



Dedicados y comprometidos

Nuestra Gente

En el BCP contamos con más de 8,000 colaboradores en las más de 200 oficinas que poseemos a nivel nacional. Si bien tenemos más de 116 años de existencia, somos un banco conformado en su mayoría por jóvenes, con una edad promedio menor a los 30 años, y donde el 52% de nuestros colaboradores son mujeres.

Los principales elementos de la Cultura BCP se muestran a continuación:

Misión, visión y valores

Misión

Servir al cliente.

Visión

Ser un banco simple, transaccional, rentable y con personal altamente capacitado y motivado.

Valores corporativos

El cliente

Nos debemos a nuestros clientes.

La ética

Somos una institución con integridad, con gente honesta y responsable.

Nuestra gente

Contamos con los mejores profesionales, incentivamos su desarrollo y potencial emprendedor.

La innovación

Innovamos continuamente para responder a los requerimientos del mercado.

Promesa BCP: Brindar a nuestros clientes una experiencia bancaria simple y eficiente.

Principios: Dedicación, accesibilidad y flexibilidad.

Gobierno Corporativo Nuestra Gente





El programa Recursos Ejecutivos se divide en:

- (a) Top 80: Personas que ocupan puestos estratégicos en la estructura del Banco y que han demostrado su alto potencial y desempeño.
- (b) High Potencial: Colaboradores que demuestran altos niveles de cumplimiento y que poseen competencias para asumir con éxito niveles de dirección a mediano y largo plazo. De ellos, más del 40% son colaboradores que aún no desarrollan puestos jefaturales.
-

Los valores del BCP, definidos en 1998, buscan consolidar la misión y la visión del Banco, guiando la conducta de todos los colaboradores hacia este fin. La Promesa del BCP expresa nuestro compromiso con la simplicidad. Para lograr este objetivo ponemos en práctica los tres Principios mencionados: dedicación, accesibilidad y flexibilidad. Tanto la Promesa como los Principios surgieron en el año 2002, como parte de nuestro cambio de identidad.

Todos estos elementos dan lugar a los lineamientos estratégicos de la organización, que se expresan en el planeamiento estratégico a corto y largo plazo, y se refuerzan a través de mecanismos de capacitación, comunicación interna y reconocimiento a los colaboradores.

El BCP aspira a tener una Cultura organizacional con las siguientes características:

- ▶ Estilo directivo horizontal y participativo, que se centra en el desarrollo de las personas y que permite el involucramiento de los colaboradores de una manera activa.
- ▶ Comunicación multidireccional, caracterizada por la cordialidad y la calidez.
- ▶ Estilo de trabajo que promueve el trabajo en equipo y el reconocimiento.
- ▶ Calidad de servicio basada en la percepción del cliente externo e interno, buscando el equilibrio entre la orientación al cliente y la orientación al negocio.
- ▶ Banca relacional y personalizada, basada en la claridad, transparencia y simplicidad en precios y servicios.

Capacitación y desarrollo

Cumpliendo con la visión de contar con personal altamente calificado y motivado, y acorde con la Cultura, el BCP busca centrarse en el desarrollo de sus colaboradores. Para ello, es política fomentar la capacitación profesional de sus empleados, otorgándoles prioridad en la selección interna de puestos profesionales, jefaturales y de gerencia. Los puestos de menor responsabilidad son cubiertos por selección externa. Cabe resaltar que las personas correspondientes a la selección externa deben incorporarse a los programas formativos para ejercer sus funciones.

Gobierno Corporativo Nuestra Gente

El BCP considera como uno de sus desafíos estratégicos el contratar, retener y desarrollar a personal altamente calificado; para ello ha desarrollado el Programa Recursos Ejecutivos, el cual se inicia con las propuestas de candidatos por parte de las jefaturas al Comité de Gestión, liderado por el Gerente General. Aquí se elige a los beneficiarios y se elaboran planes de desarrollo.

Para satisfacer las necesidades de formación y capacitación de la organización, contamos con un Programa de capacitación estructurado que considera:

- (a) **Programas Formativos:** Dirigidos a todos los puestos de ingreso masivo y grupal del Banco. Contamos con 212 instructores internos que son los encargados de transmitir la "forma de hacer las cosas del BCP" y favorecer la gestión del conocimiento. Estos cursos formativos permiten al nuevo personal reducir su ciclo de aprendizaje en el puesto e iniciar su carrera en el Banco con un nivel de productividad significativo, pues homogenizan sus conocimientos.
- (b) **Programas de Desarrollo:** Dirigidos a desarrollar las competencias técnicas y funcionales de los puestos de trabajo, asociando el nivel de responsabilidad y madurez en el puesto con las competencias que se debe desarrollar. Estos Programas son aplicados a la medida de cada unidad, según sus características.
- (c) **Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas (DHD):** Dirigido a los colaboradores con personal a su cargo.
- (d) **Programas de Actualización:** Capacitación en productos, servicios, aplicativos y procesos que se crean o modifican como parte de la dinámica de la organización y el entorno.
- (e) **Programa de Calidad de Servicio:** Dirigido a reforzar la importancia de la Calidad del Servicio en la atención de clientes externos e internos.

Adicionalmente, con la finalidad de fomentar el desarrollo personal, contamos con el Programa de Financiamiento para estudios de Maestría, dirigido a costear los estudios de postgrado de nuestros colaboradores, tanto en instituciones nacionales como fuera del país. Hasta el momento son más de 350 los beneficiados. Además, actualmente, más de 30 colaboradores se encuentran estudiando en el extranjero. Tenemos convenios con diferentes centros de estudios para que nuestros empleados puedan cursar estudios superiores con condiciones preferenciales y financiamiento por parte del Banco. Así, tenemos convenios con la Universidad Ricardo Palma, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), la Universidad Privada del Norte de Trujillo, la Universidad de Piura y la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. Además, desde el 2003, Centrum Católica desarrolla el Programa de Maestría en Management Empresarial, exclusivo para colaboradores del BCP.

También contamos con convenios con institutos superiores como IPAE y CIBERTEC, y centros de idiomas como el Instituto Peruano Británico, donde tanto nuestros colaboradores como sus familiares cuentan con tarifas preferenciales.



Mejora del desempeño

El Sistema de Mejora del Desempeño ha sido diseñado con la finalidad de generar una orientación hacia los resultados de todo el personal. Está constituido por tres dimensiones: Corporativa, Equipo e Individual.

Anualmente, se inicia el proceso con la fijación de las Metas Corporativas del Banco por parte de la Gerencia General. Estas metas son compartidas por todos los integrantes de la organización. Luego se definen, para cada una de las unidades funcionales del BCP, las respectivas Metas de Equipo, las que están alineadas con la Metas Corporativas. Finalmente, cada colaborador cuenta con una Planilla de desempeño individual conformada por una parte cualitativa (Competencias organizacionales–Liderazgo) y una cuantitativa (Indicadores de gestión). En esta se asignan las metas a su cargo (puesto de trabajo), las cuales contribuirán de manera significativa al logro de los objetivos de sus respectivos equipos.

La retroalimentación a los colaboradores se inicia con las reuniones trimestrales de Desempeño Corporativo, las que parten del Comité de Gestión y bajan en cascada a los niveles organizacionales. Estas reuniones permiten que todos los colaboradores del BCP tengan información relevante sobre la marcha de los Indicadores Corporativos a través del Boletín Desempeño Corporativo. También se cuenta con un Boletín mensual en la intranet. Cada uno de los equipos establecidos en el Banco se reúne de manera periódica (mensual, semanal y/o diaria de acuerdo a funciones), a efectos de revisar la evolución de sus indicadores y diseñar sus planes de acción.

Dimensiones del Sistema de Mejora del Desempeño



Gobierno Corporativo Nuestra Gente

Motivación y Reconocimiento

El Banco, además, fomenta la práctica de conductas alineadas a nuestra Cultura, a través de sistemas formales e informales. Dentro de los sistemas formales cabe mencionar el Programa de Reconocimientos, a través del cual se reconoce a aquellos colaboradores cuyas conductas reflejan los valores y principios del BCP. El objetivo de este programa es motivar e incentivar a todos los colaboradores en la reiteración de conductas positivas y acentuar su identificación y contribución con el logro de los objetivos estratégicos. Cuenta con cuatro partes: Sugerencias, Desempeño destacado, Actitud ejemplar y Qualitas.

Sugerencias

Concurso mensual que promueve la permanente iniciativa y reconoce la capacidad de aportar ideas innovadoras orientadas a la rentabilidad, eficiencia y calidad de servicio.

Desempeño destacado

Promueve el cumplimiento de los objetivos corporativos de rentabilidad y eficiencia operativa. Son las mismas jefaturas quienes presentan sus propuestas, en cualquier momento del año, como reconocimiento al esfuerzo de sus colaboradores.

Actitud ejemplar

Reconoce y refuerza las actitudes sobresalientes orientadas al servicio del cliente externo e interno. Estas actitudes deben demostrar la identificación con los valores corporativos y con los principios de nuestra nueva identidad. Cualquier colaborador puede proponer el reconocimiento de otro colega. Se puede acceder a través de la intranet.

Qualitas

Reconocimiento otorgado una vez al año por la Alta Gerencia a un grupo de colaboradores que sobresalen por su permanente actitud de servicio, dedicación, responsabilidad y disposición a superar las expectativas del cliente interno y externo.



Este Premio es de gran importancia dentro del Banco, ya que el Qualitas es el modelo de colaborador BCP y abanderado de la Calidad de Servicio tanto interna como externa. También se otorga premios grupales a las oficinas Qualitas como un reconocimiento a su diario esfuerzo en la Calidad de atención.

Beneficios

El BCP, cumpliendo con su labor de proyección social y mejora continua del clima laboral, otorga beneficios y servicios a su personal activo y a sus jubilados, los cuales se clasifican en cuatro grupos:

- ▶ Beneficios de salud.
- ▶ Beneficios financieros.
- ▶ Beneficios de servicios.
- ▶ Beneficios recreacionales y eventos.

Los beneficios de salud buscan prestar servicios de atención para la salud de nuestros colaboradores y sus familias (cónyuges, hijos y padres). En este sentido, el Banco pone a disposición de cada uno el Seguro Médico Familiar, en la búsqueda de una atención más rápida, con mayor cobertura y calidad.

Además, se desarrollan Campañas de Salud dirigidas a los colaboradores y a sus familiares directos, estén afiliados o no al Seguro Médico Familiar. Nuestras oficinas principales cuentan con consultorios médicos. Todas las oficinas del Banco, en Lima, están cubiertas como Zona Protegida con servicios de ambulancia. Cabe mencionar que nuestro Banco ha sido declarado como una institución "Libre de drogas".

Los beneficios financieros tienen por objetivo apoyar económicamente a los colaboradores considerando tres aspectos:

- ▶ Imprevistos y urgencias, para lo cual se solicitan los Préstamos Administrativos.
- ▶ Incremento del nivel de bienestar del trabajador a través de la adquisición de bienes e inmuebles. El Banco apoya a través de Créditos Efectivos y Préstamos Hipotecarios, respectivamente.

Gobierno Corporativo Nuestra Gente

- ▶ Desarrollo personal de nuestros colaboradores. Para ello contamos con el Programa de Financiamiento para Estudios, tanto para nuestros colaboradores como para su familia, a través del Convenio de Estudios Superiores de Hijos.

Los beneficios de servicio son clasificados en tres categorías:

- ▶ Institucionales: Por política del Banco, los colaboradores están exonerados de gastos en sus cuentas personales; entre otros.
- ▶ Complementarios del trabajo: Considera aquellos beneficios que el Banco otorga para que el trabajador pueda desempeñar mejor sus funciones, entre ellos, uniformes, cocheras, comedores, transporte de personal, traslados, subsidios y aguinaldos.
- ▶ Convenios con universidades e institutos superiores, dentro de los planes de profesionalización y postgrado, y promociones, como tarifas corporativas, en la adquisición de bienes y servicios.

Los beneficios recreacionales y eventos están dirigidos a la integración y esparcimiento de nuestros colaboradores. Así, el Banco fomenta la creación de asociaciones, clubes y espacios de integración. Contamos con la Asociación de Empleados, Club de Damas Dopolavoro, el Club Créditos, entre otros. Adicionalmente, el Banco apoya las actividades de un grupo de colaboradores interesados en rescatar las tradiciones folclóricas de nuestro país, quienes conforman la agrupación Estampas Peruanas.

Además, se promueve diferentes actividades deportivas y campeonatos. Existen diversos eventos conmemorativos, Vacaciones Útiles, Día de la Mujer, Día de la Madre, Aniversario BCP, Día Internacional del Niño, Almuerzo de Camaradería y Navidad de la Familia BCP. Se desarrollan cenas y *shows* bailables, entrega de presentes, tarjetas de felicitación o saludo de la gerencia según la celebración correspondiente.

Familia e Integración

Uno de los valores fundamentales de nuestra organización es Nuestra Gente. Deseamos entender que cada colaborador no sólo cumple un rol dentro del Banco, sino que a la vez cumple un rol en su familia y como ciudadano.

Nuestros beneficios se centran en nuestros colaboradores, algunos se hacen extensivos a su cónyuge, hijos y padres; desde temas de salud a tarifas preferenciales. Por ejemplo, desarrollamos actividades como las Vacaciones Útiles dirigidas a los hijos de nuestros colaboradores.