

Anexo de Información ESG 2022



Contenido

Sobre el Anexo de Información ESG y su cobertura	4
1. Dimensión de gobernanza y economía	5
1.1. Temas materiales para grupos de interés externos	5
1.2. Gobernanza corporativa.....	6
1.2.1. Eficacia del Directorio.....	6
1.2.2. Diversidad de género en el Directorio	7
1.2.3. Experiencia del Directorio en la industria	7
1.3. Gestión de riesgos y crisis	8
1.3.1. Riesgos emergentes	8
1.2.2. Cultura de riesgo y capacitaciones.....	9
1.4. Ética en los negocios	10
1.4.1. Código de conducta: sistemas / procedimientos	10
1.4.2. Prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo	10
1.4.3. Reportes válidos a través de nuestro canal de Alerta Genética.....	11
1.5. Contribuciones a asociaciones	11
1.5.1. Aportes y otros gastos.....	11
1.6. Donaciones y/o contribuciones a la comunidad.....	12
1.7. Estrategia fiscal.....	12
1.7.1. Impuestos reportados y pagados.....	12
1.8. Finanzas e inversiones sostenibles.....	13
1.8.1. Política de inversión sostenible.....	13
1.8.2. AUMs sostenibles	13
1.8.3. Política de financiamiento de proyectos sostenibles.....	15
1.8.4. Productos y servicios de inversión sostenible.....	16
1.8.5. Productos y servicios de financiación sostenible	18
2. Dimensión Ambiental	21
2.1. Reporte ambiental	21
2.2. Ecoeficiencia operacional.....	22
2.2.1. Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	22
2.2.2. Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	22
2.2.3. Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	22
2.2.4. Consumo de energía	23
2.2.5. Uso del agua	23
2.2.6. Eliminación de residuos.....	24
2.3. Estrategia climática	24
2.3.1. Objetivos de reducción de emisiones	24
3. Dimensión Social	25
3.1. Indicadores de prácticas laborales	25
3.1.1. Contrataciones	25
3.1.2. Tasa de rotación de colaboradores.....	25
3.1.3. Desglose del personal por género.....	26
3.1.4. Programas de desarrollo de colaboradores	26
3.1.5. Capacitación y desarrollo	28

3.1.6.	Retorno de la inversión en capital humano	28
3.1.7.	Tipo de evaluación de desempeño	28
3.1.8.	Tendencia del bienestar de los colaboradores	29
3.2.	Salud y seguridad en el trabajo	29
3.2.1.	Programas de salud y seguridad en el trabajo	29
3.2.2.	Tasa de ausentismo	29
3.3.	Protección financiera del consumidor	30
3.3.1.	Reclamos	30
3.4.	Gestión de la relación con el cliente	30
3.4.1.	Medición de la satisfacción del cliente	30
3.5.	Inclusión financiera	31
3.5.1.	Productos y servicios de inclusión financiera.....	31

Sobre el Anexo de Información ESG y su cobertura

El Anexo de Información ESG 2022 presenta el detalle de ciertos indicadores ESG de Credicorp Ltd. y de sus principales subsidiarias: Banco de Crédito del Perú (BCP), Mibanco Perú, Mibanco Colombia, BCP Bolivia, Pacífico Seguros, Prima AFP, y Credicorp Capital, complementaria a aquella información contenida en el [Reporte de Sostenibilidad 2022](#). La información se presenta consolidada a nivel Credicorp Ltd., excepto donde se aclara específicamente. El período reportado comprende desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022.

1. Dimensión de gobernanza y economía

1.1. Temas materiales para grupos de interés externos ¹

Dentro del proceso de materialidad y de acuerdo con los lineamientos GRI, se realizó un proceso más detallado de relevamiento y consideración de los impactos reales y potenciales que el Grupo Credicorp ocasiona o podría ocasionar mediante sus actividades en relación con los temas materiales identificados. A continuación, se muestran algunos de los impactos potenciales de dos de los temas materiales principales de Credicorp que según nuestro análisis de materialidad son los más relevantes para nuestro grupo de interés externos:

Tema material	Ciberseguridad	Ética y anticorrupción
Etapa de la cadena de valor donde se genera el impacto	Operaciones	Operaciones
Principales preocupaciones e impactos en los grupos de interés	Inversionistas	
	<ul style="list-style-type: none"> Se considera más relevante que la privacidad de los datos, y podría tener un gran impacto en la reputación de las empresas 	<ul style="list-style-type: none"> El contexto en América Latina requiere especial transparencia en materia de corrupción. Es importante para el sector financiero tener un proceso claro del control de lavado de activos.
	Proveedores	
	<ul style="list-style-type: none"> Este tema puede generar impactos reputacionales y afectar la disponibilidad de los servicios claves para los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Potencial impacto reputacional negativo. El abordaje proactivo de trabajar en estos temas puede ser un factor diferenciador.
	Líderes de opinión	
	<ul style="list-style-type: none"> Tema muy relevante, sobre todo para los reguladores. Existe una preocupación por incrementar los niveles de seguridad de las plataformas financieras frente a potenciales robos de información. 	Sin impacto.
Clientes		
<ul style="list-style-type: none"> Preocupación por la posible interrupción o control inadecuado de la infraestructura informática, ocasionando una posible 	Sin impacto.	

¹ Información no exhaustiva.

Tema material	Ciberseguridad	Ética y anticorrupción
	<p>reducción del nivel de confianza y reputación de las empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesos extensos de control de seguridad para la verificación de identidad, podrían ocasionar quejas de clientes. 	
	Comunidad	
	<ul style="list-style-type: none"> Alta sensación de inseguridad por la percepción de acceso vulnerable a las aplicaciones e incremento de fraudes cibernéticos en el sector. 	Sin impacto.

1.2. Gobernanza corporativa

1.2.1. Eficacia del Directorio

	Indicadores	2022
Asistencia a las sesiones del Directorio en el último año fiscal	Promedio de asistencia a las sesiones del directorio (%)	100%
Mandatos del Directorio	Número de directores no ejecutivos / independientes con 4 o menos mandatos:	5
	Nombres de los directores:	<p>1. Patricia Lizárraga Guthertz: Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A.</p> <p>2. Irzio Pinasco Menchelli: Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd., Grupo Crédito S.A., Cinco Millas S.A.C y SIGMA SAFI.</p> <p>3. María Teresa Aranzábal Harreguy: Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd., Grupo Crédito S.A. y Corporación Hijos de Rivera, S.L.</p> <p>4. Antonio Abruña Puyol: Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd., Grupo Crédito S.A. y Universia Perú S.A.</p>

	Indicadores	2022
		5. Alexandre Gouvêa: Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd. Y Grupo Crédito S.A.
	Restricción respecto al número de otros mandatos para directores no ejecutivos/independientes:	Para ser considerado independiente, el director no puede participar como director independiente en más de 5 juntas directivas de empresas registradas en el Registro Público del Mercado de Valores. Este número no incluye las juntas directivas del grupo Credicorp.
Revisión del desempeño del Directorio	Autoevaluación regular del desempeño de la junta	Los miembros de la junta realizan una evaluación anual de su desempeño y del desempeño de la junta directiva. Los resultados de la autoevaluación son informados a la junta directiva y al auditor interno.
	Evaluación independiente regular del desempeño de la junta	En proceso en 2023
Proceso de elección del Directorio	Los miembros de la Junta son elegidos y reelegidos anualmente	No
	Los miembros de la junta se eligen individualmente (a diferencia de los elegidos por lista)	Sí

1.2.2. Diversidad de género en el Directorio

Género	2019	2020	2021	2022
Mujeres	1	2	2	2
Hombres	7	7	7	7
Mujeres (%)	12.5%	22.2%	22.2%	22.2%
Hombre (%)	87.5%	77.8%	77.8%	77.8%

1.2.3. Experiencia del Directorio en la industria

	2022
Número de miembros independientes o no ejecutivos con experiencia en la industria	7
Directores independientes o no ejecutivos con experiencia en la industria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Raimundo Morales Dasso (no independiente) 2. Fernando Fort Marie (no independiente) 3. Alexandre Gouvea (independiente) 4. Irzio Pinasco Menchelli (independiente) 5. Patricia Lizárraga Guthertz (independiente) 6. Maria Teresa Aranzabal (independiente) 7. Leslie Pierce Diez Canseco (no independiente)

1.3. Gestión de riesgos y crisis

Cultura de Riesgo: En Credicorp seguimos el modelo de las tres líneas de defensa: el negocio, los riesgos y la auditoría establecen controles para monitorear y gestionar los riesgos.

Sistema de Incentivos: Contamos con un Tablero de Apetito de Riesgo, un sistema que transfiere la Declaración de Apetito aprobada por el Directorio de Credicorp a métricas y límites para cada subsidiaria, y se despliega hacia las unidades de negocio, productos y gerentes. Este tablero es revisado en el Comité de Riesgos del Grupo Crédito y ratificado en los directorios de cada subsidiaria. A nivel de Credicorp, hay un indicador de cumplimiento de los tableros de apetito, que mide el desempeño del CRO y los gerentes de cada subsidiaria.

Los gerentes de Riesgos tienen la métrica de Apetito de Riesgo en su planilla de desempeño con un peso del 20%. Esta métrica se prepara mensualmente y se reporta siguiendo la gobernanza de Credicorp. Además de los gerentes de riesgos, los gerentes de las unidades de negocio y crédito también tienen métricas de riesgo incorporadas en sus tableros de gestión con un impacto directo en sus remuneraciones. Para nosotros es un tema muy relevante para ayudar a construir una sólida gobernanza y cultura de riesgo.

1.3.1. Riesgos emergentes

Riesgo emergente	Descripción	Impacto en el negocio	Acciones de mitigación
Tensiones y conflictos geopolíticos, incluido el conflicto entre Rusia y Ucrania.	Este riesgo puede incluir sanciones económicas, actos o amenazas de terrorismo internacional o doméstico, acciones tomadas por los gobiernos en respuesta, ciberataques o campañas patrocinadas por estados, disturbios civiles y/o conflictos militares.	Estos riesgos pueden afectar negativamente las condiciones comerciales y económicas en el extranjero y en los mercados en los que operamos, como el aumento en los precios de las materias primas, mayores costos de transporte o incremento en las presiones inflacionarias que podrían afectar el acceso a depósitos debido a las necesidades de liquidez de los depositantes.	Como parte de nuestra gestión de liquidez, debemos asegurarnos de responder de manera efectiva a la posible volatilidad en los saldos de depósitos de nuestros clientes. En circunstancias en las que nuestra capacidad para generar la liquidez necesaria se vea afectada, podríamos acceder a fuentes de financiamiento no centrales, como préstamos del BCRP (Banco Central de Reserva del Perú) y otras fuentes de emergencia.
Intensificación de la polarización social debido a circunstancias políticas	Las elecciones generales de 2021 resultaron en un ambiente de polarización política y social, ya que Pedro Castillo fue elegido presidente en una victoria muy ajustada en la segunda vuelta.	Perú experimentó a fines del 2022 e inicios del 2023 una grave crisis social y política después del intento de golpe de Estado del 7 de diciembre de 2022 por parte del expresidente Pedro Castillo, quien trató de cerrar el Congreso de la República e intervenir en otros poderes del Estado de manera	Credicorp realiza análisis de estrés regulatorios de manera anual. Estas pruebas de estrés son un conjunto de procedimientos y rutinas que buscan simular escenarios extremos que afecten a la institución para identificar y evaluar vulnerabilidades en relación con la solvencia, nivel de ingresos y gestión de

Riesgo emergente	Descripción	Impacto en el negocio	Acciones de mitigación
		<p>inconstitucional, por lo cual fue vacado por el Parlamento y sucedido conforme a la Constitución Política por la entonces vicepresidenta, Dina Boluarte. Tras el evento, se desencadenaron en el país protestas violentas, con pérdidas de vidas civiles, bloqueo de carreteras y daños a la infraestructura de transporte aéreo.</p> <p>Restaurado el orden público, entre los principales riesgos se encuentran un deterioro de la calidad institucional y de la gestión pública en los organismos del Estado, así como riesgos de aprobaciones de regulaciones antitécnicas en el Congreso. Aún así, no se esperan riesgos asociados a manifestaciones de la sociedad civil que puedan generar una paralización en nuestras operaciones.</p>	<p>la compañía en escenarios macroeconómicos y de mercado adversos. Los análisis de estrés incluyen escenarios de crisis potenciales e identifican las áreas más susceptibles al impacto del estrés y, como consecuencia están sujetas a acciones de mitigación de riesgos.</p>

1.3.2 Cultura de riesgo y capacitaciones

La evaluación de riesgos en Credicorp es llevada a cabo por personal especializado con conocimiento adecuado de los procesos para identificar, evaluar, medir, tratar y controlar los riesgos. Para consolidar una cultura de riesgo alineada con las mejores prácticas en la industria, empleamos programas periódicos y ofrecemos cursos *ad-hoc* para diferentes equipos de riesgo y para toda la organización.

El trabajo remoto, que ha prevalecido durante la pandemia, aumenta las posibilidades de sufrir ciberataques. Por ello, hemos trabajado para crear conciencia y hemos preparado a los colaboradores del Grupo para reconocer y seguir protocolos para abordar estas amenazas.

1.4. Ética en los negocios

1.4.1. Código de conducta: sistemas / procedimientos

Dimensión Colaboradores:

a) Programas de Reconocimiento en la red comercial

Dentro de la División de Canales de Atención (DCA), la cual forma parte de la Banca Minorista y está compuesta por más de 6500 colaboradores enfocados en la atención a través de nuestra red de agencias, nos preocupamos por reconocer a las personas y equipos que destacan y son constantes, a través de programas de reconocimientos no remunerativos. Para poder acceder a **los reconocimientos y premios, previamente los colaboradores no pueden tener ningún incumplimiento del código de ética.**

Adicionalmente, se tiene un programa llamado “El Desafío”, el cual busca reconocer y premiar a las agencias de atención al cliente que mejor aborden las acciones para promover la Prevención del Lavado de Activos (PLAFT), Venta Responsable y Protección de Datos Personales, y reporten los casos encontrados en sus respectivas zonas de injerencia.

b) Principios Culturales Corporativos: Ética

Las principales empresas cuentan con principios culturales que forman parte de la evaluación de desempeño de los colaboradores y todas incluyen algún concepto relacionado a la ética. Por ejemplo, en BCP, los principios culturales “Samay” incluyen el pilar “Seguros y derechos” que tiene como comportamiento “Actúo de acuerdo con el Código de Ética y reporto cualquier falta que vaya en contra de este”, que es medido de manera semestral en las evaluaciones de desempeño de la compañía. Adicional a ello, contamos con una encuesta de Percepción de la Ética en la Cultura que mide el nivel de interiorización de la ética en nuestra cultura corporativa.

Por otro lado, la firma de nuestro Código de Conducta para Proveedores y Terceros es parte de los requisitos contractuales a nivel corporativo. Nuestro nuevo Código de Ética ha fortalecido nuestra aproximación en el frente de proveedores a temas como los Derechos Humanos, la Responsabilidad Social y la Seguridad y Salud Ocupacional. Este año, realizamos capacitación con 227 proveedores sobre aspectos relevantes del Código de Conducta relacionados con Anticorrupción, Seguridad y Salud Ocupacional y el uso de nuestra línea ética. El nivel de satisfacción con esta capacitación fue del 93% T2B.

1.4.2. Prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo

Auditoría externa: Nuestro Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo se evalúa anualmente por un auditor externo. Incluye una revisión de los aspectos

requeridos por la SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP) y su informe se presenta al regulador.

Personas Expuestas Políticamente: El procedimiento para dar de baja a clientes considerados PEP (Personas Expuestas Políticamente) u otros clientes de países, negocios y productos con mayor riesgo de lavado de dinero/financiamiento del terrorismo no es público por razones regulatorias. . Contamos con una guía interna para gestionar clientes en potenciales situaciones con riesgo de lavado de activos. Además, en la mayoría de los contratos tenemos cláusulas que nos permiten modificarlos e incluso terminarlos, como consecuencia de la aplicación prudente de las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP como aquellas relacionadas con el perfil del cliente en relación con el programa de prevención de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo. También, si se observan indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas o si existe duda o conflicto en cuanto a la legalidad o legitimidad del origen de los fondos, valores o activos depositados en la cuenta del cliente.

Registro de transacciones: Todas las empresas y organizaciones del Grupo Credicorp deberán conservar documentos y registrar las transacciones realizadas por sus clientes y contrapartes, según corresponda, durante el período establecido por la ley vigente en los países en los que operen. En Perú, este plazo es de 10 años.

1.4.3. Reportes válidos a través de nuestro canal de Alerta Genética

Reportes validos por categoría	2022
Hostilidad en el lugar de trabajo	182
Prácticas desleales y conflicto de interés	84
Fraude	41
Comportamiento poco ético	55 ²
Corrupción o Soborno	2
Datos de privacidad del cliente	-
Blanqueo de capitales o uso de información privilegiada	-
Otros	17
Total	381

1.5. Contribuciones a asociaciones

1.5.1. Aportes y otros gastos

	2019 (Soles)	2020 (Soles)	2021 (Soles)	2022 (Soles)
Cabildeo, representación de intereses o similar	0	0	0	0

² Se reportó un caso de comentarios discriminatorios. Como acción correctiva se aplicó una amonestación y refuerzo de nuestros lineamientos.

	2019 (Soles)	2020 (Soles)	2021 (Soles)	2022 (Soles)
Campañas/organizaciones/ candidatos políticos locales, regionales o nacionales	0	0	0	0
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos	No disponible	No disponible	10,205,052.9 ³	11,436,708.32 ⁴
Otros	0	0	0	0
Total aportes y otros gastos	0	0	10,205,052.9	11,436,708.32

1.6. Donaciones y/o contribuciones a la comunidad

	Contribuciones filantrópicas 2022 (soles)
BCP Perú	1,787,615
Pacífico	71,000
Mibanco Colombia	39,939
Prima AFP	16,500
BCP Bolivia	92,563
Credicorp Capital	0
Mibanco Perú	81, 290

1.7. Estrategia fiscal

1.7.1. Impuestos reportados y pagados

Informes financieros	Valor monetario 2021 (Soles)	Valor monetario 2022 (Soles)
Ganancias antes de impuestos	5,332,816,000	6,855,888,991
Impuestos declarados	1,660,987,000	2,110,501,000
Impuestos en efectivo pagados	1,130,415,000	1,106,572,000

³, ⁴Este monto corresponde a afiliaciones a diferentes organizaciones (asociaciones gremiales), y no tiene relación con contribuciones a campañas, organizaciones o candidatos políticos. Ni Credicorp ni ninguna de sus subsidiarias podrán realizar contribuciones ni entregar beneficio alguno a organizaciones políticas o sus miembros, bajo ninguna modalidad (monetaria y no monetaria), en forma directa o indirecta.

1.8. Finanzas e inversiones sostenibles

1.8.1. Política de inversión sostenible

La [Política Corporativa de Inversiones Responsables y Sostenibles](#), aplica para las principales subsidiarias⁵ del Grupo que realizan actividades de inversión, siendo su porcentaje de cobertura de AUMs en dichas empresas el siguiente:

Tipo de inversión	Porcentaje de AUM cubiertos (%)
Inversiones activas	75 - 100
Activos administrados externamente	25 - 50

1.8.2. Activos Bajo Administración (AUMs) Sostenibles

1.8.2.1. Relacionamiento

	Tipo de inversión	Porcentaje de AUM cubiertos (%)	Link a políticas	Elementos cubiertos por la política
Pacífico Seguros	Inversiones activas	75 - 100	https://www.pacifico.com.pe/inversiones-responsables	<ul style="list-style-type: none">• Objetivos de administración responsable.• Posición sobre la colaboración en la administración responsable.• Estrategia de escalada si la participación no tiene éxito.
	Inversiones pasivas	75 - 100		
Credicorp Capital	Inversiones activas	50 - 75	https://www.credicorpcapital.com/WWA/Documents/ccam-rsi-policy-2023.pdf	<ul style="list-style-type: none">• Objetivos de administración responsable.• Lineamientos de relacionamiento sobre temas de gobierno corporativo.• Enfoque de priorización para los objetivos de

⁵ Credicorp Ltd (Fondos propios del Holding), Atlantic Security Bank (Tesorería), Banco de Crédito del Perú (Tesorería), Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros (Inversiones), Prima AFP (Inversiones) y Credicorp Capital (Gestión de Activos).

	Tipo de inversión	Porcentaje de AUM cubiertos (%)	Link a políticas	Elementos cubiertos por la política
				<ul style="list-style-type: none"> participación y temas de participación. • Posición sobre la colaboración en la administración responsable. • Estrategia de escalada si la participación no tiene éxito.
Prima AFP	Inversiones activas	25 - 50 ⁶	https://www.prima.com.pe/public-zone/files/2021/pdf/Politica-de-Relacionamiento.pdf	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de administración responsable. • Enfoque de priorización para los objetivos de participación y temas de participación. • Posición sobre la colaboración en la administración responsable. • Estrategia de escalada si la participación no tiene éxito.

1.8.2.2. Votación

Prima AFP, Pacífico Seguros y Credicorp Capital cuentan con políticas de votación, y se muestran con mayor detalle en la siguiente tabla:

	Tipo de inversión	Porcentaje de AUM cubiertos (%)	Link a política	Elementos cubiertos por la política
Pacífico Seguros	Inversiones activas	75 - 100	https://www.pacifico.com.pe/inversiones-responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de criterios para resoluciones ESG. • Proceso de toma de decisiones para respaldar resoluciones de accionistas. • Lineamientos de votación sobre factores ambientales. • Lineamientos de votación sobre factores sociales.
	Inversiones pasivas	75 – 100		

⁶ 7% cash, 16% bonos corporativos y 19% equity directo con cobertura ESG.

	Tipo de inversión	Porcentaje de AUM cubiertos (%)	Link a política	Elementos cubiertos por la política
				<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos de votación sobre factores de gobernanza.
Credicorp Capital	Inversiones activas	< 25 ⁷	https://www.credicorpcapital.com/WWA/Documents/CCAM_Voting%20Policy.pdf	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos de votación sobre factores ambientales. • Lineamientos de votación sobre factores sociales. • Lineamientos de votación sobre factores de gobernanza.
Prima AFP	Inversiones activas	25 - 50 ⁸	https://www.prima.com.pe/public-zone/files/2020/pdf/LINEAMIENTOS-PARA-LA-VOTACION.pdf	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de toma de decisiones para respaldar resoluciones de accionistas. • Lineamientos de votación sobre factores de gobernanza. • Lineamientos de votación sobre factores ambientales y sociales.

1.8.3. Política de financiamiento de proyectos sostenibles

Política crediticia socioambiental del BCP para el financiamiento de proyectos (*project finance*)

A) Gestión del monitoreo interno

Integramos aspectos ESG en nuestro enfoque para financiar proyectos de gran escala. BCP, nuestra subsidiaria más grande, es firmante de los Principios de Ecuador desde 2013. Hemos desarrollado un sistema de evaluación de riesgos socioambientales compuesto por: (i) una serie de cuestionarios según la financiación de proyectos que deben ser completados por el cliente como una declaración jurada. (ii) Una herramienta que cuantifica el puntaje y proporciona la categoría de riesgo, de las cuales existen 3 categorías de riesgo: categoría C (proyectos de bajo riesgo), categoría B (proyectos de riesgo medio) y categoría A (proyectos de alto riesgo). (iii) Contratos adecuados para cada nivel de riesgo identificado, que incluyen cláusulas específicas para mitigar el riesgo identificado. Cuando un proyecto se clasifica como categoría A, se realiza una auditoría de debida diligencia (*due diligence*) por un tercero independiente.

⁷ El porcentaje en renta variable manejado directamente al cierre de 2022 fue 2% (Fondos Lux y Fondos de RV Locales).

⁸ 7% cash, 18% bonos corporativos y 19% equity directo.

B) Gestión del monitoreo externo

De acuerdo con lo establecido en el Principio 7 de los Principios de Ecuador, todas las transacciones de Financiamiento de Proyectos de Categoría A y algunas de Categoría B (según su perfil de riesgo) están sujetas a una revisión independiente. Este tercero independiente realiza una auditoría de debida diligencia- (*due diligence*) y, en base a su informe, se lleva a cabo un nuevo análisis de riesgos que define las acciones que el cliente debe tomar para mitigar los riesgos identificados. Estas acciones se incorporan al contrato a través de cláusulas específicas. Si, como resultado del análisis, se considera que los riesgos identificados no pueden corregirse, el crédito puede ser denegado. La lista de terceros expertos que trabajan con nosotros incluye:

- Walsh Perú (www.walshp.com.pe), ERM (www.erm.com), Golder Associates (www.golder.com.pe), Knight Piesold (www.knightpiesold.com) and JGP Consultoría Perú (www.jgpconsultoria.com.br).

1.8.3.1. Revisión

En BCP revisamos 1 proyecto durante 2022, en línea con los Principios de Ecuador, que han alcanzado cierre financiero. Dentro de esta política, y dadas las circunstancias políticas y económicas de Perú, en 2022 solo evaluamos el financiamiento proporcionado a un proyecto en el sector agrícola, al cual se le asignó una calificación de Categoría C (bajo riesgo).

1.8.4. Productos y servicios de inversión sostenible

1.8.4.1. Productos de inversión sostenible de fondos propios

Desde Credicorp Capital, ofrecemos productos y/o servicios de inversión sostenible de fondos propios:

Credicorp Capital		
Categoría	AUM 2022 (Soles)	Descripción
Temáticos	8,374,357	Fondo de Fondos: Credicorp Capital Impacto Oncológico: Invierte al menos el 75% de los activos en cuotas de participación de fondos cuya estrategia es invertir predominantemente en instrumentos de participación representativos de empresas que desarrollan o venden productos y servicios para el tratamiento del cáncer. https://www.credicorpcapital.com/Peru/Fondos/FonMut/Int/Paginas/FFCCIO.aspx?t=0
Inversión de impacto	6,445,983	Fondo de Fondos Credicorp Capital Impacto Sostenible: Invierte al menos el 75% de los activos totales en cuotas de participación de fondos mutuos que invierten principalmente en instrumentos representativos de participación en el capital de empresas que generan al menos el 50% de sus ingresos a partir de productos o servicios que abordan desafíos sociales y ambientales identificados por la metodología del gestor de inversiones externo. Los temas

Credicorp Capital		
Categoría	AUM 2022 (Soles)	Descripción
		incluyen cambio climático, educación, salud, etc. Geográficamente, el fondo invierte principalmente en países desarrollados. https://www.credicorpcapital.com/Peru/Fondos/FonMut/Paginas/c-c-impacto-sostenible.aspx?c=1
Total AUM	29,927,550,000	
Total AUM sostenibles	14,820,340	
Porcentaje de AUM sostenibles sobre el total de AUM	0.05%	

1.8.4.2. Productos de inversión sostenible de terceros

Desde nuestra subsidiaria Credicorp Capital, ofrecemos productos de inversión sostenible de terceros a nuestros clientes:

Credicorp Capital		
Categoría	AUM 2022 (Soles)	Descripción
Temáticos	9,769,709	Un fondo de terceros que invierte predominantemente en instrumentos representativos de participación de empresas que desarrollan o venden productos y servicios para el tratamiento del cáncer.
Inversión de impacto	3,162,300	Un fondo de terceros que invierte principalmente en instrumentos representativos de participación en el capital de empresas que generan al menos el 50% de sus ingresos a partir de productos o servicios que abordan desafíos sociales y ambientales identificados por la metodología del gestor de inversiones externo. Los temas incluyen cambio climático, educación, salud, etc. Geográficamente, el fondo invierte principalmente en países desarrollados.
Total activos bajo asesoramiento ⁹	37,117,020,000	
Total activos bajo	12,932,009	

⁹ No custodiamos los activos en nuestro negocio de asesoramiento de terceros. Los llamamos "Activos bajo Asesoramiento" en lugar de "Activos bajo Custodia".

Credicorp Capital		
Categoría	AUM 2022 (Soles)	Descripción
asesoramiento sostenibles		
Porcentaje de activos bajo asesoramiento sostenibles sobre el total de activos bajo asesoramiento	0.03%	

1.8.5. Productos y servicios de financiamiento sostenible

1.8.5.1. Finanzas corporativas

Desde BCP ofrecemos productos y/o servicios de financiamiento sostenible a nuestros clientes corporativos.

Categoría	Valor monetario 2022 (Soles)
Préstamos verdes	619,000,000
Préstamos corporativos vinculados a la sostenibilidad	N/A
Valor total de los préstamos corporativos	54,915,000,000
Valor total sostenible	619,000,000
Porcentaje del valor sostenible total sobre el valor total	1.13 %

1.8.5.2. Finanzas en consumidores

A través de BCP y MiBanco Perú ofrecemos productos y/o servicios de financiamiento sostenible a nuestros consumidores.

Categoría	Valor monetario 2022 (Soles)
	BCP
Préstamos e hipotecas sostenibles: BCP Préstamo hipotecario Mivivienda Sostenible. Los préstamos Mivivienda están disponibles para personas que no son propietarias de una vivienda. El Gobierno garantiza una parte significativa de la deuda a través del Fondo	910,600,000

Categoría	Valor monetario 2022 (Soles)
	BCP
Mivivienda (FMV), donde los niveles de cobertura dependen del monto del préstamo y el grado de sostenibilidad de la propiedad a adquirir. Las viviendas con precios más bajos o las que son ecológicas reciben un respaldo mayor del fondo. Además, el préstamo Mivivienda ofrece a los trabajadores informales que no pueden demostrar sus ingresos un programa de ahorro programado para generar apoyo y acceder a financiamiento.	
Valor total de los préstamos personales e hipotecarios	18,886,531,907
Porcentaje del valor sostenible total sobre el valor total	4.88 %

Categoría	Valor monetario 2022 (Soles)
	Mibanco Perú
(i)Crédito Mujer + (ii)Crediagua: Segmento persona natural	
(i)Producto dirigido a mujeres dependientes e independientes que deseen financiamiento hasta por 12 meses para capital de trabajo, activo fijo, vivienda y consumo personal. (ii)Producto de crédito construcción de vivienda y locales comerciales que contribuye a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes a través de financiamiento de mejoras sanitarias.	1,905,074,576
Valor total de créditos de consumo (crédito consumo, hipotecario, activo fijo, etc)	14,777,894,846
Porcentaje del valor sostenible total sobre el valor total	12.98%

1.8.5.3. Préstamos a PyMEs

A través de BCP y Mibanco Perú ofrecemos productos y/o servicios de financiamiento sostenible a pequeñas y medianas empresas.

Categoría	Valor monetario 2022 (Soles)
	BCP
BCP Capital de Trabajo y Descuento de Facturas	1,849,487,331
Valor total de los préstamos a PyMEs (Capital de Trabajo, Descuento de Facturas y Activo Fijo)	10,611,711,489
Porcentaje del valor sostenible total sobre el valor total	17.4 %

Categoría	Valor monetario 2022 (Soles)
	Mibanco Perú
(i)Crédito Mujer+ (ii)Crediagua: Segmento PyMEs (i)Producto dirigido a mujeres dependientes e independientes que deseen financiamiento hasta por 12 meses para capital de trabajo, activo fijo, vivienda y consumo personal. (ii)Producto de crédito construcción de vivienda y locales comerciales que contribuye a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes a través de financiamiento de mejoras sanitarias.	26,342,856
Valor total de créditos al segmento PyMEs (crédito consumo, hipotecario, activo fijo, etc)	644,883,036
Porcentaje del valor sostenible total sobre el valor total	4.08%

2. Dimensión Ambiental

2.1. Reporte ambiental¹⁰

A partir del 2022, todas las subsidiarias han medido el 100% de sus operaciones¹¹ y han auditado sus cálculos de GEI mediante verificaciones de auditores especializados.



Declaración PE22/00000231

Declaración de la Verificación de Gases de Efecto Invernadero

El inventario de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero del 01/01/2022 – 31/12/2022 de la empresa

GRUPO CREDITO S.A.
Calle Centenario N°156. La Molina, Lima-Perú.

fue verificado con la ISO 14064-3:2006 en cumplimiento con los requisitos de la ISO 14064-1:2018

Revelando las emisiones de **43,466 toneladas métricas de CO₂eq**

Auditor Líder: Pamela Castillo Rubiños
Technical Review: María Soledad Pereira

Fecha de declaración: 13 de marzo de 2023



Autorizado por
Ursula Antunez de Mayolo

SGS del Perú S.A.C.
Av. Elmer Faucett N° 3348 - Urb. Bosanegra, Callao, Lima, Perú
t(511) 517-1900 - www.pe.sgs.com



Este documento es un certificado electrónico auténtico para el uso comercial del Cliente únicamente. Está permitida la versión impresa del certificado electrónico y se considerará como una copia. Este documento es emitido por la Compañía sujeta a las Condiciones Generales de SGS de los servicios de certificación disponibles en los términos y condiciones | SGS. Se presta especial atención sobre las cláusulas de limitación de responsabilidad, indemnización y jurisdicción que contiene. Este documento está protegido por derechos de autor y cualquier alteración, falsificación o modificación no autorizada de su contenido o apariencia es ilegal.



Página 1 / 1

¹⁰ Grupo Crédito es una empresa cuyas actividades principales son realizar actividades de gestión y administración de las subsidiarias del Grupo Credicorp e invertir en acciones listadas en la Bolsa de Valores del Perú y acciones no listadas de empresas peruanas.

¹¹ La medición de las operaciones no incluye huella de portafolio de financiamientos ni de inversiones.

2.2. Ecoeficiencia operacional¹²

En las siguientes tablas sobre ecoeficiencia operacional, los datos anuales comprenden a las siguientes subsidiarias de Credicorp:

- Para el año 2019, solo se están considerando BCP Perú y Pacífico Seguros.
- Para el año 2020, solo se están considerando BCP Perú, Pacífico Seguros, Prima AFP, Credicorp Capital (Chile, Colombia, Panamá y Perú), y Mibanco Perú.
- Para el año 2021, solo se están considerando BCP Perú, Pacífico Seguros, Prima AFP, Credicorp Capital (Chile, Colombia, Panamá y Perú), y Mibanco Perú.
- El año 2022 fue el primer año en el que se consideraron todas las subsidiarias.

2.2.1. Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)

Emisiones Alcance 1	2019	2020	2021	2022
Total de emisiones directas de GEI en toneladas métricas equivalentes de CO ₂	1,634.65	1,631.98	2,335.29	2,065.27
Cobertura de datos (FTE)	53	86	89	100

2.2.2. Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por consumo de energía (Alcance 2)

Emisiones Alcance 2	2019	2020	2021	2022
Total de emisiones indirectas de GEI en toneladas métricas equivalentes de CO ₂ (basadas en locación)	10,856.57	11,312.5	10,177.90	16,078.63
Cobertura de datos (FTE)	53	86	89	100
Total de emisiones indirectas de GEI en toneladas métricas equivalentes de CO ₂ (basadas en el mercado)	0	0	0	0
Cobertura de datos (FTE)	-	-	-	-

2.2.3. Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)

Emisiones Alcance 3 ¹³	2019	2020	2021	2022
Total de emisiones indirectas de GEI en toneladas métricas equivalentes de CO ₂	20,087.47	9,803.06	13,271.54	25,322.3

¹² Los datos correspondientes a esta sección fueron actualizados con mejor información disponible.

¹³ No incluye emisiones financiadas.

2.2.3.1. Emisiones de Alcance 3 de Credicorp basándose en las 15 categorías de Alcance 3 del Estándar de la Cadena de Valor Corporativa del Protocolo de GEI

Para medir nuestra huella de carbono, aplicamos el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG) desarrollado por el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), así como la Norma Internacional ISO 14064-1:2018. Los datos son auditados por un tercero independiente para garantizar su confiabilidad. En estos cálculos no hemos considerado la huella de carbono de nuestros portafolios de créditos e inversiones.

N°	Categoría de Alcance 3 ¹⁴	Emisiones en el año de informe (Toneladas métricas de CO ₂ e)
Categoría 1	Adquisición de bienes y servicios	2,194.13
Categoría 3	Actividades relacionadas con combustibles y energía (no incluidas en Alcance 1 o 2)	387.81
Categoría 4	Transporte y distribución aguas arriba	220.55
Categoría 5	Residuos generados en operaciones	1,552.83
Categoría 6	Viajes de negocios	3,688.11
Categoría 7	Desplazamiento de colaboradores	16,771.63

2.2.4. Consumo de energía

Consumo total de energía	2019	2020	2021	2022
Consumo total de energía no renovable (MWh)	29,143.21	30,276.22	31,570.93	37,290.2
Consumo total de energía renovable	40,038.59	47,661.85	40,752.73	41,064.9
Cobertura de datos (FTE)	53	86	89	100

2.2.5. Uso del agua

Consumo de agua	2019	2020	2021	2022
Uso total del agua (millones de metros cúbicos)	0.61	0.47	0.45	0.63
Cobertura de datos (FTE)	53	86	89	100

¹⁴ La categoría 15 aún no ha sido medida en el periodo 2022 y las demás categorías (con excepción de las emisiones financiadas/inversiones) que no están en la tabla, no son relevantes porque no tienen emisiones significativas según el análisis de significancia de emisiones de GEI.

2.2.6. Eliminación de residuos

Disposición de residuos (toneladas métricas)	2019	2020	2021	2022
Residuos totales reciclados/reutilizados	42.94	21.42	19	66.5
Residuos totales eliminados	1,147.08	1,183.13	1,134.45	1,301
Residuos depositados en vertederos	1,147.08	1,183.13	1,134.45	1,301
Residuos incinerados con valorización energética	0	0	0	0
Residuos incinerados sin valorización energética	0	0	0	0
Residuos eliminados de otro modo	0	0	0	0
Residuos con método de eliminación desconocido	0	0	0	0
Cobertura de datos (FTE)	53	86	89	100

2.3. Estrategia climática

2.3.1. Objetivos de reducción de emisiones

Nos hemos fijado el objetivo de reducir nuestras emisiones netas de GEI en un 10% cada año en nuestras subsidiarias, tomando como año base el 2022 (ver sección 2.2) y con el objetivo de ser carbono neutral en nuestras operaciones al 2032. Esta meta contempla nuestras emisiones de alcance 1, emisiones de alcance 2 y emisiones de categorías materiales de alcance 3 (según análisis de significancia) con la excepción emisiones financiadas (categoría 15).

3. Dimensión Social

3.1. Indicadores de prácticas laborales

3.1.1. Contrataciones¹⁵

	2019	2020	2021	2022
Número total de nuevos colaboradores contratados	4,854	2,166	4,202	4,406
Porcentaje de posiciones cubiertas por candidatos internos (contrataciones internas)	29	29	28	21

3.1.2. Tasa de rotación de colaboradores

	2019	2020	2021	2022 ¹⁶
Tasa total de rotación de colaboradores (%)	27.13	16.46	23.05	25.65
Tasa de rotación voluntaria	18.19	10.16	14.45	18.62
Tasa de rotación inducida	9	6.29	8.60	7.03
Cobertura de datos (% de FTE)	100	100	100	100

3.1.2.1. Categoría de rotación de colaboradores

Género	Total (%)	Voluntarios (%)	Inducidos (%)
<i>Hombres</i>	24.92	17.84	7.08
<i>Mujeres</i>	26.32	19.37	6.95

Edad	Total (%)	Voluntarios (%)	Inducidos (%)
<30	37.05	28.31	8.74
Entre 30 a 50	19.40	13.68	5.72
>50	15.10	5.45	9.64

¹⁵ La información corresponde a BCP Perú.

¹⁶ Se realizó un ajuste retroactivo en el alcance de este indicador. El alcance actual comprende las siguientes empresas: BCP Perú, Mibanco Perú, Mibanco Colombia, Prima AFP, BCP Bolivia, Pacifico Seguros y Credicorp Capital.

3.1.3. Desglose del personal por género

Indicador de diversidad ¹⁷	Porcentaje (%)
Mujeres en todos los puestos gerenciales, incluidos los de nivel mandos medios y líderes senior	38,8 %
Mujeres en puestos gerenciales de mandos medios	38%
Mujeres en puestos gerenciales de líderes Senior	27 %
Porcentaje de mujeres en todos los puestos gerenciales, incluidos los de nivel mandos medios y líderes gerenciales, con funciones que generen ingresos	35%
Porcentaje de mujeres del total de colaboradores	55%

3.1.4. Programas de desarrollo de colaboradores

Curso de Perfiles Digitales	Descripción	Se busca potenciar las capacidades tech digitales de nuestros colaboradores y líderes. Adicional a ello, impactar en la productividad de los equipos gracias a la reducción de la brecha de expertise de nuestros especialistas de perfil digital.
	Objetivo	Tenemos como objetivos al 2023: <ul style="list-style-type: none"> • Reducir la brecha de expertise de nuestro talento digital (Ola 1) en más del 50%. • Reducir en más del 50% el número de líderes - <i>Product Owners</i> (POs) - con brecha en 2 o más capacidades funcionales. • Incrementar la productividad de los equipos (indicadores de time-to-market, calidad, entre otros).
	Impacto cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> • Se redujo la brecha de expertise en un 19%. • +200 colaboradores lograron subir un nivel de expertise. • Logramos reducir en un 10% el porcentaje de <i>Product Owners</i> (POs)

¹⁷ El indicador comprende las siguientes empresas: BCP Perú, Mibanco Perú, Mibanco Colombia, Prima AFP, BCP Bolivia, Pacífico Seguros y Credicorp Capital.

		<p>con brechas en 2 ó más capacidades al cierre del 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcanzamos una completitud de 94% en las rutas de aprendizaje. • El 85% de nuestros participantes se encuentran muy satisfechos con la intervención.
	Porcentaje de FTEs que participa	13.5 % ¹⁸
Curso introductorio de sostenibilidad	Descripción	Diseñamos y desplegamos un curso de sostenibilidad para todos los colaboradores de Credicorp y sus subsidiarias. Este tuvo cuatro módulos orientados a comprender la relevancia de la sostenibilidad en la estrategia de las empresas, y en particular del sector financiero y de Credicorp.
	Objetivo	Incentivar a que los colaboradores reconozcan el valor de contribuir a la estrategia de sostenibilidad de Credicorp y que puedan entender de manera cercana cuál es su rol en la misma.
	Impacto cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de participación: 74% • Tasa de satisfacción: 77% (objetivo: 75%) • Aplicabilidad del contenido aprendido: 80% (objetivo: 75%) • Puntuación del examen final: 91% de respuestas correctas (objetivo: >75% de respuestas correctas) • Más del 90% de respuestas "Totalmente de acuerdo" a la pregunta: Entiendo la relevancia que tiene la sostenibilidad para el éxito de mi empresa y sus grupos de interés. (Resultados de la encuesta anual de Clima Laboral - todos los colaboradores incluidos)
	Porcentaje de FTEs que participa	74 % ¹⁹

¹⁸ El programa por el momento solo contempla a los especialistas del área del Talento Digital BCP, se está trabajando en la estrategia de escalamiento a nivel Credicorp.

¹⁹ El porcentaje corresponde al grupo objetivo de la capacitación dentro de cada subsidiaria.

3.1.5. Capacitación y desarrollo²⁰

Los programas de capacitación y desarrollo tienen un alcance superior al 75% todos los FTEs.

	2022
Promedio de horas por FTE de capacitación y desarrollo – Hombres	36.8
Promedio de horas por FTE de capacitación y desarrollo – Mujeres	41.1
Promedio de horas por FTE de capacitación y desarrollo	39.2
Monto promedio en soles por FTE gastado en capacitación y desarrollo	801.14

3.1.6. Retorno de la inversión en capital humano²¹

	2019 (soles)	2020 (soles)	2021 (soles)	2022 (soles)
Ingresos totales	14,852,345,000	13,728,081,000	14,618,934,000	17,569,849,000
Total de gastos de operación	6,785,063,000	6,780,41,000	7'685,957,000	8,564,147,000
Total de gastos relacionados con los colaboradores (salarios + beneficios)	3,411,023,000	3,312,954,000	3,668,476,000	4,052,780,000
Resultado HC ROI (a - (b-c)) / c	3.36506	3.09712	2.88988	3.22210
Total de colaboradores	35,828	36,806	36,358	36,968

3.1.7. Tipo de evaluación de desempeño

Los modelos de evaluación de desempeño en nuestras principales subsidiarias consisten en evaluaciones periódicas (trimestral o semestral) a los colaboradores para maximizar su desempeño, alineando su contribución individual hacia el cumplimiento de las prioridades estratégicas, financieras y operativas de cada empresa. Nuestras evaluaciones de gestión del desempeño incluyen la gestión por objetivos, la evaluación de desempeño multidimensional (por ejemplo, retroalimentación de 360 grados), la evaluación de desempeño basada en equipos y las conversaciones ágiles. La evaluación del desempeño se lleva a cabo trimestralmente.

Para más detalle revisar el Reporte de Sostenibilidad 2022 de Credicorp (página 129 y 207).

²⁰ Datos consolidados a nivel Credicorp, tomando como alcance a las empresas BCP Perú, Mibanco Perú, Mibanco Colombia, Prima AFP, BCP Bolivia, Pacífico Seguros y Credicorp Capital.

²¹ Los datos de este año muestran algunos cambios menores en comparación con los presentados el año pasado. Estos cambios se deben a la reclasificación de algunas cuentas en la cuenta de pérdidas y ganancias.

3.1.8. Tendencia de la satisfacción de los colaboradores²²

Foco principal	Unidad	2019	2020	2021	2022
Satisfacción de colaboradores	Porcentaje de colaboradores con niveles superiores de satisfacción	84 %	88 %	88 %	88 %
Cobertura de datos	Porcentaje de colaboradores que han respondido la encuesta	90 %	82 %	81 %	80 %

Dentro de los aspectos incluidos en la encuesta de satisfacción dirigida a los colaboradores llamada "Clima Laboral" se mide la (i) satisfacción con el lugar de trabajo, (ii) propósito ligado al trabajo.

3.2. Salud y seguridad en el trabajo

3.2.1. Programas de salud y seguridad en el trabajo

Anualmente realizamos un proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC). Esta evaluación nos permite controlar el progreso para reducir y prevenir riesgos en la salud de nuestros colaboradores. Para ello, contamos con objetivos medibles para monitorear el avance.

Además, contamos con cláusulas de SST dentro de los contratos con terceros que realizan trabajos en nuestras instalaciones, con la finalidad de asegurar que cumplan con los lineamientos normativos en esa materia para el cuidado de sus propios trabajadores, así como de nuestros colaboradores, clientes y visitas.

3.2.2. Tasa de ausentismo

Tasa de ausentismo Credicorp ²³	2019 (%)	2020 (%)	2021 (%)	2022 (%)
% del total de días programados	1.6	7.2	5.7	3.7
Cobertura de datos (porcentaje sobre el número de colaboradores)	32.8	35.7	47.1	47.4

²² Considera sólo información de BCP Perú.

²³ Calculado en base a: BCP Perú, Mibanco Perú, Prima AFP, Pacífico Seguros y Credicorp Capital.

3.3. Protección financiera del consumidor

3.3.1. Reclamos²⁴

	RECLAMOS RECIBIDOS	RATIO DE FAVORABILIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN PROMEDIO EN DÍAS	RATIO RECLAMOS / CLIENTES
2022	1,176,727	71%	4.20	9.5%
2021	1,297,260	78%	3.10	11.9%
2020	1,189,455	73%	7.20	12.4%
2019	766,797	68%	6.50	9.1%

3.4. Gestión de la relación con el cliente

3.4.1. Medición de la satisfacción del cliente

En Credicorp buscamos siempre brindar la mejor experiencia a nuestros clientes. Para medir nuestro desempeño y fortalecer las relaciones de largo plazo, al 2022, 6 subsidiarias migraron de Customer Satisfaction (CSAT), que mide la satisfacción del cliente a corto plazo, al Net Promoter Score (NPS), un indicador de largo plazo sobre la lealtad/recomendación del cliente y sentimiento general con respecto a la marca. A continuación, mostramos los resultados de BCP, nuestra subsidiaria principal:

Unidad	2021	2022
Net promoter score (NPS) ²⁵	34	56
Cobertura: Porcentaje de respuesta de clientes	2%	2%

²⁴ La información corresponde BCP.

²⁵ El resultado del NPS es un promedio de los segmentos de banca minorista y banca mayorista.

3.5. Inclusión financiera

3.5.1. Productos y servicios de inclusión financiera

A través de Yape, hemos logrado lo siguiente en 2022:

- +2.6 millones personas incluidas desde el 2017 y +1 millón en el 2022.
- 100 millones de transacciones²⁶ en promedio al mes y 1,199.793 millones transacciones en el 2022.
- Lanzamiento de piloto de microcréditos: Ofrecemos microcréditos de S/ 150 a S/ 200 con desembolso automático a una sola cuota. Hemos colocado cerca de 130,000 de estos productos, lo que representa un monto de S/ 25 millones.

²⁶ El numero de transacciones ha sido actualizado en comparación a lo publicado en el Reporte de Sostenibilidad 2022.



CREDIC  RP