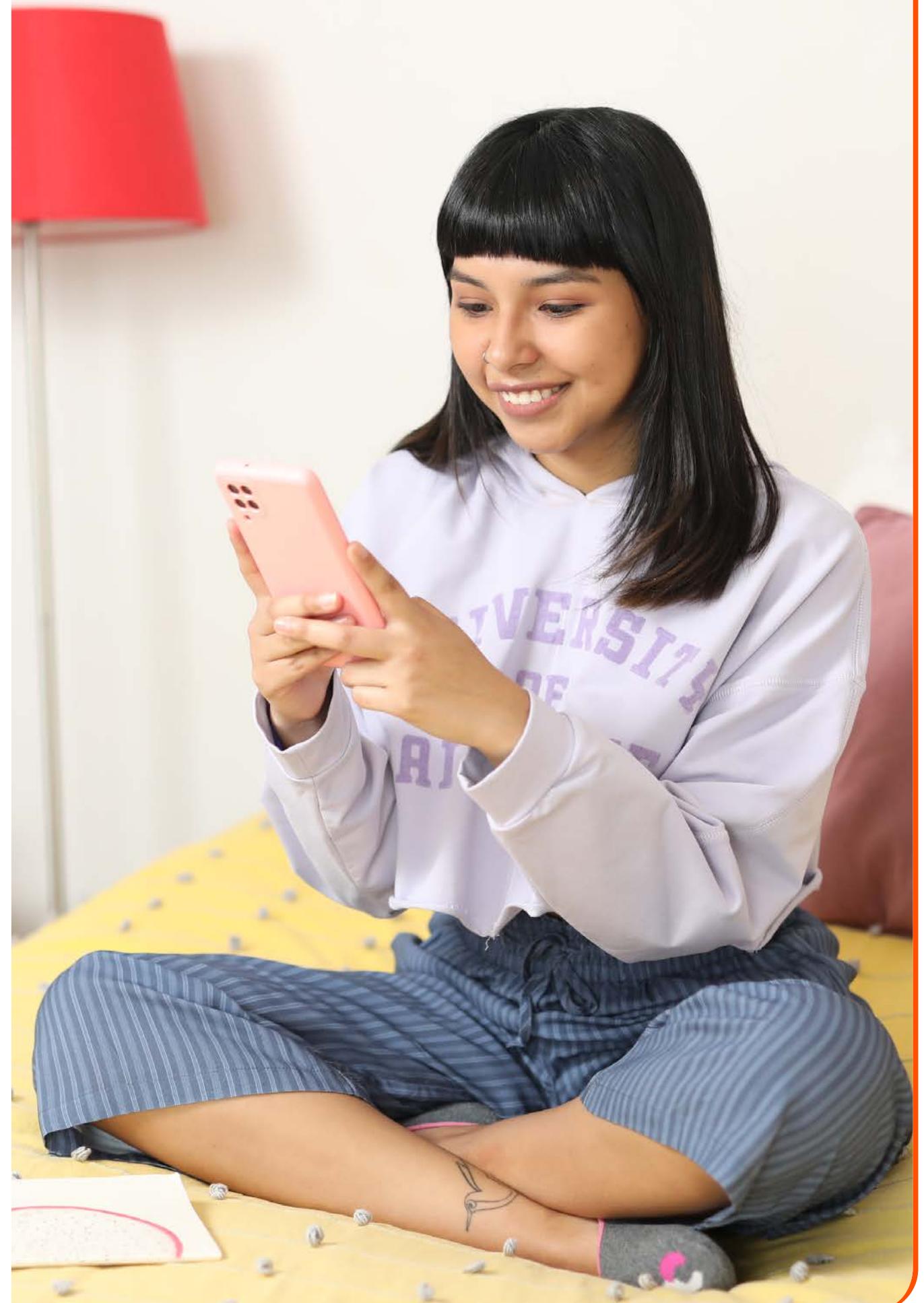
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

(Montos expresados en miles de soles)

	2024	2023
	S/000	S/000
<b>Activos</b>		
Fondos disponibles:		
Caja y canje	3,991,482	3,994,617
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú	35,648,839	23,503,847
Depósitos en bancos del país y del exterior	3,143,684	2,162,321
Fondos sujetos a restricción	1,080,225	155,462
Rendimientos devengados del disponible	58,912	65,418
	43,923,142	29,881,665
Fondos interbancarios	-	55,660
Inversiones:		
A valor razonable con cambios en resultados	603,635	362,360
Disponibles para la venta	20,518,164	18,175,618
A vencimiento	7,733,281	8,882,781
	28,855,080	27,420,759
Cartera de créditos neta	113,618,387	112,372,799
Inversiones en subsidiarias y asociadas	2,467,698	2,771,052
Inmuebles, mobiliario y equipo	1,114,368	1,031,534
Otros activos netos	5,677,635	5,696,744
<b>Total activo</b>	<b>195,656,310</b>	<b>179,230,213</b>
<b>Riesgos y compromisos contingentes</b>	<b>93,764,212</b>	<b>93,849,559</b>

	2024	2023
	S/000	S/000
<b>Pasivo</b>		
Depósitos y obligaciones		
Depósitos y obligaciones	136,783,883	122,432,691
Fondos interbancarios	298,081	354,593
Cuentas por pagar por pactos de recompra	6,711,406	7,583,519
Deudas a bancos corresponsales y otras entidades	8,664,299	10,142,822
Valores títulos y obligaciones en circulación	13,317,657	10,350,260
Otros pasivos	4,913,926	4,391,817
<b>Total pasivo</b>	<b>170,689,252</b>	<b>155,255,702</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital social	12,973,175	12,973,175
Reserva legal	4,554,981	4,554,566
Reserva facultativa	1,244,142	1,711,176
Resultados no realizados	(394,491)	(648,271)
Resultados acumulados	6,589,251	5,383,865
<b>Total patrimonio</b>	<b>24,967,058</b>	<b>23,974,511</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>195,656,310</b>	<b>179,230,213</b>
<b>Riesgos y compromisos contingentes</b>	<b>93,764,212</b>	<b>93,849,559</b>



BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.  
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023  
(Montos expresados en miles de soles)

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
<b>Ingresos y gastos financieros</b>		
Ingresos financieros	14,450,779	13,529,940
Gastos financieros	(3,518,074)	(3,655,269)
<b>Margen financiero bruto</b>	<b>10,932,705</b>	<b>9,874,671</b>
Provisión para pérdidas crediticias en cartera de préstamos	(3,002,984)	(2,851,416)
Recuperación de préstamos castigados	279,687	213,583
<b>Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos</b>	<b>(2,723,297)</b>	<b>(2,637,833)</b>
Margen financiero bruto	8,209,408	7,236,838
<b>Ingresos no financieros</b>		
Comisiones por servicios bancarios, neto	3,335,248	2,988,768
Resultado de productos financieros derivados de negociación	73,327	89,705
Participación en los resultados de las inversiones en subsidiarias y asociadas	302,031	244,861
Pérdida neta en valores	(45,045)	(69,833)
Ganancia neta en operaciones de cambio	1,157,575	988,264
Otros ingresos no financieros	267,087	324,957
	<b>5,090,223</b>	<b>4,566,722</b>

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
<b>Gastos operativos</b>		
Remuneraciones y beneficios sociales	(2,615,491)	(2,255,247)
Generales y administrativos	(2,802,699)	(2,616,978)
Depreciación y amortización	(418,957)	(377,222)
Provisión para bienes recibidos en pago y adjudicados	(15,840)	20,535
Impuestos y contribuciones	(256,572)	(152,541)
Otros gastos operativos	(247,526)	(249,300)
	<b>(6,357,085)</b>	<b>(5,630,753)</b>
Ganancia neta por diferencia de cambio	2,860	11,545
<b>Utilidad antes de impuesto a la renta</b>	<b>6,945,406</b>	<b>6,184,352</b>
Impuesto a la renta	(1,728,714)	(1,519,844)
<b>Utilidad neta</b>	<b>5,216,692</b>	<b>4,664,508</b>
<b>Utilidad por acción básica y diluida (en soles)</b>	<b>0.402</b>	<b>0.360</b>
<b>Promedio ponderado del número de acciones en circulación, ajustado por división de acciones (en miles)</b>	<b>12,973,175</b>	<b>12,973,175</b>

# BCP CONSOLIDADO

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. Y SUBSIDIARIAS  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023  
(Montos expresados en miles de soles)

## ACTIVO

	2024	2023
	S/000	S/000
<b>Activo</b>		
<b>Fondos disponibles:</b>		
Caja y canje	4,462,583	4,667,423
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú	36,665,480	23,673,778
Depósitos en bancos del país y del exterior	3,334,819	2,277,029
Fondos sujetos a restricción	1,106,352	169,552
Rendimientos devengados del disponible	59,377	65,605
	<b>45,628,611</b>	<b>30,853,387</b>
Fondos interbancarios	-	-
<b>Inversiones:</b>		
A valor razonable con cambios en resultados	603,635	362,360
Disponibles para la venta	23,371,455	20,588,793
A vencimiento	7,796,254	9,025,012
	<b>31,771,344</b>	<b>29,976,165</b>
Cartera de créditos, neto	124,051,833	123,585,789
Inversiones en subsidiarias y asociadas	28,061	21,074
Inmuebles, mobiliario y equipo	1,245,629	1,170,598
Crédito mercantil	276,321	276,321
Otros activos, neto	5,941,547	5,974,984
<b>Total activo</b>	<b>209,051,891</b>	<b>191,858,318</b>
<b>Riesgos y compromisos contingentes</b>	<b>96,441,344</b>	<b>96,478,097</b>

## PASIVO Y PATRIMONIO NETO

	2024	2023
	S/000	S/000
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>		
<b>Depósitos y obligaciones</b>		
Depósitos y obligaciones	147,715,728	132,308,517
Fondos interbancarios	350,095	324,577
Cuentas por pagar por pactos de recompra	7,203,885	8,005,844
Deudas a bancos correspondientes y otras entidades	9,815,171	11,545,539
Valores títulos y obligaciones en circulación	13,627,208	10,961,427
Otros pasivos	5,085,359	4,536,379
<b>Total pasivo</b>	<b>183,797,446</b>	<b>167,682,283</b>
<b>Patrimonio neto</b>		
<b>Patrimonio atribuible a los accionistas del Banco de Crédito del Perú:</b>		
Capital social	12,973,175	12,973,175
Reserva legal	4,554,981	4,554,566
Reserva facultativa	1,244,144	1,711,178
Resultados no realizados	(393,302)	(647,082)
Resultados acumulados	6,633,507	5,433,866
	<b>25,012,505</b>	<b>24,025,703</b>
Interés no controlador	133,395	150,332
<b>Total patrimonio</b>	<b>25,145,900</b>	<b>24,176,035</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>208,943,346</b>	<b>191,858,318</b>
<b>Riesgos y compromisos contingentes</b>	<b>96,441,344</b>	<b>96,478,097</b>

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A Y SUBSIDIARIAS  
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023  
(Montos expresados en miles de soles)

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
<b>Ingresos y gastos financieros</b>		
Ingresos financieros	17,446,993	16,526,934
Gastos financieros	(4,266,834)	(4,455,300)
<b>Margen financiero bruto</b>	<b>13,180,159</b>	<b>12,071,634</b>
Provisión para pérdidas crediticias en cartera de préstamos	(3,851,531)	(3,774,900)
Recuperación de préstamos castigados	402,380	313,405
<b>Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos</b>	<b>(3,449,151)</b>	<b>(3,461,495)</b>
<b>Margen financiero bruto</b>	<b>9,731,008</b>	<b>8,610,139</b>
<b>Ingresos no financieros</b>		
Comisiones por servicios bancarios, neto	3,423,153	3,096,714
Resultado de productos financieros derivados de negociación	81,703	101,855
Resultado neto en valores	(30,009)	(80,521)
Ganancia neta en operaciones de cambio	1,166,567	997,648
Otros ingresos no financieros	284,376	355,973
	4,925,790	4,471,669
<b>Gastos operativos</b>		
Remuneraciones y beneficios sociales	(3,445,637)	(3,071,113)

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Generales y administrativos	(3,141,813)	(2,944,336)
Depreciación y amortización	(485,842)	(435,817)
Provisión para bienes recibidos en pago y adjudicados	(15,853)	20,523
Impuestos y contribuciones	(266,375)	(162,185)
Otros gastos operativos	(251,730)	(288,244)
<b>Pérdida neta por diferencia de cambio</b>	<b>(9,027)</b>	<b>(6,815)</b>
<b>Utilidad antes de impuesto a la renta</b>	<b>7,040,521</b>	<b>6,193,821</b>
Impuesto a la renta	(1,814,210)	(1,527,751)
<b>Utilidad neta</b>	<b>5,226,311</b>	<b>4,666,070</b>
<b>Atribuible a:</b>		
Accionistas del Banco de Crédito del Perú	5,210,948	4,653,039
Interés no controlador	15,363	13,031
	5,226,311	4,666,070
<b>Utilidad neta básica y dilutiva por acción atribuible a los accionistas del Banco de Crédito del Perú</b>	<b>0.402</b>	<b>0.359</b>
<b>Utilidad por acción básica y diluida (en soles)</b>	<b>0.403</b>	<b>0.360</b>
<b>Promedio ponderado del número de acciones en circulación, ajustado por división de acciones (en miles)</b>	<b>12,973,175</b>	<b>12,973,175</b>

# CAPÍTULO 06



## Anexos

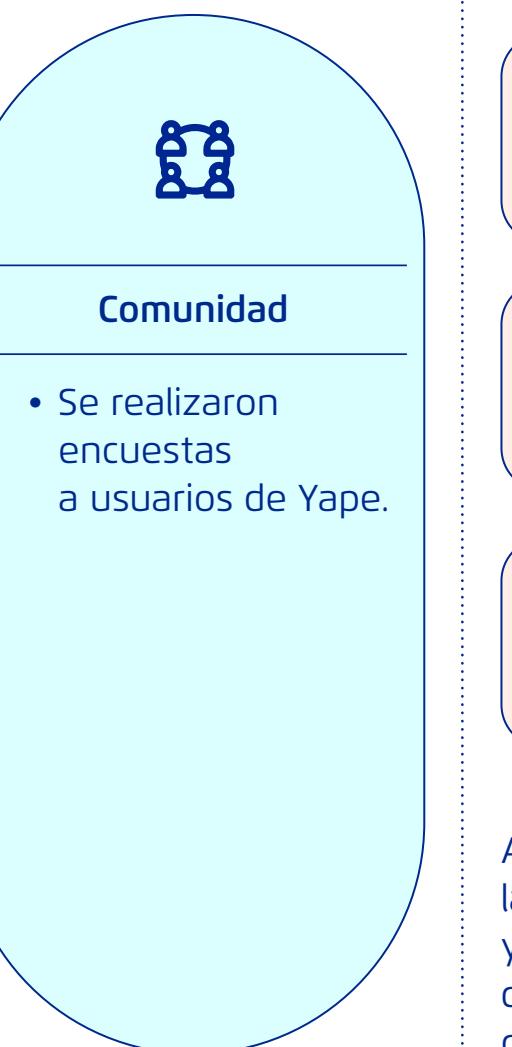
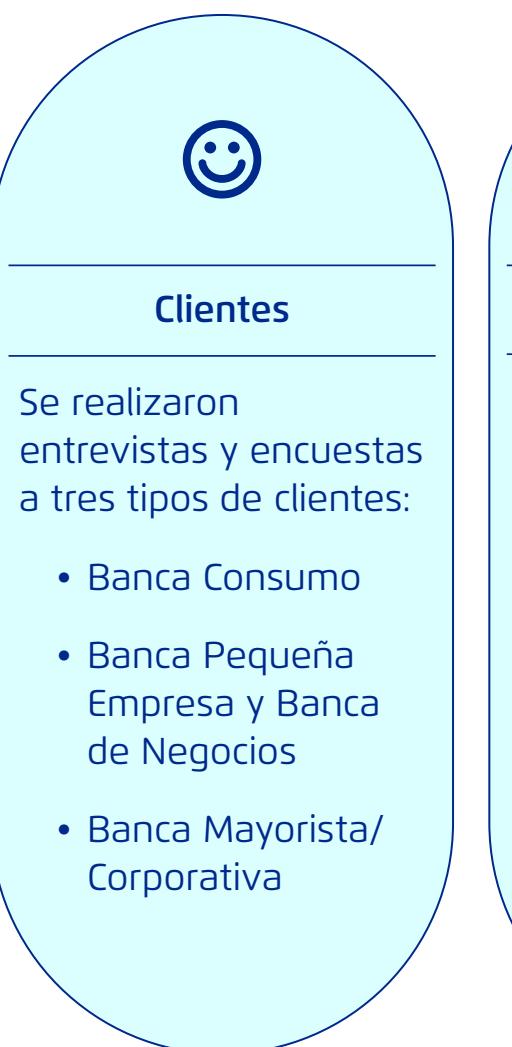
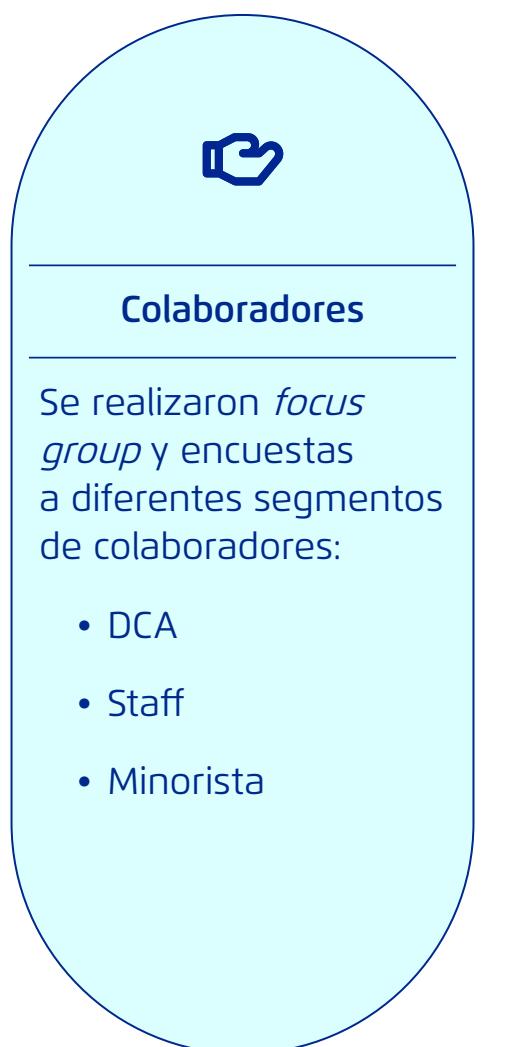
- 6.1. Materialidad
- 6.2. Gestión de proveedores
- 6.3. Índice de contenidos GRI
- 6.4. Índice de contenidos SASB
- 6.5. Tablas de indicadores económicos
- 6.6. Tablas de indicadores sociales
- 6.7. Tablas de indicadores ambientales
- 6.8. Tablas de indicadores SASB

## 6.1. Materialidad

### 6.1.1 Diálogo con grupos de interés

En el BCP mantenemos un relacionamiento muy estrecho con nuestros grupos de interés, de modo que podamos identificar las tendencias y preocupaciones de cada uno y establecer mecanismos de diálogo diferenciados a través de diversos equipos especializados. [GRI 2-29]

Para conocer las expectativas y percepciones de los públicos más relevantes para nuestra compañía, durante el 2024 llevamos a cabo un extenso proceso de diálogo que concluyó con las siguientes consultas a los diferentes grupos de interés de BCP, internos y externos:



Con el fin de ampliar y profundizar la información recibida, hemos incorporado en nuestro análisis de materialidad los resultados de las consultas realizadas a los grupos de interés de Credicorp.

- Gerencias**
- Proveedores**
- Inversionistas**
- Líderes de opinión**

A continuación, presentamos las expectativas más relevantes y los mecanismos de diálogo que mantenemos con los diferentes grupos de interés: [GRI 2-29]



Grupo de interés	Expectativas	Canales de comunicación	Grupo de interés	Expectativas	Canales de comunicación
Accionistas e inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valores éticos y buenas prácticas de sostenibilidad</li> <li>Comunicación clara</li> <li>Información transparente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea general anual de accionistas</li> <li>Conferencias de prensa y de inversionistas</li> <li>Presentaciones trimestrales para inversionistas</li> <li>Memoria Integrada anual</li> <li>CDP a través de Credicorp<sup>36</sup></li> <li>Reporte <i>Taskforce on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)</i> Credicorp</li> <li>Informe de Progreso al Pacto Mundial</li> </ul>	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar empleo local.</li> <li>Transparencia en productos y servicios y comportamiento ético</li> <li>Gestión riesgos de la cadena de suministros</li> <li>Participación en los programas del Banco</li> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>Facilitar la autonomía de gestión en oficinas</li> <li>Implementación de medidas de ciberseguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos a nivel de servicio (ANS)</li> <li>Equipos centralizados de compras y pagos</li> <li>Reuniones de seguimiento y encuestas de retroalimentación</li> <li><i>Onboarding</i> para proveedores</li> <li>Correos electrónicos</li> <li>Buzón de Alerta Genética Credicorp</li> <li>Memoria Integrada anual</li> </ul>
Agentes BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte comercial y técnico</li> <li>Generación de nuevos ingresos</li> <li>Capacitaciones</li> <li>Información clara sobre productos y servicios</li> <li>Apoyo y reconocimiento</li> <li>Buen trato con los colaboradores</li> <li>Valor al canal agente y al socio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutivo comercial del canal</li> <li>Línea agente</li> <li>Capacitaciones y encuestas de retroalimentación</li> <li>Videos para una mejor gestión de su negocio</li> <li>Memoria integrada anual</li> </ul>	Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de capacitación y desarrollo</li> <li>Programas de Bienestar Integral</li> <li>Conocimiento en protección de datos</li> <li>Ética, transparencia e integridad</li> <li>Conocimiento en ciberseguridad</li> <li>Lucha contra la discriminación</li> <li>Programa de Equidad de Género</li> <li>Conciliación laboral</li> <li>Transparencia y comunicación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités con colaboradores</li> <li>Portal interno SIGA</li> <li>Redes sociales</li> <li>Workplace BCP</li> <li>Mensajes institucionales</li> <li>Reuniones trimestrales de desempeño y planeamiento con líderes</li> <li>Canal Alerta Genética Credicorp</li> <li>Estudio de clima laboral</li> <li>Memoria Integrada anual</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor difusión de becas</li> <li>Mayor alcance y descentralización en inclusión financiera</li> <li>Agilidad administrativa</li> <li>Digitalización de la economía</li> <li>Apoyo al emprendimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas con funcionarios y asesores</li> <li>Banca por teléfono, Banca por internet</li> <li>Atención de reclamos</li> <li>Comunicaciones escritas</li> <li>Encuestas anuales sobre grados de satisfacción y recomendación</li> <li>Estudio de reputación</li> <li>Buzón de denuncias Credicorp</li> <li>Redes sociales</li> <li>Memoria Integrada anual</li> <li>Reporte <i>Taskforce on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)</i> Credicorp</li> </ul>	Líderes de opinión y medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de la inclusión financiera</li> <li>Comunicación sobre el desempeño del banco y el lanzamiento de productos y servicios</li> <li>Prácticas sostenibles y transformación digital</li> <li>Marca empleadora BCP</li> <li>Promover programas de responsabilidad social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas</li> <li>Notas de prensa</li> <li>Columnas de opinión</li> <li>Conferencias de prensa</li> <li>Eventos presenciales</li> <li>Programas de capacitación</li> <li>Redes sociales</li> <li>Memoria Integrada anual</li> </ul>

36 Anteriormente *Carbon Disclosure Project*, hoy CDP.



Grupo de interés	Expectativas	Canales de comunicación
Gobierno y organismos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza y transparencia</li> <li>Avances en sostenibilidad y responsabilidad social</li> <li>Respeto por el consumidor e inclusión financiera</li> <li>Promover un marco regulatorio de respeto a la libre iniciativa privada, a la libertad de empresa y a la innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones con gremios empresariales para canalizar iniciativas de interés</li> <li>Reuniones con entidades públicas, gremios y otras instituciones de la sociedad</li> <li>Memoria Integrada anual</li> <li>Reportes regulatorios</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza, seguridad y transparencia en lo que ofrece el banco</li> <li>Prestigio y solvencia del banco</li> <li>Facilidad de uso de los servicios del banco</li> <li>Adecuada gestión en anticorrupción, financiación sostenible y derechos humanos</li> <li>Precios competitivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redes sociales</li> <li>Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión)</li> <li>Avisos en la prensa</li> <li>Encuesta Trimestral de Reputación</li> <li>Cursos y capacitaciones presenciales y virtuales</li> <li>Memoria Integrada Anual y Reporte <i>Taskforce on Climate-Related Financial Disclosures</i> (TCFD) Credicorp</li> </ul>

## 6.1.2. Temas materiales del BCP

Para el ejercicio de doble materialidad nos basamos en un análisis de contexto sobre aquellos temas más relevantes para las empresas del sector financiero con relación a los reportes de sostenibilidad. Esto con el fin de establecer un marco que nos facilite la comprensión de las tendencias regulatorias y del mercado, sirviendo de referencia para la definición de la Doble Materialidad Estratégica. A partir de este marco, sentamos las bases para la elaboración de un listado de temas y subtemas e identificación de IRO (impactos, riesgos y oportunidades), asegurando que todas las dimensiones relevantes de la sostenibilidad fueran consideradas en la toma de decisiones estratégicas. Este listado de temas fue contrastado con el resultante de la anterior materialidad de BCP. Además, revisamos estándares y directrices internacionales como *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), *International Sustainability Standards Board* (ISSB), Principios del Ecuador, Pacto Global de las Naciones Unidas, y ratings del sector en sostenibilidad como *Sustainalytics*, *Morgan Stanley Capital International* (MSCI) y *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI).

La metodología empleada para el análisis de la doble materialidad de BCP no ha seguido los requisitos técnicos europeos<sup>37</sup>, sino que se han aplicado criterios más laxos.

Concluimos listando 5 cuestiones de gobernanza, 7 cuestiones sociales y 2 cuestiones ambientales sumando un total de 14 temas materiales que presentamos en la Memoria Integrada 2024. [GRI 3-1]

### Listado de temas materiales: [GRI 3-2]

ESG	Tema	Definición
E	Cambio climático	Adaptación y mitigación del cambio climático (incluye energía y emisiones).
	Naturaleza y medio ambiente	Reducción de los impactos negativos en el medio ambiente y la naturaleza (incluye agua y efluentes, biodiversidad y residuos).
S	Empleo y gestión del talento	Bienestar, derechos laborales y satisfacción de los colaboradores, formación y desarrollo profesional, creación y estabilidad en el empleo, diversidad e igualdad y salud y seguridad de los colaboradores.
	Derechos humanos	Respeto a los derechos humanos de las personas y la sociedad, tanto en las actividades propias de la compañía como en la cadena de valor.
	Suministro sostenible	Consideración de cuestiones ESG a lo largo de la cadena de valor.

<sup>37</sup> European Sustainability Reporting Standards (ESRS)

ESG	Tema	Definición
S	Compromiso con la sociedad	Diálogo, compromiso e inversión social en la sociedad y las comunidades donde opera la empresa.
	Inclusión y educación financiera	La inclusión financiera hace referencia al acceso equitativo a servicios financieros, mientras que la educación financiera implica proporcionar conocimientos para tomar decisiones informadas sobre el manejo del dinero.
	Finanzas e inversiones responsables y sostenibles	Prácticas financieras que buscan generar un impacto positivo o evitar impactos negativos en el medio ambiente y la sociedad, además de obtener rendimientos financieros (incluye productos y servicios de ahorro, inversión y financiación).
	Simplicidad, transparencia y experiencia cliente	Facilitación de procesos simples y claros, junto con una interacción satisfactoria para los clientes y mejora de la experiencia del cliente.
G	Gobierno corporativo, ética y transparencia	Prácticas y medidas de ética y anticorrupción, prevención del lavado de activos, estructura, composición y funcionamiento de los órganos de gobierno, y transparencia de la información.
	Desempeño económico y financiero	Solvencia y solidez financiera de la empresa.
	Gestión integral de riesgos	Adeuada gestión de todos los riesgos financieros, operativos y estratégicos de manera coordinada y efectiva.
	Innovación y transformación digital	Adopción de tecnologías y nuevos modelos para mejorar la eficiencia, la experiencia del cliente y la oferta de productos y servicios financieros, así como la operativa interna.
	Ciberseguridad, privacidad y gestión ética de los datos	Salvaguardar la información confidencial de los clientes y asegurar que su uso se realice de manera ética y conforme a las regulaciones.

Listado de temas materiales priorizados según:	
Materialidad de impacto	Materialidad financiera
1. Inclusión y Educación Financiera	1. Ciberseguridad, Privacidad y Gestión Ética de los Datos
2. Desempeño Económico y Financiero	2. Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia
3. Ciberseguridad, Privacidad y Gestión Ética de los Datos	3. Derechos Humanos
4. Simplicidad, Transparencia y Experiencia Cliente	4. Simplicidad, Transparencia y Experiencia Cliente
5. Financiación Responsable y Sostenible	5. Empleo y Gestión del Talento
6. Compromiso con la Sociedad	6. Desempeño Económico y Financiero
7. Empleo y Gestión del Talento	7. Gestión Integral de Riesgos
8. Derechos Humanos	8. Financiación Responsable y Sostenible
9. Gestión Integral de Riesgos	9. Innovación y Transformación Digital
10. Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia	10. Compromiso con la Sociedad
11. Innovación y Transformación Digital	11. Inclusión y Educación Financiera
12. Naturaleza y medio ambiente	12. Cambio Climático
13. Suministro Sostenible	13. Naturaleza y medio ambiente
14. Cambio Climático	14. Suministro Sostenible

## 6.2. Gestión de proveedores

Continuando con el proceso de fortalecimiento del modelo corporativo, en 2024 conseguimos centralizar las negociaciones del 88.1% del monto de los acuerdos contractuales, excediendo estándares internacionales. Además, el monto de los acuerdos contractuales adjudicados asciende a S/7,987 millones, obteniendo un impacto económico de S/798 millones a nivel del BCP.

Adicionalmente, se identificaron iniciativas desplegadas y planificadas, como la problemática de los diversos equipos que participan en el proceso de gestión de proveedores, con el fin de generar sinergias, integrarlas y alinearlas a un nuevo plan estratégico para la implementación del sistema de Gestión de Sostenibilidad para proveedores. También se implementó la plataforma *Docusign*, que nos permite reemplazar los contratos físicos por contratos digitales y así reducir el consumo de papel.

Finalmente, durante 2024, el 54.5% de nuevas contrataciones han sido evaluadas bajo criterios sociales y ambientales. La evaluación se realiza de manera informativa, no restrictiva, a los proveedores que han sido adjudicados y cumplen los criterios del proceso de homologación. Los aspectos evaluados son: [\[GRI 308-1\]](#) [\[GRI 414-1\]](#)

**Implementación  
de un Sistema de Gestión  
Ambiental basado en la  
norma ISO 14001**

**Definición e implementación  
de controles operacionales  
para los aspectos  
ambientales**

**Medición de huella  
de carbono**

**Desarrollo de iniciativas  
o programas relacionados  
con el medio ambiente**



## 6.3. Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	El Banco de Crédito del Perú ha reportado de conformidad con los estándares GRI para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024			
				Omisión
Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Razón/ Omisión
<i>Contenidos generales</i>				
	2-1: Detalles de la organización	8		
	2-2: Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	BCP Perú		
	2-3: Periodo de notificación, frecuencia y punto de contacto	5		
	2-4: Actualización de la información	5		
	2-5: Verificación externa	La Memoria Integrada 2024 de BCP no contó con verificación externa		
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras	12, 14		
	2-7: Empleados	98		
	2-8: Trabajadores que no son empleados	-		Información no disponible. La data de empleados de los contratistas que ejercen labores en nuestras instalaciones no está disponible para divulgación
	2-9: Estructura y composición de la gobernanza	39		
	2-10: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	38		
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	39		
	2-12: Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	38		

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión
				Razón/ Omisión
	2-13: Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	11, 38		
	2-14: Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	5		
	2-15: Conflictos de interés	43		
	2-16: Comunicación de preocupaciones críticas	40		
	2-17: Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	40		
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	40		
	2-19: Políticas de remuneración			La remuneración de los Directores es propuesta por el Comité de Remuneraciones y aprobada en la Junta de Accionistas. Su compensación total está compuesta por una remuneración anual por ser miembros del Directorio, sumada a una remuneración adicional para aquellos Directores que pertenezcan a alguno de los Comités del Directorio. La compensación de los líderes incluye sueldo fijo y bonos de corto y largo plazo.

**GRI 2:  
Contenidos generales  
2021**

				Omisión
Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Razón/ Omisión
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>				
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	El Comité de Remuneraciones aprueba las propuestas de compensación en base al valor de los puestos por conocimientos, complejidad y responsabilidad, asegurando equidad y sin discriminación		
	2-21: Ratio de compensación total anual	-		Información confidencial
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3		
	2-23: Compromisos de política	41		
	2-24: Incorporación de compromisos políticos	41		
	2-25: Procesos para remediar impactos negativos	32		
	2-26: Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	41		
	2-27: Cumplimiento de leyes y reglamentos	43, 102	16	
	2-28: Asociaciones de miembros	17		
	2-29: Enfoque para la participación de las partes interesadas	16, 86		
	2-30: Acuerdos colectivos de negociación	36		
<i>Temas materiales</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-1: Proceso para determinar temas materiales	88		
	3-2: Lista de temas materiales	16, 88		

				Omisión
Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Razón/ Omisión
<i>Gobierno Corporativo</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3: Gestión de temas materiales	38		
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1: Desempeño económico	78, 97	8,9	
<i>Ética empresarial</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3: Gestión de temas materiales	41		
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1: Evaluación de riesgos relacionados con la corrupción	101	16	
	205-2: Políticas y procedimientos para abordar los riesgos de corrupción	42	16	
	205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	42	16	
<b>GRI 206: Competencia desleal</b>	206-1: Acciones jurídicas relacionadas a la competencia desleal y las prácticas monopólicas, y contra la libre competencia	44, 101	16	
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>	415-1: Contribución a partidos o representantes políticos	42	16	
<i>Ánalisis y gestión de riesgos</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3: Gestión de temas materiales	48		
<i>Ciberseguridad y seguridad de los datos</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3: Gestión de temas materiales	51		
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	107	16	

				Omisión
Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Razón/ Omisión
<i>Empleo</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>				
	3-3: Gestión de temas materiales	34		
	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	98, 99	5, 8, 10	
	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	100	3, 5, 8	
	401-3: Licencia parental	10	5, 8	
	403-1: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	36	8	
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	36	3, 8	
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	36	8, 16	
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	36	8	
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	36	3	
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	36	8	
	403-9: Lesiones por accidente laboral	101	3, 8, 16	
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales	36	3, 8, 16	

				Omisión
Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Razón/ Omisión
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>				
404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado				
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
405-1: Diversidad en los órganos de gobierno y empleados				
405-2: Brecha salarial entre mujeres y hombres				
<b>GRI 407: Libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva</b>				
407-1: Libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva				
<b>GRI 409: Trabajo forzoso</b>				
409-1: Políticas y prácticas de una organización para abordar los riesgos de trabajo forzoso				
<b>GRI 408: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo infantil</b>				
408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo infantil				
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados				
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>				
406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas				
<b>Indicador propio</b>				
Satisfacción de colaboradores				
<b>Indicador propio</b>				
Talento digital				
En 2024, investigamos una denuncia de discriminación en una agencia de BCP, que no se comprobó, pero reforzamos medidas preventivas.				

				Omisión
Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Razón/ Omisión
<i>Responsabilidad Social Estratégica</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3: Gestión de temas materiales	29		
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1: Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	34	5, 9, 11	
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	29, 30		
<i>Impacto Ambiental Directo</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3: Gestión de temas materiales	60		
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1: Consumo energético dentro de la organización	103	7, 8, 12, 13	
	302-3: Intensidad energética	61, 103		
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	61, 104	6, 12	
	303-2: Gestión de los impactos relacionados a los vertidos de agua	104	6	
	303-5: Consumo de agua	61, 104	6	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	104	12, 13, 14, 15	
	305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	104	3, 12, 13, 14, 15	
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	104	3, 12, 13, 14, 15	
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	104	13, 14, 15	
	305-5: Reducción de las emisiones de GEI	105	13, 14, 15	

				Omisión
Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Razón/ Omisión
<i>Residuos</i>				
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados a los residuos	61	3, 6, 11, 12	
	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados a los residuos	61	3, 6, 8, 11, 12	
	306-4: Residuos no destinados a eliminación	104	3, 11 y 12	
<b>GRI 308: Suministro Responsable</b>	308-1: Suministro responsable	90	12	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>	414-1: Proporción de nuevos proveedores evaluados	90	8	
<i>Educación financiera</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3: Gestión de temas materiales	23		
<i>Inclusión financiera</i>				
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3: Gestión de temas materiales	21		

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión Razón/ Omisión
<i>Innovación, data y tecnología</i>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	45		
<i>Finanzas sostenibles</i>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	57		
<i>Clientecéntricos</i>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	31		
	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	32	12	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2: Casos de incumplimiento relacionados a la información y el etiquetado de productos y servicios	32	16	
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados a comunicaciones de marketing	102	16	



## 6.4. Índice de contenidos SASB

Tema material	Tema SASB	Código	Parámetro de contabilidad	Página	Razón de omisión
<b>Ciberseguridad y seguridad de los datos</b>	Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	107	
		FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	53	
<b>Inclusión financiera</b>		FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	106	
	<b>Educación financiera</b>	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	106	
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	107	
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	107	
		FN-CB-410b.1	Emisiones financieras absolutas brutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	105	
<b>Impacto ambiental directo</b>	Emisiones financieras	FN-CB-410b.2	Exposición bruta para cada industria por clase de activo	105	
		FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financieras	105	
		FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financieras	105	

Tema material	Tema SASB	Código	Parámetro de contabilidad	Página	Razón de omisión
<b>Ética empresarial</b>	Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados al fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados a la industria financiera	44	
		FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	41	
	<b>Incorporación de factores ESG en el análisis crediticio</b>	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ESG en el análisis crediticio	52	
		FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	-	No aplica porque BCP no es un G-SIB
<b>Análisis y gestión de riesgos empresarial</b>	Gestión del Riesgo Sistémico	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para incorporar resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales	52	
		FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	106	
	<b>Parámetros de actividad</b>	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativos	12, 106	

## 6.5. Tablas de indicadores económicos

### Desempeño económico

Como resultado de nuestra actividad y la operación de nuestros negocios, generamos valor económico que distribuimos entre los diferentes grupos de interés:

#### Valor económico generado y distribuido (en miles de soles) [GRI 201-1]

	2022	2023	2024
<b>Valor económico directo generado</b>	<b>14,883,739</b>	<b>18,108,207</b>	<b>19,543,862</b>
Ingresos financieros	10,355,228	13,529,940	14,450,779
Otros ingresos <sup>38</sup>	4,528,511	4,578,267	5,093,083
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>12,154,400</b>	<b>16,238,608</b>	<b>18,402,382</b>
Costos operativos <sup>39</sup>	2,642,349	3,018,819	3,306,797
Provisión para créditos, neta de recuperados	1,481,676	2,637,833	2,723,297
Salarios y beneficios de los colaboradores <sup>40</sup>	2,080,962	2,236,652	2,615,491
Pagos a gobierno <sup>41</sup>	1,514,314	1,519,844	1,728,714

<sup>38</sup> Otros ingresos incluyen lo siguiente:

- Comisiones por servicios bancarios
- Resultado por derivados
- Ganancia (pérdida) neta en venta de valores
- Ganancia neta en operaciones de cambio
- Ganancia neta por diferencia en cambio
- Participación en subsidiarias y asociadas
- Otros ingresos no financieros

<sup>39</sup> Costos operativos incluyen generales y administrativos, impuestos y contribuciones, y otros gastos.

<sup>40</sup> No incluye gastos de capacitación.

<sup>41</sup> Pagos a Gobierno es solo impuestos a la renta.

<sup>42</sup> Se refiere a las donaciones, programas de voluntariado, aporte a la cultura, entre otros.

	2022	2023	2024
<b>Pago a proveedores de capital</b>	4,415,743	6,794,552	7,996,414
Intereses de deudas y préstamos	2,294,628	3,655,269	3,518,074
Pago de dividendos a los accionistas	2,121,115	3,139,283	4,478,340
<b>Inversiones en la comunidad<sup>42</sup></b>	<b>19,356</b>	<b>30,907</b>	<b>31,669</b>
<b>Valor económico retenido</b>	<b>2,729,339</b>	<b>1,869,599</b>	<b>1,141,480</b>

### Honorarios de auditores externos

Conforme a la Resolución SBS N°17026-20100, se informa sobre los honorarios a los auditores independientes Tanaka, Valdivia y Asociados S.C.R.L (2023-2024) y Gaveglia Aparicio y Asociados S.C.R.L. (2022), por los servicios prestados al Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias. Todos los honorarios fueron aprobados por el Comité de Auditoría.

#### Honorarios de auditores externos (miles de nuevos soles)

	2022	2023	2024
Honorarios de auditoría	9,199	7,378	8,740
Honorarios relacionados con la auditoría	581	705	1,404
Honorarios de impuestos	449	606	924
Otros honorarios	9	300	559
<b>Total</b>	<b>10,238</b>	<b>8,989</b>	<b>11,627</b>

### Número de informes procesados por control interno

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría basado en riesgos, durante 2024 se han procesado 131 informes de auditoría.

	2022	2023	2024
BCP Perú	172	144	131
Otras empresas de Credicorp	42	40	41
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>184</b>	<b>172</b>



## 6.6. Tablas de indicadores sociales

### Número de colaboradores por tipo de contrato, jornada laboral y género<sup>43</sup> [GRI 2-7]

Tipo de contrato y jornada laboral	2022		2023		2024	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Plazo permanente	9,924	7,593	9,781	7,839	10,208	8,524
Jornada completa	7,953	6,866	9,102	7,558	9,538	8,339
Jornada reducida	1,971	727	679	281	727	375
Plazo temporal	61	117	47	177	57	190
<b>Total colaboradores</b>	<b>9,985</b>	<b>7,710</b>	<b>9,828</b>	<b>8,016</b>	<b>10,295</b>	<b>8,714</b>

### Número de colaboradores por región [GRI 2-7]

Región	2022	2023	2024
Lima y Callao	13,389	11,107	15,268
Otras regiones	4,306	6,737	3,767
<b>Total</b>	<b>17,695</b>	<b>17,844</b>	<b>18,979</b>

### Horas de formación por colaborador, 2024 [GRI 404-1]

Categoría	Promedio de horas de formación al año por colaborador	Total de horas de formación al año	Total de colaboradores capacitados al año
<b>Por género</b>	<b>28.42</b>	<b>609,919</b>	<b>21,459</b>
Hombres	29.61	347,009	11,718

43 El Banco no cuenta con empleados por horas no garantizadas.

Categoría	Promedio de horas de formación al año por colaborador	Total de horas de formación al año	Total de colaboradores capacitados al año
<b>Mujeres</b>	26.99	262,911	9,741
<b>Por categoría laboral</b>	<b>28.42</b>	<b>609,919</b>	<b>21,459</b>
Líderes Senior	3.94	568	144
Mandos Medios	7.38	6,992	948
Colaboradores no gerenciales	29.57	602,359	20,367

### Gasto en capacitación por colaborador capacitado

Indicador	2024
Gasto promedio en capacitación por colaborador capacitado (en S/)	1,014

### Colaboradores que han recibido evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera [GRI 404-3]

Categoría	2024
<b>Por sexo</b>	<b>18,979</b>
Hombres	8,714
Mujeres	10,265
<b>Por categoría laboral</b>	<b>18,979</b>
Líderes Senior	145
Mandos Medios	930
Colaboradores no gerenciales	17,904

### Miembros del Directorio, según edad [GRI 405-1]

Directorio BCP	2023	2024
Menores de 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	0	1
Mayores de 50 años	12	12
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>13</b>

### Miembros del Directorio, según género [GRI 405-1]<sup>44</sup>

Balance de género Directorio BCP	2022	2023	2024
Masculino	11	85%	10
Femenino	2	15%	3
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>

### Número de nuevas contrataciones<sup>45</sup>, según categoría laboral, género y edad [GRI 401-1]

Categoría	2022	2023	2024
<b>Género</b>	<b>4,405</b>	<b>4,421</b>	<b>6,006</b>
Masculino	2,066	2,172	2,768
Femenino	2,339	2,249	3,238

44 La evaluación descrita corresponde al mes de diciembre de 2024.

45 Se consideran contrataciones externas.

Categoría	2022	2023	2024
<b>Edad</b>	<b>4,405</b>	<b>4,421</b>	<b>6,006</b>
Menores de 30 años	3,581	3,622	5,029
Entre 30 y 50 años	816	786	962
Mayores de 50 años	8	13	15
<b>Por categoría laboral</b>	<b>4,405</b>	<b>4,421</b>	<b>6,006</b>
Líderes Senior	14	1	13
Mandos Medios	100	95	95
Colaboradores no gerenciales	4,291	4,325	5,898
<b>Tasa de nuevas contrataciones (%)</b>	<b>25.34</b>	<b>24.80</b>	<b>32.54</b>

## Contrataciones internas

Indicador	2024
Porcentaje puestos vacantes ocupadas por colaboradores internos (contratación interna)	41.7%

## Rotación de personal, según género y edad [GRI 401-1]

Categoría	2022	2023	2024
<b>Género</b>	3,093	4,108	4,812
Masculino	1,280	1,794	2,044
Femenino	1,813	2,314	2,768
<b>Edad</b>	3,093	4,108	4,812
Menores de 30 años	2,174	2,847	3,488
Entre 30 y 50 años	873	1,218	1,264
Mayores de 50 años	46	43	60
<b>Tasa de rotación total (%)</b>	<b>17.48</b>	<b>23.05</b>	<b>26.07</b>

## Costo promedio de contratación a trabajadores a tiempo completo [GRI 405-1]

Costo promedio de contratación a trabajadores a tiempo completo	2024
Nuevos empleados contratados a tiempo completo en el año	8,545
Costos totales de contratación de los nuevos empleados (en S/)	23,512,977
Costo promedio de contratación de los nuevos empleados (en S/)	2,752

## Tasa de ausentismo

Indicadores	2024
Número total de días de ausentismo de todo el personal	108,930
Número de colaboradores o promedio	18,979
Nº de días total de trabajo programadas por colaborador	260
Cobertura de datos	39.62%
Tasa de ausentismo	2.21%

## Tipo de ceses

Indicadores	2024
Número de ceses voluntarios	2,770
Número de ceses inducidos	2,042
Total	4,812



## Beneficios laborales [GRI 401-2] [GRI 403-6]

Beneficios	Descripción del beneficio
<b>Seguro de vida ley</b>	Seguro de Ley de todos los colaboradores, el cual se encuentra activo desde el primer día en el BCP que contempla una protección económica en caso de muerte natural, accidental o invalidez permanente.
<b>Permiso parental</b>	Licencia por paternidad y maternidad para todos los hombres y mujeres del banco.
<b>Plan de Salud para Colaboradores</b>	Seguro EPS con pacífico, con 3 tipos de plan a disposición de todos los colaboradores.
<b>Plan de Salud para Padres</b>	Seguro para padres de colaboradores con 2 tipos de plan con ambulatorio y sin ambulatorio.
<b>Plan de Salud para Suegros</b>	Seguro para suegros de colaboradores con 1 tipo de plan.
<b>Departamento Médico</b>	Nos preocupamos por tu salud. En el Centro de Salud Oficina Online (CSO) te brindamos atención médica personalizada de baja complejidad. * Válido para todos los colaboradores y practicantes afiliados en la EPS.
<b>Lactario</b>	Como mamá BCP, se cuenta con una hora de lactancia y además se ha instalado lactarios con todas las comodidades que se merecen, en nuestras sedes y agencias más grandes a nivel nacional, para que se pueda hacer uso de ellas en el horario de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.
<b>Chequeo preventivo</b>	Cuentas con un chequeo preventivo gratuito una vez al año.
<b>Crédito Efectivo</b>	Crédito con tasa preferencial.
<b>Crédito Hipotecario</b>	Crédito con tasa preferencial.
<b>Tarjeta de Crédito nueva</b>	Tasas y condiciones preferenciales.
<b>Préstamo Administrativo para emergencias</b>	Préstamo de S/4,000 en 14 cuotas sin intereses.
<b>Crédito Estudiantil</b>	Crédito con tasa preferencial.

Beneficios	Descripción del beneficio
<b>Crédito Vehicular</b>	Crédito con tasa preferencial.
<b>Línea Vive (BCP)</b>	Línea exclusiva de asesoría financiera para colaboradores.
<b>CTS</b>	Abonamos al colaborador el equivalente a 1/2 remuneración computable semestral, en mayo y noviembre. Además, le ofrecemos una TEA de 4.2% en soles para cualquier saldo, para una mayor rentabilidad de tu fondo.
<b>Tipo de Cambio Preferencial</b>	Tipo de cambio mejorado.
<b>Ticket Dorado</b>	Los colaboradores cuentan con hasta 2 días libres para la División de Canales de Atención y 2 medios días libres para colaboradores de Staff al año, previa aprobación con la jefatura.
<b>Flex time</b>	Si los colaboradores no atienden directamente al público y el rol te lo permite, pueden elegir su horario de ingreso y de salida (desde las 7:30 a.m. hasta las 4:30 p.m.), contando 8 horas laborales, previa coordinación con su líder.
<b>Horario para madres</b>	Horario de lactancia para el uso del lactario.
<b>Home office</b>	Todos los colaboradores que trabajen de manera híbrida o remota pueden trabajar desde su hogar.
<b>Horario de verano</b>	Si el colaborador no atiende directamente al público y tu rol se lo permite, todos los viernes se cuenta con el horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., a partir de la quincena de diciembre hasta Semana Santa, para que puedan disfrutar su verano.
<b>Aguinaldo</b>	Todos nuestros colaboradores y practicantes, que ingresaron al banco hasta el 30 de noviembre del año en curso, reciben un Aguinaldo WOW por Navidad.
<b>Regalo de navidad del niño</b>	Si un colaborador tiene hijos e hijas entre 0 y 12 años, inscritos en nuestro sistema (SIGA) recibirán un presente por Navidad de acuerdo con su edad. En el caso de recién nacidos se incorporarán aquellos que se encuentren registrados hasta el 30 de noviembre del año en curso, y respecto a los demás años hasta el 15 de noviembre del año en curso.

Beneficios	Descripción del beneficio
<b>Línea de Asistencia</b>	En el banco se cuenta con un equipo de psicólogos para brindar a los colaboradores y a sus familiares directos, atención personalizada.
<b>Comedores y cafeterías</b>	Contamos con comedores en las sedes de Chorrillos, San Isidro, La Molina, Trujillo, Santa Raquel y Las Mercedes.
<b>Servicio de transporte</b>	Existen buses que recorren diversas rutas hacia la sede La Molina (Lima).
<b>Descuentos Credicorp</b>	Los colaboradores cuentan con más de 150 descuentos corporativos, en entretenimiento, moda y belleza, deportes y fitness, decoración y hogar, gastronomía, entre otros; para que disfrutes al máximo. Estos descuentos se encuentran dentro del App Vive BCP.
<b>Descuentos Educativos</b>	Los colaboradores cuentan con descuentos educativos en cursos, institutos, universidades y postgrados.
<b>Programa Siempre Contigo</b>	Beca y Plan de seguro básico para los hijos de los colaboradores fallecidos.
<b>Licencia por cuidado de familiar con enfermedad grave</b>	Los colaboradores cuentan con 7 días calendario para que puedan hacer uso de esa licencia.
<b>Licencia por fallecimiento de familiar</b>	Los colaboradores cuentan con 7 días calendario para que puedan hacer uso de esa licencia.
<b>Licencia por Adopción</b>	Los colaboradores cuentan con 30 días calendario con goce por adopción.
<b>Licencia por estudios</b>	Los colaboradores cuentan con licencia por estudio para que puedas seguir complementando tu formación profesional.

## Permiso parental [GRI 401-3]

Permiso Parental	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados que han tenido derecho al permiso parental, por género.	8,738	9,760	18,498	301	521	822
Empleados que se han acogido al permiso parental, por género.	304	482	786	301	521	822
Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por género.	302	477	779	301	520	821
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por género.	339	339	738	280	458	738
Tasa de regreso al trabajo de los empleados que se acogieron al permiso parental, por género.	99%	99%		100	99.80	99.90
Tasa de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental, por género.	99%	99%		126.13	147.27	138.46

## Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción [GRI 205-1]

Respuesta cuantitativa	Unidad	2024	Unidad	2024
Total de colaboradores que han recibido comunicaciones sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Nº	17,000	%	100%
Total de colaboradores que han recibido formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Nº	16,814	%	98%
Total de colaboradores que han recibido formación por categoría laboral	Nº	1,363	%	79%
Miembros del órgano de gobierno que han recibido formación sobre anticorrupción	Nº	11	%	100%

## Comportamiento de competencia desleal [GRI 206-1]

		2024
Acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el 2024 con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.		3 <sup>46</sup>

## Lesiones por accidente laboral [GRI 403-9]

Total de colaboradores					
Colaboradores	Unidades	2022	2023	2024	
		Número de horas	30,076,074	33,222,418	34,962,558
Fatalidades como resultado de accidentes laborales	Nº fatalidades	0	0	0	
Lesiones por accidente laboral con baja laboral, sin incluir fallecimientos	Nº lesiones por accidente laboral con baja laboral	36	37	40	
Lesiones por accidente laboral registrables	Nº de lesiones por accidente laboral registrables	36	37	40	
Nº horas teóricas	Nº horas	No se cuenta con la información			
Nº horas de absentismo	Nº horas	No se cuenta con la información			
Nº horas trabajadas	Nº horas				

46 Dos (2) casos han concluido de manera favorable para el banco. Un (1) caso continúa en trámite.

	2022	2023	2024
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral = (Nº de fallecimientos / Nº de horas trabajadas) * 1.000.000	0	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) = (Número de lesiones laborales con baja (excluyendo fallecimientos) / Nº de horas trabajadas) * 1.000.000	1,16	1,11	1,14
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables = (Número de horas teóricas / Nº de horas trabajadas) * 1.000.000	1,16	1,11	***
Tasa de absentismo = (Nº de horas de ausencia / Nº de horas teóricas) * 100	No se cuenta con la información		
Colaboradores	Unidades	2022	2023
Fatalidades como resultado de accidentes laborales	Nº fatalidades	0	0
Lesiones por accidente laboral con baja laboral, sin incluir fallecimientos	Nº lesiones por accidente laboral con baja laboral	6	8
Lesiones por accidente laboral registrables	Nº de lesiones por accidente laboral registrables	6	8
Nº horas teóricas	Nº horas		
Nº horas de absentismo	Nº horas	No se cuenta con la información	
Nº horas trabajadas	Nº horas		
Tipos de casos de reclamaciones fundamentadas	2022	2023	2024
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por el BCP	0	0	0
Reclamaciones de autoridades regulatorias	7	7	0
<b>Nº total de reclamaciones</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

## Incidentes de incumplimiento relativos a las comunicaciones de marketing [GRI 417-3]

Durante el 2024, tuvimos un 98% de cumplimiento de la normativa de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) en anuncios de televisión, radio y prensa escritos, y un 93% en folletos normativos, vía pública e internet.

Casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio	2022	2023	2024
Casos de incumplimiento de la normativa que den lugar a multas o sanciones	0	0	0
Casos de incumplimiento de la normativa que den lugar a una advertencia	0	3	23
Casos de incumplimiento de códigos voluntarios	0	0	0

## Cumplimiento de la legislación y las normativas [GRI 2-27]

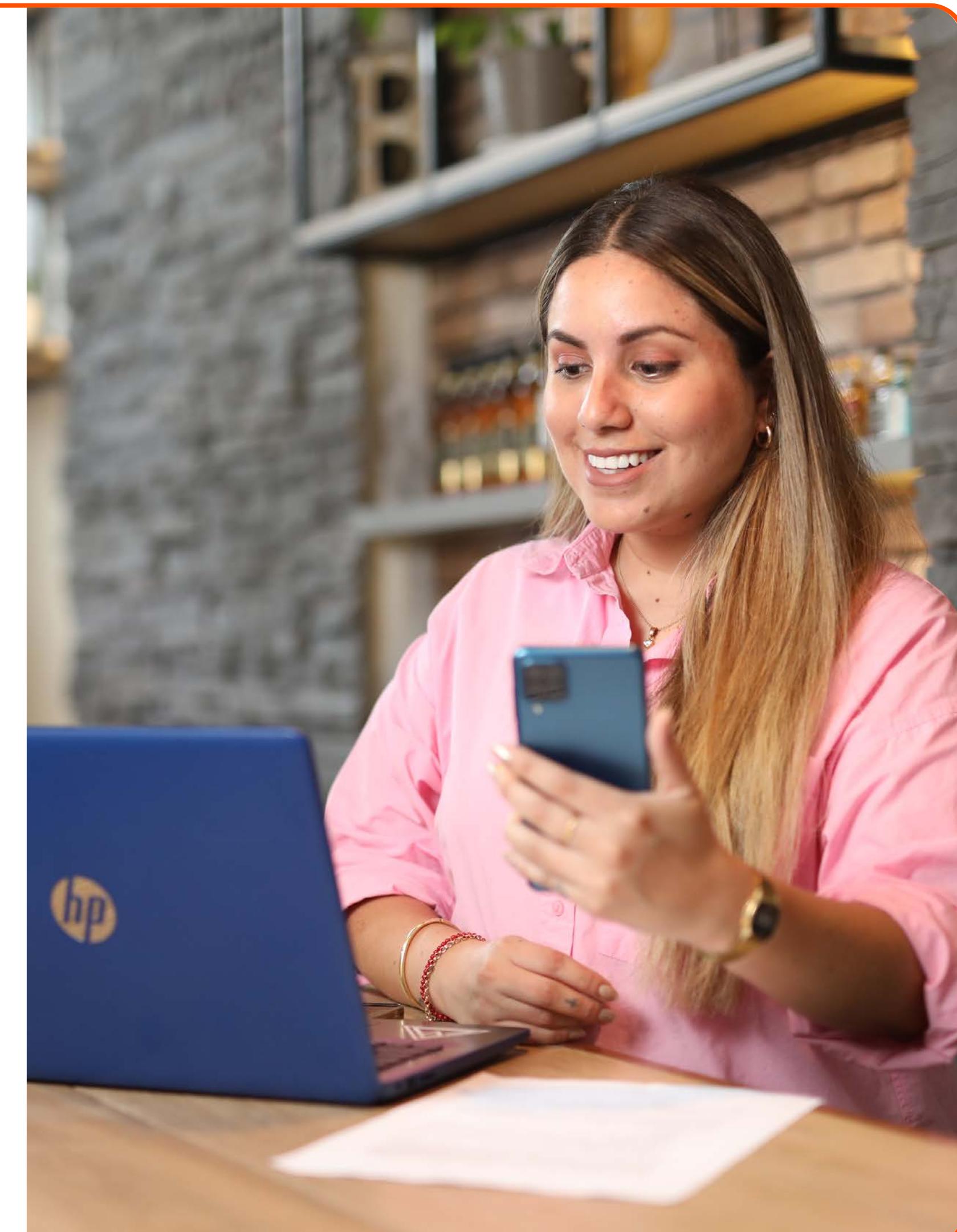
De la legislación y las normativas	2024	
	Nº	0
Número total de casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del informe, y un desglose de este total por:	Nº	0
Casos que derivaron en sanciones monetarias	Nº	0
Número total y valor monetario de las multas que se pagaron durante el 2024 por el incumplimiento de la legislación y las normativas, y desglosado por:	Nº	253
Multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido durante el periodo objeto del informe	Valor monetario (en soles)	S/5,901,797.00
Multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido en informes anteriores	Nº	48
	Valor monetario (en soles)	S/879,697.25
Multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido en informes anteriores	Nº	205
	Valor monetario (en soles)	S/5,022,099.75

## Inclusión financiera de PyMEs a través de créditos de descuento de facturas

	2022	2023	2024 <sup>47</sup>
Desembolsos de créditos de descuento de facturas para PyMES	S/83.2 millones	S/157.1 millones	S/171.4 millones
Nº PyMEs incluidas financieramente	785	1,230	1,593

## Inclusión financiera de PyMEs a través de créditos de capital de trabajo

	2022	2023	2024
Desembolsos de créditos de capital de trabajo para PyMES	S/1,766 millones	S/1,112 millones	S/1,475 millones
Nº PyMEs incluidas financieramente	49,175	32,688	40,534



<sup>47</sup> La data reportada corresponde al periodo de enero a noviembre de 2024.

## 6.7. Tablas de indicadores ambientales

### Energía consumida por BCP<sup>48</sup> [GRI 302-1]

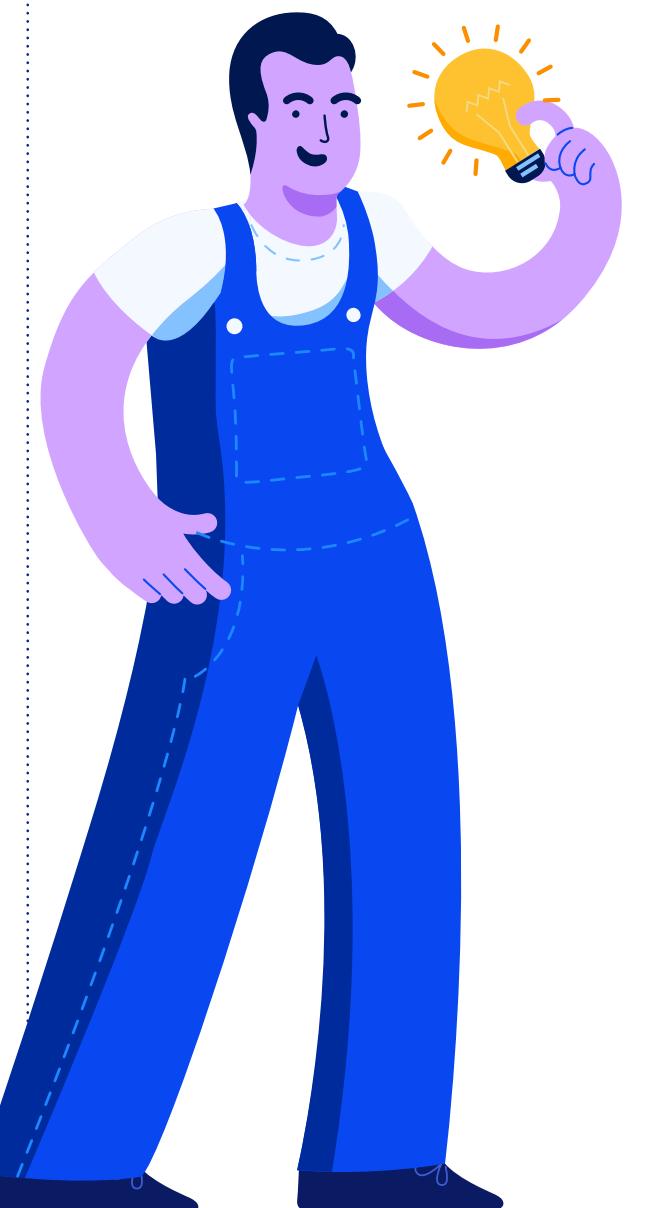
ENERGÍA	Unidades	2024
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables	En julios o múltiplos	1,736.00 MWh
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables	En julios o múltiplos	182.19 MWh
Consumo de electricidad	En julios, vatios·hora o múltiplos	48,765.78 MWh
Consumo de calefacción	En julios, vatios·hora o múltiplos	N.A.
Consumo de refrigeración	En julios, vatios·hora o múltiplos	
Consumo de vapor	En julios, vatios·hora o múltiplos	
Electricidad vendida	En julios, vatios·hora o múltiplos	N.A.
Calefacción vendida	En julios, vatios·hora o múltiplos,	
Refrigeración vendida	En julios, vatios·hora o múltiplos,	
Vapor vendido	En julios, vatios·hora o múltiplos,	
Consumo total de energía dentro de la organización	En julios o múltiplos	50,683.96 MWh

48 Para la cuantificación de las emisiones de GEI, se utilizaron las recomendaciones estipuladas en la ISO 14064-1:2018 y en el Greenhouse Gas (GHG) Protocol.

### Intensidad energética [GRI 302-3]

	Unidad	2021	2022	2023	2024
<b>Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables</b>	<b>En megavatios- hora</b>	<b>1,131.00</b>	<b>1,262.96</b>	<b>1,300.43</b>	<b>1,796.59</b>
Diésel	En megavatios- hora	845.61	689.17	502.52	673.81
GLP	En megavatios- hora	33.3	220.27	376.77	579.56
Gasolina	En megavatios- hora	252.09	353.52	418.14	482.63
Gas Natural	En megavatios- hora	0	0	0	0
Carbón	En megavatios- hora	0	0	0	0
Otra fuente (si aplica)	Otra fuente (si aplica)	0	0	0	0
<b>Consumo de combustible procedente de fuentes renovables</b>	<b>En megavatios- hora</b>	<b>65.83</b>	<b>66.18</b>	<b>779.14</b>	<b>185.21</b>
Contenido de biocombustible en diésel y gasohol	En megavatios- hora	65.83	66.18	61.98	71.34
Paneles solares	En megavatios- hora	0	00	779.14	110.85
<b>Consumo total de electricidad comprada</b>	<b>En megavatios- hora</b>	<b>52,143.32</b>	<b>53,493.69</b>	<b>50,687.85</b>	<b>48,765.78</b>
Consumo total de calefacción	En megavatios- hora	0	0	0	0
Consumo total de refrigeración	En megavatios- hora	0	0	0	0
Consumo total de vapor	En megavatios- hora	0	0	0	0
<b>Consumo total de energía</b>	<b>En megavatios- hora</b>	<b>54,822.83</b>	<b>52,767.42</b>	<b>52,767.42</b>	<b>50,683.96</b>
Consumo de energía per cápita <sup>49</sup>	En megavatios- hora	3.1	3.1	2.8	2.4

49 Alcance huella de carbono per cápita: para el cálculo se consideran colaboradores orgánicos y orgánicos externos (colaboradores que están fuera del Perú). Se consideran por el uso de energía para desarrollar sus labores.



## Interacción con el agua como recurso compartido [GRI 303-1]

Estrategia de reducción	Año objetivo	Año base (2023)	Target de reducción	Detalle el plan o estrategia
Consumo de agua	338,300.82	398,123.99	15%	Estrategias de eficiencia hídrica (sedes y agencias)
Extracción de agua	N.A	N.A	N.A	N.A
Vertidos de agua	N.A	N.A	N.A	N.A

## Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua [GRI 303-2]

No se presentaron casos de incumplimiento.

## Consumo de agua<sup>50</sup> [GRI 303-5]

Fuente de consumo	Unidad	2023	2024
Consumo total de agua en Lima y provincias	m3	398,123.99	338,300.82
Red municipal	m3	N.A	N.A

## Residuos no destinados a la eliminación [GRI 306-4]

	Unidades	2024
Peso total de los residuos no destinados a eliminación	toneladas métricas	39,794.28
Peso total de los residuos peligrosos no destinados a eliminación	toneladas métricas	0
Desglose de este total según los residuos en preparación para la reutilización	En las instalaciones	0
	Fuera de las instalaciones	0

50 El agua que se consume en nuestras sedes y agencias es abastecida por tres empresas prestadoras de servicios y los efluentes de nuestras operaciones son destinados al sistema de alcantarillado que ellas administran.

	Unidades	2024
Desglose de este total según los residuos destinados al reciclaje	En las instalaciones	0
	Fuera de las instalaciones	0
Desglose de este total según los residuos destinados a otras operaciones de valorización.	En las instalaciones	0
	Fuera de las instalaciones	0
<b>Peso total de los residuos no peligrosos no destinados a eliminación</b>	toneladas métricas	0
Desglose de este total según los residuos en preparación para la reutilización	En las instalaciones	0
	Fuera de las instalaciones	0
Desglose de este total según los residuos destinados al reciclaje	En las instalaciones	0
	Fuera de las instalaciones	39,794.28
Desglose de este total según los residuos destinados a otras operaciones de valorización.	En las instalaciones	0
	Fuera de las instalaciones	0

Alcance 2 <sup>54</sup>	Unidades	2024
Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI (alcance 2) basadas en la ubicación	en toneladas métricas de CO2 equivalente	8,328.36
Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en el mercado	en toneladas métricas de CO2 equivalente	1,851.51

Alcance 3 <sup>55</sup>	Unidades	2024
Valor bruto de las otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) <sup>56</sup>	en toneladas métricas de CO2 equivalente	13,208.48
Emissions biogénicas de CO2 <sup>57</sup>	en toneladas métricas de CO2 equivalente	1,008.00

## Emisiones de GEI<sup>51</sup> [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3]

Alcance 1 <sup>52</sup>	Unidades	2024
Valor bruto de las emisiones directas de GEI (alcance 1)	en toneladas métricas de CO2 equivalente	4,041.18
Emissions biogénicas de CO2 <sup>53</sup>	en toneladas métricas de CO2 equivalente	15.22

51 Para la cuantificación de las emisiones de GEI, se utilizaron las recomendaciones estipuladas en la ISO 14064-1:2018 y en el *Greenhouse Gas (GHG) Protocol*, bajo el enfoque de control operacional. Los factores de emisión y las tasas de GWP se actualizarán con la revisión de la consultora de gestión de la Huella de Carbono en 2024. Además, se realizaron suposiciones relacionadas a las emisiones del alcance 1, 2 y 3 y, se utilizaron herramientas de cálculo basadas en estos estándares para asegurar la precisión en la medición.

52 Los gases incluidos en el cálculo son: CO2, CH4 y N2O.

53 Las emisiones biogénicas de CO2 son aquellas que proceden de la combustión o biodegradación de la biomasa.

## Intensidad de las emisiones de GEI [GRI 305-4]

	2024
Ratio de intensidad de las emisiones de GEI (en tCO2eq / m2) <sup>58</sup>	0.05

54 Los gases incluidos en el cálculo son: CO2, CH4 y N2O.

55 Para el cálculo de emisiones de alcance 3, se incluyeron actividades como el desplazamiento del personal al trabajo, viajes en avión, transporte de dinero, consumo de energía por home office, importación de tarjetas, hospedaje, desplazamiento en taxis, viajes nacionales, mensajería, desplazamiento en buses, transporte de residuos, transporte de tarjetas, consumo de papel y cartón, generación de residuos, consumo de agua, y consumo de electricidad de agentes.

56 Los gases incluidos en el cálculo son: CO2, CH4 y N2O.

57 Las emisiones biogénicas de CO2 son aquellas que proceden de la combustión o biodegradación de la biomasa.

58 Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad son los siguientes: directas (alcance 1), indirectas asociadas a la energía (alcance 2), y otras indirectas (alcance 3). Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4 y N2O.

## Reducción de las emisiones de GEI<sup>59</sup> [GRI 305-5]

	Unidades	2024 <sup>60</sup>
Reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción	en toneladas métricas de CO2 equivalente	526

## Resultado de emisiones financiadas

### Banca Mayorista BCP<sup>61</sup>

[FN-CB-410b.1] [FN-CB-410b.2] [FN-CB-410b.3] [FN-CB-410b.4]

Emisiones financieradas (alcance 1+2) (tCO2e) (miles) 2022	Cobertura de la cartera de BM (por posición)	Score PCAF	Asset class PCAF
2044	29%	1.6	<i>Corporate loans and unlisted equity</i>

59 La reducción de emisiones de GEI se produjo en los alcances de emisiones directas (alcance 1), indirectas asociadas a la energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3). Estas reducciones fueron calculadas conforme a los estándares ISO 14064-1:2018 y GHG Protocol, utilizando herramientas de cálculo basadas en estos marcos metodológicos. Los gases incluidos en el cálculo son: CO2, CH4, N2O y HFC.

60 El año base para el cálculo de emisiones de GEI de BCP es 2022. Se eligió este año base debido a los cambios operacionales tras los años atípicos por el COVID-19, y la decisión del Grupo Credicorp de establecer 2022 como el nuevo año base para todas sus subsidiarias.

61 Los resultados presentados corresponden al año 2022, considerando las emisiones de alcance 1 y 2 de los clientes bajo el enfoque de control operacional según el GHG Protocol. Esta medición no cubre las emisiones de alcance 3, dado que existe muy baja disponibilidad de información de estas emisiones en empresas de la región y por ende la medición tendría muy baja cobertura y nivel de calidad de datos. El alcance de la medición estuvo concentrado en sectores intensivos. Más del 75% de las emisiones financiadas se atribuyen a tres sectores: cemento, acero & hierro y energía. Para más información consultar el TCFD corporativo.



## 6.8. Tablas de indicadores SASB

### Parámetros de actividad. Préstamos [SASB FN-CB-000.B]

Préstamos personales, pequeñas empresas, y corporativos	2022		2023		2024	
	Nº	Valor S/ millones	Nº	Valor S/ millones	Nº	Valor S/ millones
<b>Banca Minorista</b>	<b>1,356,840</b>	<b>32,740</b>	<b>1,055,950</b>	<b>31,104</b>	<b>974,171</b>	<b>31,480</b>
Préstamos personales <sup>62</sup>	789,592	11,448	530,695	11,364	421,433	11,153
Préstamos pequeña empresa <sup>63</sup>	188,232	14,358	159,604	13,847	149,238	14,102
Préstamos comerciales	379,016	6,934	365,651	5,893	403,500	6,225
<b>Banca Mayorista<sup>64</sup></b>	<b>285,961</b>	<b>56,851</b>	<b>273,116</b>	<b>52,423</b>	<b>283,426</b>	<b>53,130</b>
Préstamos Banca Corporativa	201,860	34,130	188,563	31,068	198,391	32,500
Préstamos Banca Empresa	84,101	22,721	84,553	21,355	85,035	20,630

62 Principales productos: Crédito Efectivo, Crédito de Consumo, Convenios Descuentos por Planilla, Cuotéalo, Vehicular, Garantía Hipotecaria, otros créditos personales y créditos personales refinanciados.

63 Principales productos de préstamos pequeñas empresas: CEN Activo Fijo, CEN Capital de Trabajo, Crédito Efectivo de Negocios Refinanciados y Tarjeta Solución Negocios.

64 Productos comerciales considerados: Financiamiento de ventas, Financiamiento de Mediano y Largo Plazo, Leasing, Capital de Trabajo, Financiamiento Agrícola, Financiamiento de Exportaciones e Importaciones, Créditos de Comercio Exterior, Créditos Comerciales Refinanciado.

### Parámetros de actividad. Cuentas corrientes y de ahorro [SASB FN-CB-000.A]

Cuentas corrientes y de ahorro personales, pequeña empresa y negocios	2022		2023		2024	
	Nº	Valor S/ millones	Nº	Valor S/ millones	Nº	Valor S/ millones
<b>Minorista</b>	<b>16,435,118</b>	<b>66,585</b>	<b>20,717,291</b>	<b>62,518</b>	<b>25,108,170</b>	<b>73,230</b>
Cuentas corrientes <sup>65</sup>	1,683,793	19,472	1,467,361	17,885	1'766,040	22,449
Cuentas de ahorro <sup>66</sup>	14,751,325	47,113	19,249,930	44,633	23'342,130	50,781
<b>Personas</b>	<b>13,716,026</b>	<b>42,979</b>	<b>17,761,216</b>	<b>39,381</b>	<b>21,864,066</b>	<b>46,562</b>
Cuentas corrientes	1,221,253	2,603	1,025,020	1,291	1,264,814	3,069
Cuentas de ahorro	12,494,773	40,376	16,736,196	38,090	20,599,252	43,493
<b>Pequeña Empresas</b>	<b>2,691,730</b>	<b>17,405</b>	<b>2,927,094</b>	<b>16,985</b>	<b>3,212,684</b>	<b>19,471</b>
Cuentas corrientes	438,633	11,006	417,156	10,747	474,066	12,592
Cuentas de ahorro	2,253,097	6,399	2,509,938	6,239	2,738,618	6,879
<b>Negocios</b>	<b>27,362</b>	<b>6,202</b>	<b>28,981</b>	<b>6,151</b>	<b>31,420</b>	<b>7,197</b>
Cuentas corrientes	23,907	5,863	25,185	5,847	27,160	6,788
Cuentas de ahorro	3,455	338	3,796	304	4,260	409

65 Principales productos de cuentas corrientes: Cuenta Corriente y Cuenta Maestra.

66 Principales productos de cuenta de ahorros: Premio, Digital, Ilimitada, Sueldo y Cuenta Yape (existe desde 2022).

### Préstamos vigentes para promover la pequeña empresa y el desarrollo comunitario [SASB FN-CB-240a.1]

	2022		2023		2024	
	Nº	Valor S/ millones	Nº	Valor S/ millones	Nº	Valor S/ millones
Préstamos Reactiva (Banca Pequeña Empresa)	54,572	3,329	24,204	979	6,201	235
Préstamos Reactiva (Banca de Negocios)	5,497	2,177	1,694	753	1,270	238
Créditos MiVivienda	2,879	359	3,337	421	3,805	501
<b>Total</b>	<b>62,948</b>	<b>5,865</b>	<b>29,235</b>	<b>2,153</b>	<b>11,276</b>	<b>974</b>

### Préstamos vencidos e improductivos para promover la pequeña empresa y el desarrollo comunitario [SASB FN-CB-240a.2]

	2022		2023		2024	
	Nº	Valor S/ millones	Nº	Valor S/ millones	Nº	Valor S/ millones
Préstamos Reactiva (Banca Pequeña Empresa)	5,921	657	4,625	333	2,089	129
Préstamos Reactiva (Banca de Negocios)	28	16	11	5	6	0.895
Créditos MiVivienda	1,355	178	1,555	214	1,612	234
<b>Total</b>	<b>7,304</b>	<b>851</b>	<b>6,191</b>	<b>552</b>	<b>3,707</b>	<b>364</b>

## Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados [SASB- FN-CB-240a.3]

Número de cuentas corrientes o de ahorros minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados

Número de cuentas de ahorro Digital gratuitas para operaciones digitales (BCP-Yape), para personas no bancarizadas

Unidad	2021 <sup>67</sup>	2022	2023	2024 <sup>68</sup>
Cantidad	2,685,838	4,142,768	5,761,806	7,394,454

Asimismo, en los tres últimos años, no hemos tenido casos de filtraciones de datos, robos o pérdidas de datos de clientes. [GRI 418-1] [SASB- FN-CB-230a.1]

## Participantes en iniciativas de Educación Financiera [FN-CB-240a.4]

	2022	2023	2024
Participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados	192,443	291,154	252,056
Participantes en iniciativas de educación financiera para clientes infrabancarizados	118,133	322,881	268,753

<sup>67</sup> Acumulado desde 2020. Data 2020: 1,146,100 cuentas.

<sup>68</sup> Se está considerando los potenciales incluidos financieramente (BCP y Yape DNI).



Contigo 