



# Reporte de Sostenibilidad

# 2021

# Contenido

## 1. Carta de nuestro Gerente General 4

- 1.1. Nuestro 2021 en cifras 6
- 1.2. Reconocimientos 7

## 2. Sobre Credicorp Capital 9

- 2.1. Unidades de negocio 10
- 2.2. Gobierno Corporativo 12
- 2.3. Ética empresarial 15
- 2.4. Gestión de Riesgos 16
- 2.5. Resultados de nuestros negocios 19

## 3. Nuestra estrategia de sostenibilidad 30

- 3.1. El marco que nos guía 31
- 3.2. Sostenibilidad en los negocios 36

## 4. Inversiones responsables y sostenibles 39

- 4.1. Incorporación ESG en activos líquidos 43
- 4.2. Incorporación ESG en activos alternativos 43
- 4.3. Oferta de Fondos Sostenibles, Temáticos y de Impacto 45

## 5. Operaciones sostenibles 48

- 5.1. Experiencia del cliente 49
- 5.2. Nuestro talento 53
- 5.3. Gestión de proveedores 62
- 5.4. Responsabilidad social 63

## 6. Sobre nuestro Reporte de Sostenibilidad 72

- 6.1. Materialidad 73
- 6.2. Grupos de interés 76

## 7. Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible 78

## 8. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB) 86

## 9. Anexos 89

- Métricas del negocio 90
- Métricas sociales 90
- Métricas ambientales 95
- Glosario 98

## Contacto 99

**1.**

**Carta de nuestro  
Gerente General**

# 1. Carta de nuestro Gerente General

Estimados accionistas, clientes/as, colaboradores y miembros de los países que servimos:

Es con gran satisfacción que les presento el primer Reporte de Sostenibilidad de Credicorp Capital, el cual hemos desarrollado con el objetivo de comunicar de forma transparente y consolidada los resultados obtenidos gracias al despliegue de nuestra estrategia de sostenibilidad, con la cual buscamos aportar al desarrollo de nuestra región y generamos valor para todos nuestros grupos de interés.

En Credicorp Capital aspiramos a ser la compañía de asesoría y servicios financieros de preferencia de los/as clientes/as y de los mejores talentos de la región. Nuestro propósito es acompañar a nuestros/as clientes/as a hacer realidad sus proyectos financieros, excediendo siempre sus expectativas. En este camino nos guían nuestros principios culturales de Clientes Primero, Ética e Integridad Siempre, Excelencia en todo, Resultados a cada Paso, En equipo unidos, Talento Excepcional, Agilidad y Riesgos en equilibrio. Estamos alineados así al propósito de nuestra casa matriz, Credicorp: “contribuir a mejorar vidas, acelerando los cambios que nuestros países necesitan”.

Estamos convencidos de que para alcanzar nuestra aspiración y cumplir con nuestro propósito de manera perdurable en el tiempo, necesitamos hacer de la sostenibilidad un eje transversal de nuestra estrategia y gestión de nuestros negocios. En Credicorp Capital entendemos la sostenibilidad como la esencia de nuestro actuar para hacer negocios en armonía con nuestro entorno y grupos de interés, aportando al desarrollo de nuestra región y siendo conscientes de los impactos económicos, sociales y ambientales de nuestros negocios y de nuestras operaciones.

Hace algunos años venimos avanzando en este camino. Paso a paso venimos construyendo una cultura enfocada en el desarrollo de nuestro talento, comprometidos con mejorar la experiencia de nuestros/as clientes/as y buscando compartir nuestro talento para generar un impacto positivo en la sociedad. En 2020, iniciamos el diseño de nuestra estrategia de sostenibilidad integrada al core de nuestros negocios priorizando una serie de iniciativas para los próximos años. En 2021, avanzamos en la implementación de nuestros planes y consolidamos algunas de ellas.

En este camino ha sido clave implementar una estrategia de gestión del cambio, la cual involucró programas de formación a directores y a más de 100 líderes, así como campañas de comunicación interna y externa para fomentar el entendimiento e identificación con la cultura de sostenibilidad a lo largo de toda la organización. Adicionalmente, reforzamos nuestro compromiso con tener dicha cultura con mecanismos como la incorporación de métricas ESG (Por sus siglas en inglés, Ambiental, Social y Gobernanza) en los objetivos estratégicos de nuestra empresa.



**Eduardo Montero Dasso**  
Gerente General de Credicorp Capital

Dentro de las iniciativas de sostenibilidad integradas a nuestros negocios resaltan los frentes de Inversiones Responsables y Sostenibles en Asset Management y Finanzas Sostenibles en Finanzas Corporativas.

En Asset Management, desde 2020 iniciamos la formalización de un enfoque que incluye criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en el proceso de inversión con la publicación de nuestra Política de Inversión Responsable y uniéndonos a los Principles for Responsible Investment (PRI) promovidos por la Organización de Naciones Unidas. En 2021, trabajamos en la implementación y refinamiento de metodologías y herramientas para el análisis ESG de emisores, activos y fondos. Capacitamos a todo el equipo de Asset Management, conformado por más de 150 profesionales, en fundamentos de inversiones responsables. Finalmente, lanzamos nuestro primer fondo de fondos de impacto sostenible en Perú, que permite a nuestros/as clientes/as invertir generando impactos sociales y ambientales positivos y rentabilidades financieras competitivas, en simultáneo.

En el frente de Finanzas Sostenibles, fomentamos la emisión de bonos cuyos fondos están destinados a financiar proyectos que contribuyen positivamente a objetivos ambientales o sociales. Durante 2021, nuestro equipo de Finanzas Corporativas trabajó en el desarrollo de capacidades para acompañar a nuestros/as

clientes/as en la identificación de oportunidades para emisiones verdes, sociales y sostenibles. Esto lo trabajamos de la mano con entidades certificadoras y organizaciones reconocidas internacionalmente.

Como organización, decidimos acelerar nuestro proceso de transformación digital. Incrementamos la inversión en tecnología y en atracción y desarrollo de talento digital, ambos habilitadores claves para retar nuestros modelos de negocio. Estamos convencidos de que, anticipándonos a la evolución de las necesidades de nuestros mercados e innovando continuamente para satisfacerlas, aseguraremos la competitividad de nuestras operaciones en el largo plazo.

Aspiramos a combinar agilidad y experiencia superior, apalancándonos en nuestra red de distribución, diversificación de negocios, escala y amplia red de relaciones de largo plazo con nuestros/as clientes/as. Por este lado, destaca la expansión regional de la plataforma digital de inversiones tyba hacia Chile y Perú, la cual permite que sus usuarios puedan invertir en la mayoría de los Fondos Mutuos de Credicorp Capital Asset Management.

Por otro lado, mejorar la experiencia de nuestros/as clientes/as es fundamental para nosotros. Por ello, revisamos y mejoramos nuestras herramientas de recopilación de información para conocer el nivel de satisfacción de nuestros/as clientes/as. Del mismo modo, realizamos un diagnóstico para identificar oportunidades de mejora y se logró iniciar el diseño de un plan para reforzar nuestra cultura de Simplicidad y Transparencia. Así, identificamos que es necesario estandarizar y contar con un equipo centralizado de servicio al cliente por cada país para poder atender y generar data que nos permita seguir en el camino de la mejora continua y prevenir inconvenientes.

Otra iniciativa de sostenibilidad a la que le apostamos es a la de incorporar el enfoque de género en la forma de hacer negocios a través de Gestión Patrimonial. Desde este frente buscamos conocer las expectativas, motivaciones y necesidades de nuestras clientas para poder ofrecerles productos de valor y servicios que les atraigan y fidelicen. Para ello, en el 2021 realizamos encuestas con el fin de identificar sesgos inconscientes y estereotipos al interior de nuestro equipo de ejecutivos, y en el 2022 estamos realizando un proceso de investigación cualitativo que nos permita crear una oferta de valor ad hoc.

Adicionalmente, a través de nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa en donde tomamos como principal herramienta el talento y *expertise* de nuestros/as colaboradores, contamos con el programa de Asesorías Pro Bono, donde por más de 10 años venimos otorgando servicios de asesoría gratuita especializada a fundaciones u organizaciones sin fines de lucro y con alto impacto en comunidades vulnerables con el objetivo de mejorar su capacidad de gestión y aumentar sus impactos. Además, contamos con el programa Invirtiendo Futuros, a través del cual ofrecemos mentorías especializadas en materia financiera a emprendimientos de impacto que buscan brindar soluciones a problemáticas históricas en materia social,

“

**En Credicorp Capital entendemos la sostenibilidad como la esencia de nuestro actuar para hacer negocios en armonía con nuestro entorno y grupos de interés.**

”

ambiental y cultural en los países en donde tenemos presencia. Sumado a lo anterior, a través de nuestra Política Ambiental establecimos un marco de referencia para la planificación e implementación de acciones para la mejora continua del desempeño ambiental y la gestión de nuestros impactos y nos demarcó la hoja de ruta para asumir el reto de la neutralidad de carbono a 2032.

Todo ello no hubiera sido posible sin la entrega y compromiso de nuestro talento, quienes son la pieza fundamental de nuestra organización. Como tal, estamos comprometidos con garantizar su salud y bienestar, desde 2020 desplegamos la entrega de elementos de protección personal para los/las colaboradores que desempeñan trabajo presencial, brindamos acceso a una línea de atención para soporte emocional, y asesoría nutricional exclusiva para colaboradores que han tenido un diagnóstico positivo a COVID-19. Además, establecimos nuestro programa Conecta Alma con el fin de crear un proyecto con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros/as colaboradores a través de un modelo de trabajo híbrido, a la vez que, genere eficiencias en infraestructura.

En Credicorp Capital asumimos el compromiso de promover la igualdad de oportunidades para la trayectoria profesional de nuestro talento, así como la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar, es así; como creamos el Programa de Equidad de Género, el cual se compone de 3 pilares estratégicos.

Somos conscientes del gran camino que tenemos por recorrer, pero sin lugar a duda, me siento muy orgulloso de los avances que hemos venido dando. Estamos dispuestos a aprovechar oportunidades y enfrentar nuevos desafíos, que nos permitan cumplir con el propósito y aspiración que nos hemos marcado.

Muchas gracias por su confianza y el respaldo de siempre.



**Eduardo Montero Dasso**  
Gerente General de Credicorp Capital

(GRI 102-14)

## 1.1. Nuestro 2021 en cifras



Utilidad neta<sup>1</sup>

**PEN 237.7**  
**millones<sup>2</sup>**



Número de  
colaboradores

**1,832**

Distribuidos  
en 5 países



### COVID-19

Donamos el equivalente a 3,000 días de salario,  
equivalentes a

**USD 345,594,**

para contribuir a mitigar los impactos negativos  
de la pandemia en el 2020 en Chile, Colombia,  
Perú y Panamá.



Invirtiendo Futuros

**616 horas**

de mentoría especializada para 14  
emprendimientos de impacto gracias a  
56 mentores voluntarios.

**Experiencia del cliente**  
**(Gestión Patrimonial)**



**NPS 53**

a nivel regional<sup>3</sup>

Satisfacción laboral

**80% T2B**

Lo cual nos ubica por encima  
del *benchmark* del sistema  
financiero regional.<sup>4</sup>



Huella de carbono

**959.75**

**tCO<sub>2</sub>eq**

0.54 por colaborador y  
0.05 por metro cuadrado



Asesorías Pro Bono



**5,015**

horas en asesorías a  
fundaciones con impacto  
social gracias a 47 asesores.

(GRI 102-7)

<sup>1</sup> Incluye los resultados de ASB, Gestión Patrimonial BCP y todos los vehículos de Credicorp Capital

<sup>2</sup> Las cifras expresadas en este documento recogen información en PEN, COP, CLP y USD y son consolidados en PEN al tipo de cambio real de cada mes. (TC USD/ PEN referencial promedio 2021: 3.90).

<sup>3</sup> Net Promoter Score

<sup>4</sup> Top 2 box

## 1.2. Reconocimientos

### Ranking SAB2020

Credicorp Capital SAB: Compañía líder en la negociación de Renta Variable en el mercado secundario. Otorgado por la Bolsa de Valores de Lima.

### Ranking SAB

Anual 2020

### Citywire

Credicorp Capital Latin American Corporate Debt: El mejor fondo del sector de bonos de mercados emergentes-Latinoamérica, con la mejor *performance* de los últimos 5 años (2016-2020).



### The European Global Banking & Finance Awards 2020

Credicorp Capital Perú: fuimos reconocidos por ser la mejor compañía en gestión de inversiones, fondos mutuos y en inversiones diversificadas en el Perú.



### Fitch Ratings

Fondo de Inversión Colectiva Inmobiliario Inmoval: calificación de Excelencia, la más alta otorgada por Fitch Ratings.



TM

### Euromoney's Private Banking and Wealth Management Survey 2021

Credicorp Capital Gestión Patrimonial: por cuarto año resultamos ganadores en la encuesta de Euromoney, en donde las principales bancas privadas alrededor del mundo votaron por nosotros como la mejor Banca Privada para clientes peruanos. Fuimos reconocidos en 10 categorías de la encuesta.



### Premios AIE de la Bolsa de Valores de Colombia

Equipo de Research de Colombia: obtuvimos el oro por pronósticos puntuales en agregados económicos.



**Premios Perú Golden Awards 2020, organizado por El Dorado Investments y Revista G de Gestión**

**Credicorp Capital:** Estructurador de la mejor emisión de deuda local (Perú).  
**Credicorp Capital S.A. Sociedad Administradora de Fondos (SAF):** Los Fondos Mutuos de Corto Plazo más rentables del 2020.  
**Credicorp Capital SAB: Sociedad Agente de Bolsa (SAB)** #1 del Perú.



**Global Banking & Finance Awards de Global Banking & Finance Review.**

**Credicorp Capital:** lideramos desde Finanzas Corporativas la estructuración del Préstamo Sindicado Internacional de Autopista del Norte, bajo la modalidad de Project Finance, galardonado con 3 premios. Estos fueron Deal of the Year Awards Peru 2021, Deal of the Year Awards South America 2021, Deal of the Year Awards LatAm 2021.



**Gender Lab y Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**

**Credicorp Capital:** reconocimiento por nuestros avances en materia de prevención del hostigamiento sexual laboral.



**Mercos Empresas y Líderes 2021**

**Credicorp Capital Colombia:** ingresamos al ranking de empresas del sector financiero con mejor reputación corporativa de Colombia.



**Premios Institutional Investor**

**Credicorp Capital:** Mejor área de Research de Chile.





Credicorp Capital

2.

Sobre  
Credicorp Capital

## 2. Sobre Credicorp Capital

(GRI 102-1) (GRI 102-2) (GRI 102-4) (GRI 102-5) (GRI 102-6) (GRI 102-7) (GRI 102-10)

Conformamos la línea de negocio de Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios del Grupo Credicorp, el holding de servicios financieros líder en el Perú, con presencia en Bolivia, Chile, Colombia, Panamá y EE.UU.

En Credicorp Capital llevamos a cabo nuestras operaciones de Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios en la región a través de Credicorp Capital Chile, Credicorp Capital Colombia, Credicorp Capital Perú y Credicorp Capital US, donde mantenemos una participación relevante de mercado entre clientes/as peruanos/as, colombianos/as y chilenos/as en nuestros principales negocios.

En 2018, la creación de la línea de negocio de Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios incluyó la incorporación de la unidad de Gestión Patrimonial del BCP y ASB a Credicorp Capital, con el objetivo de operar bajo un único modelo regional. Esta nueva estructura facilita intercambio de mejores prácticas y la entrega de una propuesta de valor regional.

En 2019, completamos la adquisición de Ultraserfinco y sus subsidiarias, empresa líder en servicios financieros con licencia para operar como agente de bolsa en Colombia y en junio de 2020 concluimos con éxito la fusión con Credicorp Capital Colombia. Meses después, en febrero 2021, la fusión entre Credicorp Capital Securities y Ultralat, corredor de bolsa y asesor financiero en los EE. UU, se realizó también de forma exitosa. Esto permitió expandir nuestro negocio de Gestión Patrimonial en Colombia, además de la posibilidad de construir una plataforma robusta de Mercado de Capitales y Gestión Patrimonial en los EE.UU.

Con operaciones en Chile, Colombia, Perú, y EE.UU, estamos consolidando nuestra posición de liderazgo operando a través de cinco unidades de negocio: Asset Management, Mercado de Capitales, Finanzas Corporativas, Gestión Patrimonial y Negocios Fiduciarios. Y con Atlantic Security Bank (ASB), como plataforma bancaria en Panamá que respalda nuestro negocio de Gestión Patrimonial, consolidamos algunas de nuestras estrategias de *trading* de Mercado de Capitales y proporciona cada vez en mayor medida su balance para respaldar a nuestro negocio de Finanzas Corporativas.

Asimismo, contamos con un equipo de soporte corporativo regional y una unidad de tesorería manejada de forma centralizada.



### Propósito:

Somos el aliado estratégico para hacer realidad los proyectos financieros de nuestros/as clientes/as.



### Aspiración:

Aspiramos a ser la Compañía de Asesoría y Servicios Financieros de preferencia de los/las clientes/as y de los mejores talentos de la región, por nuestra excelencia, ética y compromiso.



### Principios culturales ALMA:

Clientes/as primero, excelencia en todo, ética e integridad siempre, resultados a cada paso, en equipo unidos, talento excepcional, agilidad y riesgos en equilibrio.

### 2.1. Unidades de negocio

#### Asset Management

A través de nuestra plataforma regional, ofrecemos una amplia gama de productos de inversión para clientes/as *retail*, banca privada y de alto patrimonio, corporativos e institucionales, que incluyen: fondos mutuos o fondos de inversión colectiva, fondos de inversión, carteras o mandatos, y productos estructurados, que invierten en renta fija, renta variable, renta mixta y activos alternativos. Adicionalmente, actuamos como distribuidor exclusivo de fondos tradicionales y alternativos de terceros en América Latina, representando a Asset Managers globales bajo contratos de exclusividad.

Nuestro negocio de Asset Management se divide en 4 equipos: Inversiones, Inversiones Alternativas, Productos de Inversión y Distribución Institucional. La gestión se da de forma matricial, con líderes encargados de cada equipo a nivel regional y líderes por país en Chile, Colombia y Perú, donde están basados nuestros equipos. Todos estos líderes reportan al Head de Asset Management.

Nuestra aspiración es ser la compañía líder en Gestión de Activos latinoamericanos y en Distribución a nivel mundial. La presencia local del equipo junto a la extensa red de contactos locales y regionales nos permite tener un profundo entendimiento de la dinámica del mercado latinoamericano en las 4 líneas de nuestro negocio de Asset Management. (GRI 102-2) (GRI 102-7)

## Gestión patrimonial (GRI 102-7) (GRI 102-2)

Ofrecemos un modelo de asesoría financiera y de inversiones para clientes/as de alto patrimonio bajo una propuesta de valor integral. Mediante esta, les ofrecemos una amplia gama de productos y servicios que incluyen asesoría de inversiones, planificación patrimonial, planificación financiera, servicios y productos bancarios y soluciones crediticias. Ofrecemos también un modelo de asesoría experta en el que, por medio de un solo banquero, coordinamos y gestionamos los diversos productos y servicios financieros para nuestros/as clientes/as; y un servicio multiplataforma que brinda acceso a los mercados locales, regionales e internacionales, incluido EE. UU. Asimismo, contamos con Vicctus, nuestro renovado servicio de Multi Family Office para clientes/as de muy alto patrimonio en la región.

Somos un equipo con alcance global, que conoce el mundo de las inversiones y acompaña a sus clientes/as en su crecimiento financiero y el de su familia. Nuestro objetivo es construir relaciones de confianza con nuestros/as clientes/as, que nos permitan ser no solo un banco de inversión, sino un aliado estratégico y un compañero financiero de por vida. Contamos con equipos de Gestión Patrimonial en los países de Chile, Colombia, Perú, Panamá y EE.UU. para una adecuada diversificación en la gestión integral, ágil y eficiente de patrimonios.

## Finanzas corporativas (GRI 102-2) (GRI 102-7)

Brindamos servicios de asesoría a clientes/as corporativos para la estructuración de financiamientos de mediano y largo plazo y la estructuración y colocación de instrumentos de renta variable y renta fija en los mercados de capitales. También ofrecemos una amplia gama de servicios de asesoría financiera y servicios de asesoría para fusiones y adquisiciones (M&A).

Nuestro equipo regional, de más de 50 personas, está orientado a cumplir con las metas estratégicas y financieras de nuestros/as clientes/as, y cuenta con un profundo conocimiento de los mercados donde ejecutamos complejas transacciones internacionales.

## Mercado de capitales (GRI 102-2) (GRI 102-7)

Mantenemos un rol activo en los mercados secundarios, particularmente en productos de renta variable y renta fija, así como en monedas y derivados. Ofrecemos servicios de intermediación y custodia de estos valores a clientes/as institucionales, corporativos y personas naturales. Nuestra participación en la colocación de instrumentos de capital y deuda junto con el equipo de Finanzas Corporativas también es relevante, especialmente para las emisiones corporativas en los mercados locales. También manejamos inversiones propias, con portafolios de *trading* administrados en Chile, Colombia, Perú y ASB.



## Negocios Fiduciarios (GRI 102-7) (GRI 102-2)

A través de nuestras subsidiarias en Colombia y Perú, ofrecemos una amplia gama de productos y servicios orientados a administrar los flujos de dinero y ayudar a planear el futuro de nuestros/as clientes/as: individuos, familias, inversionistas institucionales, corporaciones y empresas. Nuestra oferta incluye productos de Fideicomisos, Custodia, Comisiones de Confianza, registro de acciones, entre otros.

En Negocios Fiduciarios gestionamos y administramos fideicomisos familiares, empresariales e inmobiliarios que facilitan la vida y los negocios de nuestros/as clientes/as, velando por la confidencialidad en la administración de nuestros servicios. Nuestra promesa de valor ofrece:

- Un equipo comercial con alto *expertise* en la estructuración de negocios con asesoría de excelencia y considerando las implicancias jurídicas, tributarias y contables desde la concepción de la asesoría.
- Soporte Jurídico con conocimiento especializado en negocios fiduciarios, amplia experiencia y participación activa en la estructuración de Fideicomisos.
- Compromiso en la Gestión de Fideicomisos con especial énfasis en la agilidad para el cumplimiento de las solicitudes de los los/as clientes/as, gracias a sistemas efectivos y a un equipo humano con experiencia.

## Canales de atención

Atendemos a nuestros/as clientes/as a través de 23 oficinas a nivel regional, distribuidas en Chile, Colombia y Perú, incluyendo nuestros puntos de contacto en Panamá y EE.UU. Adicionalmente, nuestros/as clientes/as pueden gestionar parte de nuestros productos de inversión mediante la red de agencias que proporciona el BCP en todo el Perú.

Nuestros/as clientes/as de Mercado de Capitales tienen a su disposición un equipo especializado de atención y asesoría vía telefónica para la intermediación de valores de Renta Fija y Renta Variable en Chile, Colombia y Perú.

## 2.2. Gobierno Corporativo

(GRI 102-18)

Credicorp Capital Ltd. es administrada por un Directorio compuesto por 9 miembros, sin comités a nivel del directorio. El Directorio es el órgano encargado de evaluar, aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la compañía, incluidos los objetivos y metas económicas, ambientales y sociales de ésta, así como los planes de acción principales, políticas, control y manejo de riesgos, presupuestos anuales y planes de inversión. Además, es el encargado de controlar la implementación de los mismos, supervisar los principales gastos, inversiones, adquisiciones y enajenaciones, entre otros asuntos de interés.

Tenemos un compromiso con los más altos estándares de gobierno corporativo, indispensables para construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés. Estos son la base para un crecimiento rentable y sostenible que nos permita crear mayor valor para nuestros/as clientes/as y accionistas.

En Credicorp Capital nuestra estructura de gestión está organizada de forma matricial, por negocio y por país, con el objetivo de lograr una visión estratégica por negocio regional, pero asegurando incorporar la mirada local, con el fin de entregarle al cliente/a la solución que mejor se ajuste a sus necesidades.

### Iniciativas externas y afiliación a asociaciones

(GRI 102-12)

Nos adherimos de manera voluntaria y adoptamos los principios desarrollados por las siguientes organizaciones internacionales:

#### Principles for Responsible Investment (PRI)

Desde el 4 de junio de 2020, Credicorp Capital Asset Management es signatario de PRI, una organización global de inversionistas que promueve la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en el proceso de inversión. Es una iniciativa voluntaria, respaldada por la Organización de las Naciones Unidas.

Como signatarios de PRI nos comprometemos a avanzar nuestras prácticas de inversión responsable y a reportar este progreso anualmente. Este compromiso aplica a todas las operaciones de nuestro negocio de gestión de activos a través de las distintas subsidiarias de Credicorp Capital Ltd. en todos los países donde tenemos presencia.



#### CFA Asset Manager Code

Credicorp Capital S.A. Sociedad Administradora de Fondos (SAF) en Perú se adhirió al CFA Asset Manager Code en noviembre de 2019. Credicorp Capital Asset Management Administradora General de Fondos (AGF) en Chile se adhirió en noviembre de 2020.

El código recoge responsabilidades éticas y profesionales de las organizaciones que manejan activos en representación de sus clientes/as.



#### ASSET MANAGER CODE

#### Carbon Disclosure Project (CDP)

En 2021, Credicorp Capital Asset Management se unió a CDP, una organización global que promueve el reporte de impactos ambientales sobre cambio climático, bosques y agua de compañías y ciudades. Como inversionistas participantes de la red obtenemos acceso a la información reportada de las compañías, eventos de capacitación y oportunidades de relacionamiento con las compañías para que mejoren la gestión de su impacto ambiental.



#### Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

En octubre de 2021, Credicorp Capital Asset Management expresó su apoyo al TCFD, una organización liderada por la industria para desarrollar y promulgar divulgaciones relacionadas con los impactos financieros materiales de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima. Las recomendaciones del TCFD promueven una mejor información desde las empresas hacia los inversores, prestamistas, aseguradoras y otros grupos de interés.



En los países en donde operamos, formamos parte de diversas organizaciones del sector con las cuales tenemos objetivos en común:

## Principales afiliaciones en Chile

(GRI 102-13)

### Bolsa de Comercio de Santiago

La Bolsa de Comercio de Santiago (BCS) tiene por objeto entregar la mejor infraestructura de servicios para el crecimiento del mercado de valores en Chile, contribuyendo así al desarrollo del país.

Credicorp Capital S.A. Corredores de Bolsa es accionista de la BCS y utiliza sus servicios de manera constante y permanente.

### Depósito Central de Valores S.A.

El Depósito Central de Valores S.A. (DCV) es una entidad encargada de recibir en depósito valores de oferta pública, facilitar las operaciones de transferencia de dichos valores, de acuerdo a los procedimientos legales y reglamentarios establecidos en la legislación chilena.

Credicorp Capital Chile S.A. preside el directorio del DCV.

### Bolsa Electrónica de Chile

La Bolsa Electrónica de Chile (BEC), tiene como propósito generar instancias de negociación y favorecer la intermediación financiera a través de distintas actividades como la compra y venta de instrumentos financieros. La BEC permite que se pongan en contacto compradores y vendedores para poder financiar distintos tipos de negocios, entregando seguridad jurídica basada en las regulaciones del mercado de valores.

Credicorp Capital Chile, hace parte del directorio de la BEC.

### InBest Chile

La misión de InBest Chile es promover el mercado financiero nacional en la comunidad internacional, tanto como un destino de inversión financiera, así como una plaza atractiva para desarrollar actividades de servicios financieros y complementarios, y constituir un mecanismo de canalización de las aprensiones, requerimientos y necesidades de los inversionistas extranjeros interesados en realizar negocios en Chile.

InBest Chile es una corporación privada sin fines de lucro que aglutina a los principales integrantes del mercado de capitales chileno. Entre ellos se incluyen empresas emisoras, agentes del mercado de valores, así como empresas de apoyo al giro, entre las que cuentan estudios jurídicos, auditoras, clasificadoras, hunters y otros asesores externos.

Credicorp Capital Chile S.A. es uno de los patrocinadores de InBest Chile.

### Asociación Chilena Administradoras de Fondos de Inversión A.G. (ACAFI)

La Asociación Chilena de Administradoras de Fondos de Inversión A.G. (ACAFI) es una sociedad gremial que reúne a casi la totalidad de la industria de administradores de Fondos en Chile.

Sus principales objetivos son representar de manera oportuna y adecuada los intereses de las administradoras socias además de desplegar esfuerzos e iniciativas conducentes a la modernización del mercado de capitales en Chile, contribuyendo con ello al perfeccionamiento y desarrollo de la industria de administración de fondos de inversión. Actualmente Credicorp Capital Asset Management AGF es parte de ACAFI.

## Principales afiliaciones en Perú



### Asociación de Administradoras de Fondos del Perú

La Asociación de Administradoras de Fondos del Perú congrega a las sociedades administradoras de fondos mutuos del Perú y donde se enfocan en difundir el conocimiento y beneficios que otorgan los fondos mutuos y los fondos de inversión. Con el fin de promover la educación financiera en general. Credicorp Capital tiene participación en la Vicepresidencia del Comité de Mercado de Capital.

### Asociación de Sociedades Agentes de Bolsa

La Asociación de Sociedades Agentes de Bolsa (ASAB) es una asociación civil, acreditada por experiencia y trayectoria en el mercado de valores peruano. Tiene como visión la participación en el desarrollo integral del mercado de valores, preservando, dinamizando y modernizando sus instalaciones y defendiendo los intereses comunes de sus asociados. Credicorp Capital tiene una participación activa a través de su Vicepresidente Legal.

## Principales afiliaciones en Colombia

### Asobolsa

La Asociación de Comisionistas de Bolsa de Colombia (Asobolsa) es una entidad sin ánimo de lucro, que agremia a las Sociedades de Comisionistas de Bolsa de Valores de Colombia. Tiene como objetivos promover un ecosistema que permita el desarrollo del Mercado de Capitales y representar los intereses de sus asociados. Asume también la vocería ante todos los grupos de interés, como inversionistas, reguladores y supervisores, infraestructura, medios de comunicación, emisores y otros.

Credicorp Capital hace parte del consejo directivo y del comité de inversiones responsables.

### Bolsa de Valores de Colombia

La Bolsa de Valores de Colombia S.A. (BVC) es una sociedad anónima ubicada en Bogotá, Colombia, líder del Mercado de Capitales Colombiano y aliado estratégico del sector financiero y bursátil.

BVC es el operador líder de la infraestructura del Mercado de Capitales Colombiano con presencia en toda la cadena de valor. Ofrece soluciones y servicios de Emisores (servicios al emisor y emisiones), Negociación (acceso, transaccional y registro), Post-negociación (administración de riesgos, compensación, liquidación, custodia y administración de valores) e información (Información de mercado y proveeduría de precios) en los mercados transaccionales y OTC de renta variable, renta fija, derivados y divisas.

Credicorp Capital es miembro del consejo directivo de BVC. Juan Pablo Galán, Country Head de Colombia, es el presidente del Comité de Tecnología.

### Asofiduciaria

Formamos parte de la Asociación de Fiduciarias, la cual tiene como objetivos principales llevar la representación gremial y vocería de sus agremiados/as, velar porque la actividad fiduciaria, los fondos de inversión colectiva y la custodia de valores, se desarrollen dentro de un marco legal y ético que propenda por consolidar un propósito sectorial que asegure la confianza de la comunidad, fomente el desarrollo sostenible de sus actividades y que contribuya al desarrollo del país.

## 2.3. Ética empresarial

(GRI 102-16) (SASB FN-IB-510b.4)

Buscamos contribuir con la integridad y transparencia de los mercados, para ello contamos con normas como el Código de Conducta y Ética, la Política Corporativa de Conducta Específica para Inversiones y Finanzas y las demás políticas en materia de cumplimiento. Este marco normativo permite la sostenibilidad de nuestros negocios y operaciones y debe ser respetado por los/as Directores/as, Gerentes y colaboradores de Credicorp Capital.

### Principios rectores de nuestro Código de Conducta y Ética



Lealtad



Honestidad



Prudencia



Diligencia



Buena fe



Protección del  
mercado

Las normas del Código de Conducta y Ética se interpretan siempre a la luz de los principios que regulan los mercados de valores así como los deberes generales en la actuación de los sujetos de autorregulación de los países en los que operamos en caso apliquen.

Asimismo, tenemos en cuenta la importancia de la protección de los/as clientes/as y la transparencia de mercado, además de vincular los lineamientos establecidos en el parágrafo del artículo 17 de los Estatutos Sociales de la Política Corporativa que abarca a todos los países (Chile, Colombia, Perú, Panamá y EE.UU).

### Sistema de Alerta Genética Credicorp

(GRI 102-17)(SASB FN-AC-510a.2 / FN-IB-510a.2)

Está compuesto por políticas, procedimientos y herramientas que, de manera integrada, permiten la adecuada recepción y administración de denuncias acerca de conductas que vayan en contra de los principios éticos. Ello también abarca asuntos directamente relacionados con la contabilidad, finanzas y administración de la empresa.

Nuestros/as colaboradores pueden ingresar al Sistema de Alerta Genética a través de la página web de Credicorp. Esta se encuentra disponible las 24 horas y permite a los/as colaboradores y proveedores registrar sus denuncias, pudiendo hacerlo en forma anónima si así lo desean. Las denuncias presentadas son enviadas por el Operador del Sistema al Comité de Auditoría conformado por tres Directores del área, mediante correo electrónico.

Así mismo, para las asesorías y consultas internas sobre la conducta ética, contamos con un buzón de consultas de Cumplimiento y Ética o también se puede contactar de forma directa a los/as integrantes del equipo de cumplimiento.

Conoce más en:

Sistema de Alerta  
Genética Credicorp

### Integridad profesional

(SASB FN-IB-510b.1)(SASB FN-IB-510b.2)(SASB FN-IB-510b.3)(SASB FN-IB-510b.4)(SASB FN-AC-510a.1 / FN-IB-510a.1)(FN-AC-270a.1) (GRI 419-1)

En Credicorp Capital nos referimos a nuestra cultura como ALMA, pues describe nuestra esencia, lo que somos y lo que nos diferencia. Dentro de nuestra ALMA, tenemos 7 principios culturales: Clientes Primero; Excelencia en todo; Ética e Integridad Siempre; Resultados a cada paso; En equipo unidos; Talento Excepcional; y Agilidad y Riesgos en Equilibrio. De esta manera, nos encontramos en continua revisión y mejora de todos nuestros procedimientos, enfocados además en la capacitación y formación de nuestros/as colaboradores. Para tal fin contamos con una plataforma institucional en la que se encuentran disponibles diversos cursos, capacitaciones e iniciativas para mejorar la calidad de nuestra atención y reforzar de manera continua los principios.

Nuestros principales compromisos de desarrollo corporativo han sido enfocados en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Dentro de la Política Corporativa de Ética y conducta manifestamos la no discriminación y no acoso, y promovemos ambientes de trabajo seguros y saludables, educación en riesgos y cumplimiento, entre otros.

En el 2021 no hemos afrontado ningún caso regulatorio, de arbitraje o proceso judicial referente a la conducta de nuestro negocio que sea considerado material. En total, las pérdidas monetarias relacionados a los procesos afrontados ascendieron a PEN 34,783.75.

## 2.4. Gestión de Riesgos

Las actividades que realizamos en Credicorp Capital nos exponen a una variedad de riesgos financieros: de mercado (tasa de interés, tipo de cambio y precio); de liquidez; de crédito; y operacional. La gestión de estos riesgos no se realiza de manera aislada, sino que, por el contrario, mantiene un enfoque integral respecto a su evaluación, análisis y mitigación.

Contamos con un Comité de Gestión Integral de Riesgos, el cual sesiona mensualmente y presenta un resumen de nuestra gestión y principales indicadores en ese periodo. Asimismo, tenemos un gobierno de riesgos que incluye diferentes comités específicos para realizar seguimiento de nuestros diferentes campos de acción.

Nuestra área de Auditoría Interna evalúa periódicamente cada uno de los procesos que realizamos y nuestros vehículos regulados están sujetos a las revisiones y visitas de las entidades regulatorias de cada país.



En el 2021 implementamos las siguientes iniciativas.



### Cambio Motor de Valoración de Derivados

- Adecuada implementación del cambio en los motores de valoración de derivados a *software* cerrado.



### Homogeneización de indicadores de riesgo de liquidez para fondos

- Implementación de estándares regionales para la gestión del riesgo de liquidez en el negocio de Asset Management, indicadores homogéneos y alertas tempranas.



### Sistematización de la gestión de riesgo operacional

- Homologación de prácticas de gestión en todos los países y mejora en la eficiencia de los procesos ejecutados.
- Implementación exitosa de nuevo sistema de riesgo operacional en plazo corto.
- Simplificación del proceso de administración de matrices de riesgo.
- Subsanación de recomendaciones de automatización recibidas de reguladores.



### Adecuación de la estrategia de continuidad de negocios en escenario de pandemia

- Rediseño de esquemas aplicados para operar de manera contingente en escenario de pandemia.
- Habilitación de esquema de operación remota para el 100% de empleados de la compañía en menos de un mes.

## Riesgo de mercado

Es el riesgo que resulta de la posibilidad de fluctuaciones en los precios de los activos adquiridos en el portafolio de posición propia. Sobre estos, tenemos un control a través del cual se hace un seguimiento al cumplimiento de límites en el intradía, de acuerdo con las posiciones adquiridas, con el que se monitorea diariamente el cumplimiento de los límites que son complementados por mecanismos adicionales, como el establecimiento de niveles de alarma y de *stop loss*. Por otro lado, las operaciones de terceros tienen una exposición a riesgo de mercado sobre las inversiones efectuadas, dada la posibilidad de variaciones en los precios de los activos adquiridos.

Para mitigar este riesgo, tanto para posición propia como para terceros, en Credicorp Capital tomamos las siguientes medidas:

- En lo correspondiente a la gestión de fondos, realizamos el seguimiento del cumplimiento de las políticas de inversión de cada cartera.
- Tanto para las posiciones propias como para las de terceros, realizamos verificaciones de la valoración de los portafolios de manera diaria, así como un seguimiento de los precios de las operaciones para asegurar que se encuentran en niveles razonables y consistentes con las condiciones de mercado.
- Verificamos que se cumplan con los niveles de garantías adecuados para operaciones de liquidez por cuenta de clientes/as y operaciones de cuentas de margen.
- Damos cumplimiento a todo lo dispuesto por la norma en materia de riesgo de mercado, garantizando una gestión transparente y eficiente.

## Riesgo de liquidez

Representa la posibilidad de no poder cumplir plena y oportunamente las obligaciones de pago y/o giro en las fechas correspondientes. Se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles asumiendo costos inusuales de fondeo y/o pérdidas potenciales por la liquidación anticipada o forzosa de activos con descuentos sobre el precio razonable.

En Credicorp Capital contamos con un Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL). Este monitorea las condiciones macroeconómicas que pueden afectar la liquidez del mercado y establece límites máximos por la línea de negocio –a los que se les hace seguimiento de manera diaria– que se definen en concordancia con nuestra capacidad en la obtención de liquidez y nuestro apetito de riesgo.

Durante el 2021 realizamos el control y monitoreo de las diferentes métricas que se tienen para la gestión de riesgo de mercado y liquidez. Cumplimos de esa manera con todas las políticas y límites, garantizando un adecuado ambiente de control para dichos riesgos.

Los portafolios y fondos permanecieron dentro de sus respectivos límites de riesgos y los controles establecidos en los distintos procesos de la compañía se ejecutaron oportunamente.

## Riesgo de crédito

Nuestra gestión de riesgo de crédito se enfoca en el estudio y análisis de los/as clientes/as, emisores y contrapartes en los que se tiene exposición por eventuales deterioros en su perfil crediticio o por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por los mismos.

Nuestro principal objetivo es minimizar la probabilidad de pérdidas como consecuencia del incumplimiento de una contraparte o de un emisor (tanto en operaciones de la posición propia como por cuenta de nuestros/as clientes/as). Con este fin, los portafolios y fondos que gestionamos cuentan con un set de límites que garantizan un adecuado manejo según la estrategia de cada uno, pero dentro del marco de nuestro apetito de riesgo.

Para llevar a cabo el análisis de perfil de riesgo tenemos modelos y herramientas que permiten evaluar periódicamente diversos factores. Entre estos tenemos la fortaleza patrimonial, solvencia, liquidez, naturaleza de las operaciones efectuadas en el mercado, historial de su comportamiento de pagos y cumplimiento, calificación crediticia (si la tuviere), evolución sectorial y otros criterios que pueden llegar a afectar su capacidad de pago.

Para la medición y control del riesgo se definen niveles de exposición o aceptación máxima, los cuales son aprobados por la instancia correspondiente según el régimen de atribuciones vigente. El desempeño operacional y financiero de los/as clientes/as, contrapartes y emisores se evalúa periódicamente con el objetivo de identificar alertas tempranas que requieran tomar una acción para limitar la exposición.

En el 2021 realizamos el control y monitoreo de las diferentes métricas que se tienen para la gestión de riesgo de crédito. Así cumplimos con las diferentes políticas y límites, garantizando un adecuado ambiente de control para dichos riesgos.

Los portafolios y fondos, además, permanecieron dentro de sus respectivos límites de riesgos y se han ejecutado oportunamente los controles establecidos en los distintos procesos de la compañía.

## Riesgo operacional

La gestión de Riesgo Operacional está orientada a reducir la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

El Sistema de Administración de Riesgo Operacional está basado en las mejores prácticas internacionales. Gracias a estas hemos fortalecido el entendimiento oportuno de los riesgos operacionales a los que está expuesta la entidad para establecer los controles que mitiguen y reduzcan los errores. Para ello empleamos procesos identificados y controlados, participando desde la estructuración de nuevas iniciativas y proyectos, monitoreando permanentemente los riesgos y asegurando la continuidad del negocio ante un evento adverso.

La gestión de Riesgo Operacional se basa en los siguientes lineamientos y políticas:

- Metodología general para la gestión de riesgos operación (basada en mejores prácticas, lineamientos COSO y requerimientos regulatorios).
- Política de evaluación de riesgos operacionales.
- Política de tratamiento de eventos de riesgos operacionales.
- Políticas de los sistemas de gestión de continuidad de negocios y gestión de seguridad de información.
- Políticas para la gestión de riesgos de contrataciones de proveedores críticos y cambios significativos.

Adicionalmente, tenemos planes de continuidad, de manejo de crisis, gestión de emergencias y recuperación de desastres tecnológicos.

En Credicorp Capital tenemos, además, un gobierno para la gestión de riesgos en el que intervienen dueños/as de procesos, gestores de riesgos, coordinadores de continuidad de negocio, la Unidad de Riesgo Operacional, comités y en general todos los colaboradores.

Y para controlar dichos riesgos contamos con indicadores como los que se detallan a continuación.

- Indicador de pérdidas: monitorea que las pérdidas incurridas por la materialización de riesgos de operación no superen el 0.75% del margen bruto de la compañía.
- Indicador de exposición: tiene por fin comparar el valor económico estimado total del riesgo operacional potencial con el margen bruto de la compañía. El objetivo es que la exposición no sobrepase el 8.7% del margen.
- Indicadores de estabilidad operativa: se mantiene un registro de los niveles de rotación de personal y el tiempo de disponibilidad promedio de las principales plataformas tecnológicas.
- Indicador de exposición a contingencias normativas: se monitorean las observaciones recibidas de auditores y reguladores no atendidas en plazo.

El resultado del monitoreo a las métricas de riesgo operacional durante el periodo revela que la exposición al riesgo se encuentra debidamente controlada. Tanto la medición del riesgo contingente (potencial) como el materializado (en la forma de pérdidas incurridas) sitúan los indicadores dentro de los límites aprobados.



## Continuidad de negocios

La crisis por el COVID-19 en el 2020 ameritó una respuesta rápida de la compañía principalmente en el frente de continuidad de negocios.

El inicio de la pandemia requirió la activación de las instancias de gestión de crisis tanto locales como regionales. Estas acompañaron el proceso de migración de la dinámica de operación regular –basada en el trabajo presencial en las oficinas– a esquemas de *home office* soportados por plataformas de conexión remota. Desarrollamos, además, varios protocolos específicos para la atención de incidentes, el apoyo a los empleados, la asistencia a las oficinas, entre otros.

Todos estos esquemas se habilitaron en tiempos razonables, de manera que no se comprometió significativamente la estabilidad de las operaciones. La Gerencia de Riesgos tuvo una participación activa en todas estas gestiones y se encargó de identificar los riesgos relacionados, muchos ellos de índole tecnológica y presentarlos ante los foros pertinentes.

A la fecha de este reporte, es decir, 2021, el modelo de trabajo remoto se ha consolidado como el estándar operativo de la compañía y los procesos se encuentran funcionando establemente sin evidencia de que se haya visto afectada de manera relevante la exposición a riesgo operacional.

## 2.5. Resultados de nuestros negocios

(GRI 201-1)

La línea de Negocio de Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios registró en el 2021 una utilidad neta de gestión de PEN 237.7 millones<sup>5</sup>, superando en 19% lo alcanzado en 2020. Durante este año, enfrentamos un contexto particularmente retador en el que, además de los desafíos que trajo consigo la pandemia por el COVID-19, atravesamos una coyuntura de alta incertidumbre política e inestabilidad social en la región. Esta situación tuvo un impacto en el desempeño y dinamismo de nuestros negocios y puso a prueba la capacidad de la compañía para adaptarse a las nuevas necesidades de nuestros/as clientes/as y, a la vez, seguir adelante con el desarrollo de proyectos estratégicos claves para nuestro crecimiento futuro.

Si bien el 2021 fue un año con resultados favorables, la coyuntura tuvo un impacto considerable en nuestros negocios, especialmente en aquellos de mayor volatilidad. Sin embargo, supimos implementar una serie de medidas para adaptarnos rápidamente a los cambios en el mercado y a las necesidades de nuestros/as clientes/as, permitiéndonos alcanzar ingresos que superaron en 10% lo registrado en 2020. Fue así que, a pesar de la difícil coyuntura, en el 2021 mantuvimos nuestra posición de liderazgo en asesoría financiera a las principales empresas de la región.

## Asset Management

(GRI 102-7) (FN-AC-000.A)(GRI 201-1)

En Asset Management la coyuntura y condiciones de mercado establecidas por el contexto político-social generaron retiros anticipados de fondos tradicionales locales entre el segundo y tercer trimestre del año. Principalmente en Perú –donde somos líderes en el mercado, con una participación de 30.5%<sup>6</sup>– los activos bajo administración de los fondos mutuos cayeron 50% desde la primera vuelta electoral en abril hasta el cierre de año. Sin embargo, la salida de fondos locales fue parcialmente contrarrestada por la migración de flujos hacia nuestras plataformas *offshore*, donde ofrecemos fondos propios con estrategias regionales, fondos de fondos globales y fondos de terceros.

Nuestra oferta *offshore* tuvo buena acogida entre clientes/as de la banca privada y del segmento institucional, soportado por una oferta de productos que mantienen estándares internacionales, retornos competitivos y un equipo de inversiones con alto conocimiento y especialización en el mercado latinoamericano.

Al cierre del año 2021 los activos administrados y bajo asesoría, incluyendo los del segmento institucional y de clientes/as *retail*, superaron los USD 23.6 miles de millones; y generamos ingresos que superaron en 29% lo alcanzado en 2020. Ello, impulsado por el crecimiento en fondos *offshore* propios y de terceros (principalmente con clientes/as peruanos/as), por mayores ingresos en el negocio de distribución institucional (principalmente en Chile y Colombia) y por el continuo desarrollo de una plataforma regional de fondos alternativos.

Uno de los principales objetivos de esta unidad de negocio es expandir nuestra oferta de fondos fuera de la región a través de nuestra plataforma en Luxemburgo, que en el 2021 superó los USD 790 millones en activos administrados entre sus 4 fondos, con una participación importante entre clientes institucionales en la región. Buscamos continuar potenciando y expandiendo esta plataforma con la incorporación de nuevas estrategias y nuevos acuerdos con *placement agents* en Europa y los EE.UU.

Al 31 de diciembre de 2021, nuestros activos bajo administración (AUM) sumaron USD 8.2 mil millones y nuestros activos bajo asesoría (AUA) USD 15.4 millones<sup>7</sup>.

Durante 2021 trabajamos en la implementación del cambio de sistema *core* Back Office de Asset Management con el objetivo de incrementar la eficiencia operativa con soluciones tecnológicas robustas que acompañen el crecimiento proyectado del negocio. En 2021 dimos inicio al proyecto con la fase de planificación regional, el mapeo de procesos, la identificación de requerimientos funcionales y la elaboración de entregables técnicos. Se instauró el Comité de Control de Cambios y se llevó a cabo la revisión del primer bloque de brechas a abordar.

<sup>5</sup> Incluye los resultados de ASB, Gestión Patrimonial BCP y todos los vehículos de Credicorp Capital. Las cifras expresadas en este documento recogen información en PEN, COP, CLP y USD y son consolidados en PEN al tipo de cambio real de cada mes. (TC USD/ PEN referencial promedio 2021: 3.90).

<sup>6</sup> Fuente: Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). Calculado en base al total de activos administrados.

<sup>7</sup> Ver detalle en Anexos.

Llevamos a cabo la primera Conferencia Anual de Credicorp Capital Asset Management. Durante la jornada, se realizaron 9 presentaciones de expertos/as en temas de mercado y tendencias a las cuales se conectaron más de 1,150 personas.

En 2021 nuestra oferta de productos de inversión consistió en 83 fondos mutuos, 47 fondos de inversión, 1 fondo de pensión voluntario y además estuvimos a cargo de 244 mandatos de gestión.

## Inversiones

Gestionamos fondos mutuos y mandatos en activos de renta fija, renta variable y renta mixta en los mercados de Chile, Colombia y Perú, así como fondos *offshore* domiciliados en Caimán y Luxemburgo. Actualmente, manejamos USD 6.7 mil millones.



### Renta Fija

Contamos con un equipo especialista en Renta Fija latinoamericana, liderado por profesionales con más de 110 años de experiencia en conjunto en gestión activa para nuestras estrategias de tasas y monedas y crédito local en Chile, Colombia y Perú, y de corta duración, grado de inversión y grado especulativo en Latinoamérica.



### Renta Variable

Nuestro equipo especializado en Renta Variable cuenta con más de 50 años de experiencia en conjunto invirtiendo en la región. Contamos con estrategias de All Cap en Perú, Large Cap en Chile y Colombia, Small Cap en Chile, y acciones latinoamericanas.



### Soluciones de Portafolio

Nuestro equipo de Soluciones de Portafolio administra directamente los mandatos institucionales y los fondos de estrategia de renta mixta global en plataformas locales y *off-shore*. Realizan el análisis de estrategia de inversiones, seguimiento del mercado internacional y la asignación de activos (*asset allocation*) para nuestros fondos y diseño de productos estructurados.



### Buyside Research

Contamos con un equipo de 20 personas dedicado exclusivamente a la investigación para la identificación de ideas de inversión y construcción de nuestros portafolios. Contamos con 3 economistas encargados/as de la cobertura macroeconómica regional, 5 analistas sectoriales son responsables de la cobertura de más de 200 emisores de renta fija y 8 analistas que cubren más de 400 emisores de renta variable latinoamericana.



### Inversiones Responsables

El personal dedicado a inversiones responsables y sostenibles está a cargo del diseño, implementación y monitoreo de las políticas y prácticas de incorporación de criterios ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo (ESG por sus siglas en inglés) en el proceso de inversión de las diferentes clases de activos.

Destacamos las siguientes iniciativas desarrolladas y logros alcanzados:

## PERÚ GOLDEN AWARDS 2019

Obtuvimos el primer lugar en la categoría Mejor Administrador de Fondos Mutuos 2019 en Renta Fija Mediano Plazo Dólares en los Premios Perú Golden Awards, evento realizado por El Dorado Investments y la Revista G de Gestión, el 7 de enero de 2021.

## CITYWIRE

Rodrigo Barros y Victor Díaz, líderes de la estrategia de Renta Fija Latinoamericana, fueron considerados por Citywire como los gestores con mejor *performance* de los últimos 5 años en bonos corporativos de mercados emergentes - Latinoamérica.



The European realizó la entrega de los premios Global Banking & Finance Awards 2020 en donde obtuvimos 3 importantes reconocimientos en Perú: Compañía del año en Gestión de Inversiones, Compañía del año en Fondos Mutuos y Mejor desempeño en Inversiones Diversificadas.



latin american equity casa de valores

El fondo Credicorp Capital Latin American Equity sobrepasó los USD 100 millones de dólares 2 meses antes de cumplir los 3 años desde su creación.



Los Fondos Mutuos Conservadores Corto Plazo de Credicorp Capital S.A. SAF en Perú fueron reconocidos como los más rentables entre sus pares en 2020, en la premiación de Perú Golden Awards de El Dorado Investments y el diario Gestión.

Desde nuestro holding Credicorp impulsamos la inclusión digital y financiera en la región, a través de Krealo, brazo de innovación, creación, inversión y gestión en Fintech. Nuestro negocio de Asset Management trabaja de la mano con tyba y tempo para proporcionar a nuestros/as clientes/as canales de atención digitales y amigables, que contribuyan a ampliar el acceso de todas las personas a alternativas de inversión, asesoría y educación financiera en un lenguaje claro y sencillo.



### tyba

Tyba es una aplicación través de la cual las personas pueden invertir -desde USD 100, PEN 100 o COP 100,000- en la mayoría de Fondos Mutuos de Credicorp Capital Asset Management, ya sea bajo un esquema de portafolios modelo definidos con base en el perfil de riesgo y metas de los/as clientes/as, o bajo un esquema de inversión directa. Tyba opera desde 2019 en Colombia y se lanzó en Perú en el primer trimestre del 2021.



### tempo

Tempo es una plataforma digital de productos y servicios financieros que promueve la democratización de las finanzas y digitalización en Chile. En alianza con Credicorp Capital Asset Management AGF, Tempo proporciona acceso a alternativas de ahorro e inversión 100% digital. Su funcionalidad Bolsillo permite ahorrar, sin monto mínimo, en la Serie Tempo del Fondo Mutuo Credicorp Capital Liquidez. Desde fines de 2021 se lanzó la funcionalidad de inversiones Tyba, que permite invertir desde CLP 1,000.

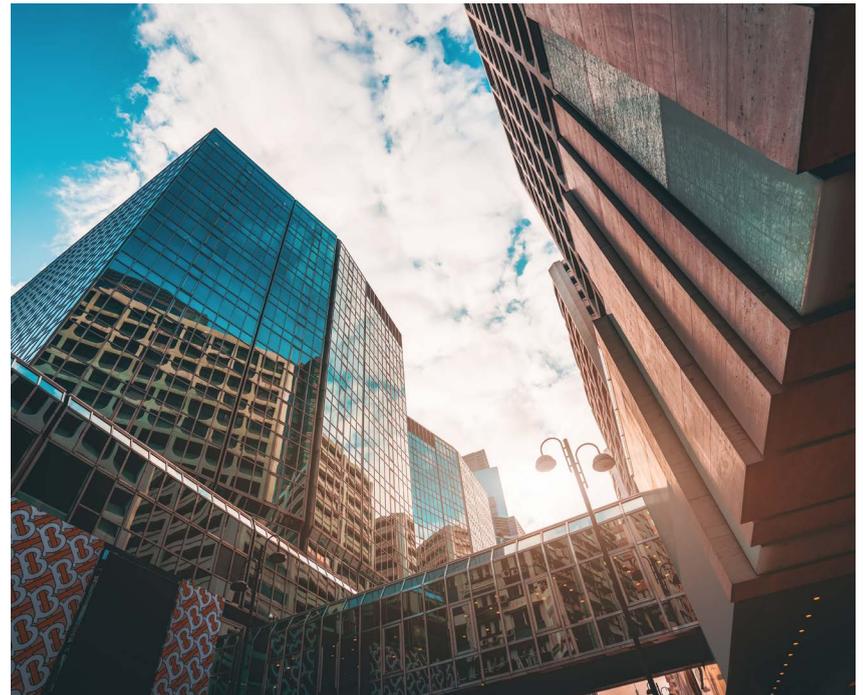
## Inversiones Alternativas

Nuestro equipo de Inversiones Alternativas maneja USD 1.1 mil millones y busca brindar a los inversionistas retornos atractivos en las siguientes clases de activos.

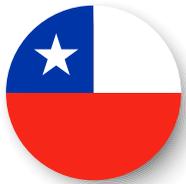


### Inmobiliario

Contamos con equipos gestores en los 3 países de la región Andina, con más de 170 años de experiencia inmobiliaria en conjunto. Tenemos más de 300,000 m<sup>2</sup> de área arrendable en el portafolio.



Destacamos las siguientes iniciativas desarrolladas y logros alcanzados:



En el 2021 lanzamos en Chile los fondos inmobiliarios Fondo Retorno Preferente Maestra I y Renta Inmobiliaria II. La estructuración y colocación del Fondo de Inversión Retorno Preferente Maestra I logró una importante sobredemanda. Con esta operación hemos generado una asociación de largo plazo con Grupo Maestra, una de las principales inmobiliarias en Chile.



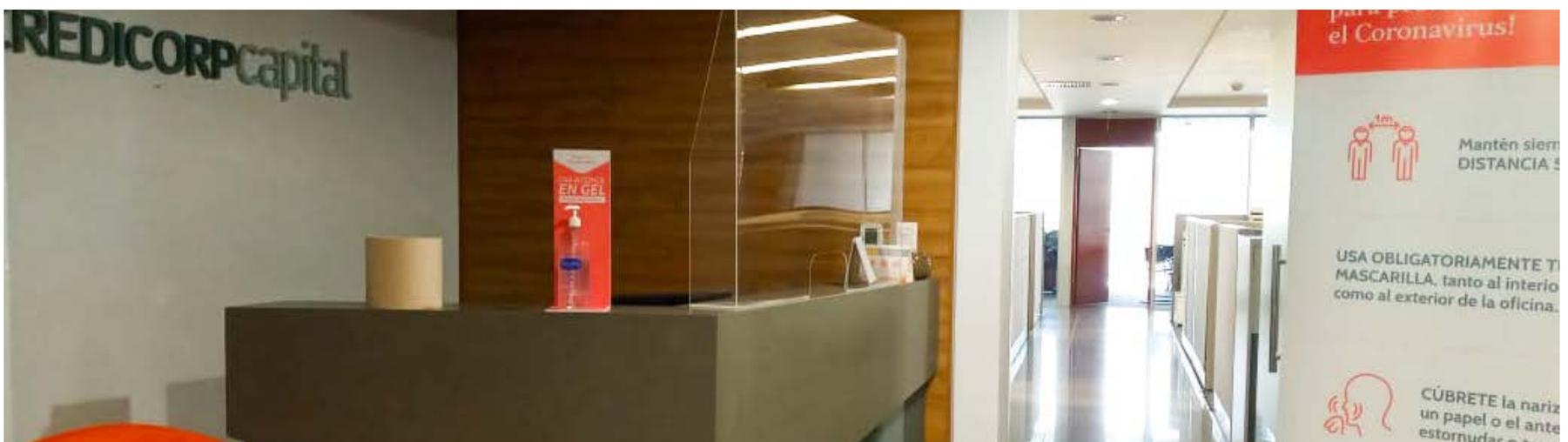
Nuestro fondo inmobiliario en Perú cerró la adquisición de la futura Torre de oficinas Santa Luisa, un predio de 10,000 m<sup>2</sup> en la zona empresarial de San Isidro. Esta adquisición de USD 30 millones nos permitirá generar valor a largo plazo para nuestros/as clientes/as. Se trata de un proyecto alineado a nuestra estrategia de sostenibilidad en las inversiones, al cumplir con el eje de ecoeficiencia energética en la implementación del edificio, con el proyecto de certificación LEED Gold.



Nuestro Fondo de Inversión Colectiva Inmobiliario (Inmoval) en Colombia se asoció con Parque Arauco, el operador de centros comerciales líder en la región Andina, adquiriendo el 49% de los centros comerciales, Parque la Colina y Parque Caracolí, por un valor de USD 160 millones. Esta transacción se convierte en la más importante en tamaño que Inmoval ha realizados desde su creación en 2009.



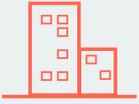
En septiembre, Inmoval llegó a un acuerdo con el Fondo de Capital Privado Terranum para adquirir el 35% de un segmento operativo del Proyecto ZOL Funza, el primer parque de operaciones y logística ubicado en el municipio de Funza (Colombia) concebido para aumentar la eficiencia de las operaciones logísticas.





### Deuda Privada

Contamos con un equipo gestor con más de 30 años de experiencia en la clase de activo con presencia en Perú, Chile y Colombia. Esta práctica especializada brinda alternativas de financiamiento de corto o mediano plazo a empresas y proyectos de la región. Actualmente desarrollamos iniciativas de inversión dirigidas a clientes/as de alto patrimonio e institucionales.



### Infraestructura

Credicorp Capital Asset Management, en conjunto con Sura Investment Management, conforman el gestor de inversiones Unión para la Infraestructura (UPI). Se trata de un equipo que cuenta con más de 110 años de experiencia en la inversión y gestión de activos de infraestructura. El equipo de UPI está presente en Colombia y Perú analizando oportunidades de inversión, principalmente en los países de la Alianza del Pacífico (Chile, Colombia, México y Perú).

El Fondo UPI Equity Latam participó como inversionista en la emisión de la FIBRA E (FEXI 21) que se realizó en la Bolsa Mexicana de Valores. El portafolio inicial de la Fibra E está conformado por 5 activos carreteros en ubicaciones estratégicas en México, con una longitud total de 520 km. Dentro de las 5 concesiones, se encuentran 4 que hacen parte de la plataforma OVT donde el fondo, en conjunto con fondos gestionados por México Infrastructure Partners (MIP), tenía el 51% de participación.



## Productos de Inversión

Nuestro equipo de productos de inversión brinda servicios de asesoría en la selección y monitoreo de Fondos de Terceros y en la generación de productos estructurados para nuestros clientes/as.



### Fondos de Terceros

Contamos con un equipo de profesionales dedicados a la selección de fondos mutuos internacionales y fondos alternativos. Proveemos así una amplia variedad de fondos de alta convicción, acceso a los “*best-in-class managers*”, servicio personalizado y soluciones innovadoras que les permitan a nuestros clientes/as tomar decisiones de inversión más informadas y cumplir sus objetivos de inversión de largo plazo.



### Productos estructurados

Los productos estructurados son alternativas de inversión a un plazo determinado, con un esquema de pagos personalizado y que permiten obtener una rentabilidad vinculada a un activo financiero como índices, acciones, monedas, tasas, *commodities*, derivados financieros, entre otros. Nuestro equipo cuenta con experiencia regional en Chile, Colombia y Perú, con un monto de USD 396 millones bajo administración.



Avanzamos en el proceso de internacionalización de nuestros fondos de Luxemburgo y firmamos un acuerdo de distribución con Selinca AV y con Inversis como plataforma de venta. Esta alianza permitirá que inversionistas de España e Italia puedan acceder a estos fondos y ampliar así nuestra cobertura fuera de Latinoamérica.

## Destacamos las siguientes iniciativas desarrolladas y logros alcanzados.



Lanzamiento del Fondo de Fondos Impacto Sostenible en Perú, vehículo local que permite la inversión en un fondo de inversión de impacto en acciones listadas de compañías a nivel global que ofrecen bienes y servicios para atender problemáticas sociales y ambientales. La estrategia también está disponible en el servicio de asesoría a clientes/as de Gestión Patrimonial a nivel regional. El fondo tuvo el despliegue comercial durante el último trimestre del año. En diciembre, ya se encontraba disponible en tyba.



Agregamos la estrategia de deuda latinoamericana de corto plazo a nuestra plataforma de Luxemburgo, fortaleciendo nuestra oferta de productos con el nuevo fondo Credicorp Capital Latin American Short Duration Fund y reforzando nuestro compromiso con dicha plaza para atraer a clientes/as internacionales.

**tyba**

Lanzamiento de tyba en Perú, canal 100% digital para que clientes/as *retail* inviertan en fondos de Credicorp Capital S.A. SAF. Cuenta con un asesor digital y brinda la experiencia completa de inversión en fondos y herramientas educativas. En sus primeros 70 días, tyba Perú alcanzó 1,400 clientes/as invertidos con una suma de USD 1.3 millones en activos bajo gestión.

**tyba**

Lanzamiento de tyba en Chile como una funcionalidad en la aplicación financiera *tempo*, que permitirá a los/as clientes/as *retail* de ese país invertir en 7 estrategias manejadas por Credicorp Capital Asset Management AGF.

## Distribución Institucional

Nuestro equipo de Distribución Institucional es responsable del desarrollo de negocios y relaciones con inversionistas institucionales y *wholesale* en Chile, Colombia, Perú y Panamá. En 2021, los activos bajo asesoría fueron de USD 13.6 mil millones colocados a través de soluciones de mercados públicos y privados globales.

Durante el 2021, iniciamos nuestro ingreso al mercado mexicano cubriendo clientes/as y estableciendo la oferta de productos.

### Respuesta a la coyuntura COVID-19

Gracias a las capacidades que veníamos desarrollando nuestro equipo pudo adecuarse rápidamente a un esquema de trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19, respondiendo con agilidad para asegurar la continuidad de nuestras operaciones y la atención a nuestros/as clientes/as. Contamos con sistemas de información y almacenamiento en la nube, así como herramientas de comunicación digital; asimismo, el manejo de nuestros portafolios se encontraba preparado para implementar el trabajo remoto a través de las plataformas de conexión en las distintas bolsas de cada país donde operamos.

La coyuntura representó nuevas oportunidades para mejorar nuestra interacción y atención a los/as clientes/as. Durante este periodo, mantuvimos la cercanía con nuestros/as clientes/as a través de webinars y comunicaciones virtuales, y en 2020 lanzamos el podcast de Credicorp Capital Asset Management en el que compartimos contenido de actualidad y mercados para nuestros/as clientes/as.

Asimismo, impulsamos iniciativas de transformación digital con el objetivo de mejorar el acceso y la experiencia del cliente en el *onboarding* y uso de nuestros productos. La digitalización es una herramienta que permite democratizar las inversiones y llevar nuestra oferta de productos a clientes/as del segmento *retail* que no habían invertido previamente en fondos mutuos o de inversión colectiva a través de plataformas como tyba.

Ante las diferentes medidas de alivio económico otorgadas por los gobiernos en nuestros países, algunos de nuestros/as principales clientes/as institucionales incrementaron su preferencia por alternativas más líquidas para atender los retiros por parte de sus clientes/as. En esta coyuntura desafiante, incrementamos nuestros esfuerzos para acompañar a nuestros/as clientes/as institucionales con alternativas de mayor liquidez y apuestas temáticas.

El sector inmobiliario fue uno de los más afectados por la pandemia del COVID-19. Sin embargo, la gestión de nuestros fondos, en particular el fondo Inmoval (Colombia) nos ha permitido destacar frente a nuestros competidores, manteniendo una vacancia económica y física muy por debajo del mercado y la competencia. Desde el inicio de la crisis sanitaria Inmoval continuó celebrando acuerdos comerciales temporales con los arrendatarios que lo han requerido por la naturaleza de su actividad económica. Estos acuerdos se han basado en alivios de flujo de caja o períodos de gracia, logrando así acotar las afectaciones derivadas de esta coyuntura en el corto y mediano plazo. También se negoció con los bancos para el refinanciamiento de la deuda que tiene el fondo y el plan de austeridad en cuanto a gastos y pagos de Inmoval, y se implementó un proceso de optimización de recursos disminuyendo gastos operacionales. Adicionalmente, con el objetivo de reflejar el 100% de los impactos generados por la pandemia por el COVID-19, se actualizaron los avalúos de los inmuebles cuyo valor comercial no contemplaba los impactos de la contingencia en sus resultados.

Conoce más en:

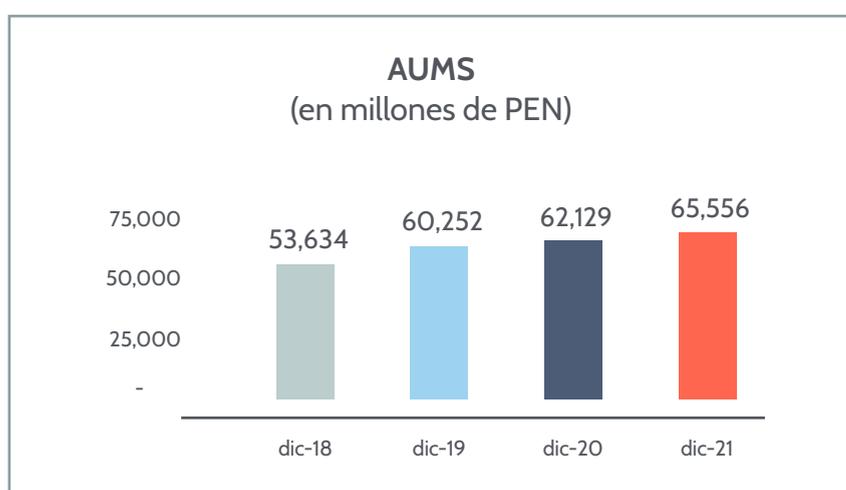
Podcast de Credicorp  
Capital Asset Management



## Gestión Patrimonial

En Gestión Patrimonial el negocio registró resultados mixtos entre países. Los ingresos crecieron en Perú y Chile, pero fueron parcialmente contrarrestados por un menor ingreso en Colombia.

A nivel regional, al cierre del 2021, el nivel de activos administrados fue de PEN 65.6 mil millones<sup>8</sup>.



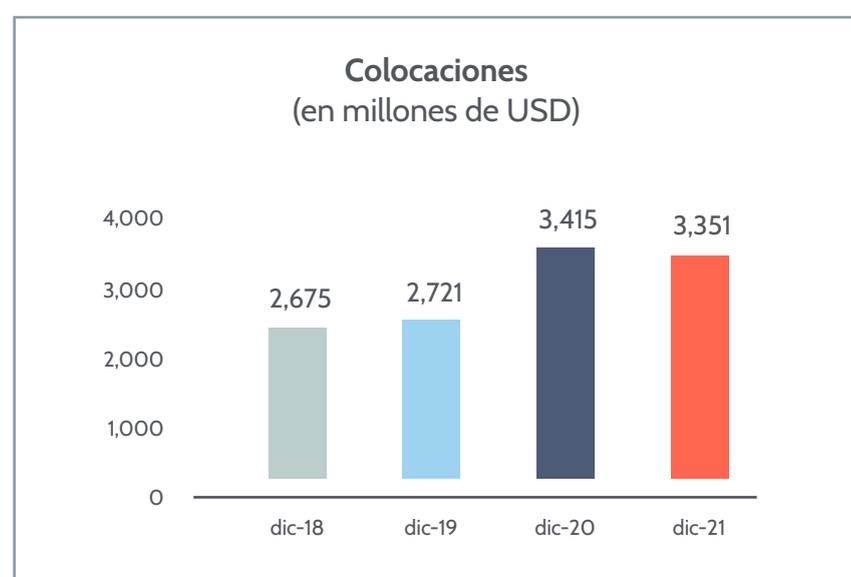
En Perú, el negocio se vio impactado por las condiciones establecidas por el contexto político. Ante la mayor volatilidad, se registraron salidas importantes de flujos a través de rescates anticipados de fondos tradicionales y liquidaciones de posiciones de renta variable en la plataforma local. La inestabilidad económica y política generó una variación en el *mix* de productos, con lo que los depósitos llegaron a representar casi el 24% del total de los AUM (Activos bajo administración) y trajeron un incremento importante en las plataformas del exterior. A diciembre 2021, nuestros niveles de AUM se encontraban en PEN 43.9 mil millones afectados principalmente por la desvalorización de mercado a pesar de tener un buen avance de captación de nuevos fondos por PEN 2.5 mil millones al cierre de diciembre 2021.

No obstante, las salidas de fondos locales fueron parcialmente contrarrestadas por la migración hacia nuestras plataformas *offshore*, en las que, adicionalmente, se registraron ingresos de fondos frescos. Como resultado, los activos administrados crecieron en comparación al 2020. De igual manera, los ingresos fueron impulsados por el crecimiento en fondos propios y fondos de terceros *offshore*; por mayores volúmenes intermediados en mercado de capitales; por mayores saldos de depósitos; y por Vicctus, nuestro servicio de Multi Family Office. Asimismo, cabe indicar que registramos una reversión de provisiones por colocaciones de algunos clientes/as de la banca privada que contribuyó favorablemente a los resultados del negocio.

En Chile, tanto los ingresos como los activos administrados registraron un crecimiento con relación al año anterior. Esto lo podemos atribuir a mayores volúmenes en productos de *asset management* y *brokerage*, así como a un esfuerzo importante en la captación de clientes Vicctus. Y gracias a un óptimo ritmo de crecimiento en Chile, los niveles de AUM se situaron en PEN 11.4 mil millones por buenos niveles de captación de fondos frescos y valorización de mercado.

En Colombia, un menor número de clientes/as y cambios en el modelo de asesoría generaron menores ingresos en *brokerage* y en productos de *asset management*. Sin embargo, los activos administrados crecieron en comparación al 2020, medidos en moneda local. Además, se registraron niveles de PEN 10.3 mil millones en AUM, presentando un crecimiento respecto a diciembre 2020, principalmente por captación de fondos frescos.

Asimismo, con el propósito de apoyar a nuestros/as clientes/as a cumplir sus planes, nuestras colocaciones a nivel regional a diciembre 2021 se sitúan en PEN 3.3 mil millones.



Para medir la satisfacción de nuestros/as clientes/as, utilizamos el indicador de Net Promoter Score (NPS)<sup>9</sup>. La recomendación de nuestros/as clientes/as se basa en la calidad de la atención y el servicio recibido, seguido de aspectos relacionales como la comunicación e información proporcionada durante el proceso y la calidad de la asesoría, entre otros. En 2021, obtuvimos un *score* de 51% a nivel regional, por encima del indicador promedio de empresas comparables de la industria. Nuestra aspiración es lograr niveles de 65% para el 2024.

Cabe destacar que, de acuerdo con evaluaciones periódicas realizadas por la revista Euromoney, en el 2021 nos encontramos dentro del Top 5 como mejor Banca Privada de Inversión, ocupando el primer puesto en la industria en Perú, el cuarto lugar en Chile y el quinto en Colombia.

<sup>8</sup> Las cifras expresadas en este documento recogen información en PEN, COP, CLP y USD y son consolidados en PEN al tipo de cambio real de cada mes. (TC USD/PEN referencial promedio 2021: 3.90).

<sup>9</sup> El NPS representa el % de clientes promotores (que marcan 9 o 10 a la pregunta) menos el % de clientes detractores (que marcan 6 o menos a la misma pregunta).

En la actualidad, otorgamos 5 diferentes servicios, que detallamos a continuación.

### Asesoría de inversiones

Exposición al mercado a través de una diversificación estratégica acorde con el perfil de riesgo de los/as clientes/as. A diciembre 2021 contamos con el 34% de nuestros AUM gestionados por un asesor de inversión, un total de PEN 13.8 mil millones.

### Soluciones crediticias

Una efectiva estrategia de gestión patrimonial incluye soluciones de financiamiento para atender necesidades de liquidez. El nivel de colocaciones a diciembre 2021 fue de PEN 3.3 mil millones obteniendo un margen activo de PEN 55 millones.

### Planificación patrimonial

Trabajamos para estructurar el patrimonio de los/as clientes/as, al mismo tiempo de preservarlo para transferirlo a las siguientes generaciones. A diciembre 2021 manejamos PEN 8.2 mil millones activos bajo custodia (AUC).

### Planificación financiera

Asesoría integral personalizada orientada en ayudar a nuestros/as clientes/as a alcanzar los objetivos financieros en cada etapa de su vida. A diciembre 2021 contamos con 180 planes de clientes/as.

### Vicctus Multi Family Office

En el año 2020 lanzamos Vicctus, nuestro renovado servicio de Multi Family Office para clientes/as de muy alto patrimonio en la región, dirigido y liderado por un equipo *senior* de gran talento y experiencia. Vicctus, entre otros servicios, ofrece las más exclusivas oportunidades de inversión, servicios especializados adicionales a la asesoría financiera y de inversión, acceso directo a los EE.UU y también la posibilidad de contar con servicios de asesoramiento dentro de plataformas de terceros.

Nos especializamos en la gestión integral y en la preservación del patrimonio global de la familia de nuestros/as clientes/as. Con el *expertise* y dedicación de un equipo multidisciplinario nos comprometemos con los objetivos de vida de familia para preservar su legado para las siguientes generaciones. A diciembre 2021 manejamos AUM por un valor de PEN 11.9 mil millones<sup>10</sup>.

Adicionalmente, reforzamos nuestros equipos de Panamá y EE.UU. para mantener nuestra calidad de atención y servicio de siempre. Finalmente, destacamos las siguientes iniciativas desarrolladas:

### Vicctus 2.0: Mejora de nuestro actual servicio de Multi Family Office (MFO)

Redefinimos la oferta de valor de MFO, incluyendo de manera oficial a todos/as los/as clientes/as servicios de valor agregado: inversiones, plan tributario, sucesorio y financiero, así como consolidación; constituyendo un importante diferenciador.

Como parte de nuestra nueva oferta de valor incluimos un equipo de Estrategia de Inversiones dentro de la estructura interna de MFO y construimos la identidad internacional de Vicctus a través de apariciones en medios y eventos.

### Simplicidad y Transparencia

Con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada a nuestros/as clientes/as, realizamos un diagnóstico de principales "puntos de dolor" para definir una estrategia de implementación de mejoras con foco en simplicidad y transparencia.

### Enfoque de Género

Realizamos un análisis de información interna para conocer el perfil de nuestras clientas mujeres, lo cual nos permitirá identificar la oferta de valor integral ideal para su fidelización. Nos encontramos definiendo la estrategia comercial.

### Refuerzo comercial US

Reforzamos y reestructuramos el equipo de Credicorp Capital US, logrando contar con la estructura necesaria para atender a todos/as los/as clientes/as de la región que requieran nuestros servicios actuales de esta plataforma.

### Respuesta a la coyuntura COVID-19

Desde el 2020 comenzamos a incrementar nuestros niveles de contacto y cercanía con nuestros clientes, en aras de generar mayor acompañamiento en el marco de los escenarios de inestabilidad económica generados por la pandemia. Algunas de las acciones que emprendimos fueron: reforzamos nuestros equipos de Panamá y EE.U.U., nuestro equipo de asesorías de inversiones generó reportes diarios de mercado, nos mantuvimos activos en nuestras comunicaciones, entre otros. Gracias a estas acciones, logramos un resultado de satisfacción del 89% T2B por la atención ofrecida.

<sup>10</sup> Las cifras expresadas en este documento recogen información en PEN, COP, CLP y USD y son consolidados en PEN al tipo de cambio real de cada mes. (TC USD/ PEN referencial promedio 2021: 3.90).

## Finanzas Corporativas

(GRI 201-1) (GRI 102-7) (SASB FN-IB-000.A)

En el 2021, pese a que las condiciones económicas y de mercado fueron desfavorables para la ejecución de transacciones corporativas, realizamos 43 transacciones. Logramos ejecutar una serie de operaciones importantes a lo largo del año (principalmente hacia el último trimestre) entre las que destacan la estructuración de los préstamos otorgados en Perú a Aeropuertos del Perú, Cementos Pacasmayo, Ferrocarril Central Andino y Universidad Tecnológica del Perú; y una serie de transacciones en Colombia (principalmente en Asesoría y, Fusiones y Adquisiciones (M&A), donde el negocio registró un crecimiento considerable en comparación al año anterior.

## Mercado de Capitales

(GRI 102-7) (GRI 201-1) (FN-IB-000.C)

En Mercado de Capitales, la volatilidad generada por el contexto político-social en la región generó un impacto significativo en el negocio. Los resultados en el manejo de portafolios propietarios/as de *trading*, que incluyen posiciones largas y cortas, así como estrategias de cobertura con instrumentos derivados, fueron menores a los alcanzados en 2020. Por su parte, en el negocio de intermediación se registraron mayores volúmenes negociados en Perú, donde los/as clientes/as liquidaron sus posiciones (principalmente en renta variable) como medida para reducir su exposición al mercado local. También se registraron mayores ingresos provenientes del segmento corporativo en Colombia y Chile. Esto permitió igualar los ingresos generados en 2020 y mantener nuestro liderazgo en la intermediación tanto de renta fija como de renta variable<sup>11</sup>.

Cabe indicar que, alineados a la estrategia que tenemos como compañía de manejar conjuntamente los negocios de Credicorp Capital y ASB, mantenemos en ASB los portafolios propietarios de *trading* de Renta Variable Chile, Renta Fija Local Perú y Renta Fija Internacional.

Destacamos las siguientes iniciativas desarrolladas en 2021:

### Filing Corporación Financiera en Colombia

Iniciamos la creación de una Corporación Financiera en Colombia para implementar un vehículo que nos permita ampliar la gama de productos ofrecidos y profundizar en los productos de la cartera actual con venta cruzada.

### Cobertura del mercado mexicano

Establecimos relación con 8 *brokers* mexicanos, permitiéndonos ampliar la oferta de valores MILA que tenemos para nuestros/as clientes/as, dándoles acceso al mercado mexicano.

### Fusión de Brokers en EE. UU.

Fusión de Credicorp Capital Securities (CSI), sucursal de Credicorp en Miami, con la nueva adquisición de la firma, Ultralat, un *broker dealer* de Miami, para contar con un único vehículo en EE. UU. y lograr eficiencia a través de economías de escala, realizar operaciones *cross border* y contar con productos complementarios.

### Datalake

Integración de repositorio de información interna y externa, procesada y clasificada, a disposición de nuestros/as colaboradores con el objetivo de mejorar nuestras capacidades de *business intelligence* y *machine learning*.

## Respuesta a la coyuntura COVID-19

Ante la imposibilidad de sostener reuniones presenciales, llevamos a cabo reuniones virtuales con nuestros/as clientes/as con lo que pudimos concretar más reuniones de las que solíamos hacer antes de la pandemia. De la misma forma, nuestra conferencia anual para inversionistas (Investor Conference) se realizó de forma virtual a partir del 2020, logrando un aumento significativo de la participación en comparación a las versiones presenciales realizadas anteriormente. En la primera versión virtual contamos con la participación de 325 asistentes de 12 países (Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., España, México, Panamá, Perú, Reino Unido, Singapur, Suecia y Turquía) y llegamos a realizar 222 reuniones *one-on-one*.

En el caso de nuestra plataforma de negociación de monedas *spot* (e-trading), en 2020 la cantidad de clientes/as en Chile subió en 77% y en el 2021 aumentó en 70%, llegando de esta forma a que más del 60% de nuestras operaciones *spot* de monedas del segmento corporativo se cierran a través de este canal digital.

Por otro lado, comenzamos la búsqueda activa de plataformas de e-trading para aquellos productos para los cuales no contamos con este tipo de canales, abriéndose diversas iniciativas que buscan implementar nuevas soluciones digitales para nuestros/as clientes/as. En el caso colombiano, al comparar los volúmenes operados por canales digitales antes y después de la pandemia, se puede observar un aumento por encima del 100% en número de órdenes y volumen operado.

<sup>11</sup> En Perú: #1 en Renta Variable (31%) y #2 en Renta Fija (41%). Fuente: Bolsa de Valores de Lima (BVL), excluyendo volúmenes transados por fuera del mercado de capitales. / En Colombia: #1 en Renta Variable (20%) y #1 en Renta Fija (29%). Fuente: Bolsa de Valores de Colombia, calculado entre casas de bolsa. / En Chile #5 en Renta Variable (5%) y #2 (4%) en Renta Fija. Fuente: Bolsa de Valores de Santiago, en base a volúmenes negociados.

## Negocios Fiduciarios

En Negocios Fiduciarios, que incluye ingresos principalmente por la custodia de valores en Perú y la administración de fideicomisos en Perú y Colombia, alcanzamos buenos resultados, superando en 18% lo registrado en 2020.

En Perú mantenemos una posición de liderazgo en servicios fiduciarios y de custodia entre clientes/as de segmentos *retail* e institucional, aunque el crecimiento queda ciertamente restringido por el tamaño del mercado. Por su parte, en Colombia mantenemos una participación relativa de mercado aún pequeña en servicios fiduciarios (por debajo del 5% con base en el número de negocios activos<sup>12</sup>) que representa una oportunidad de crecimiento para el negocio en este país.

### Custodia de Valores

A pesar del buen año, se observó una reducción en la cartera custodiada, en comparación con diciembre 2020, de USD 500 millones. A diciembre 2021 se contaba con 57 clientes, con 330 cuentas custodia, un promedio mensual aproximado de 6,800 transacciones y 2,000 pagos/información de beneficios.

### Comisiones de Confianza

Debido a la coyuntura, se llevaron a cabo con éxito varias Asambleas de Obligacionistas dentro del servicio de Representante de Obligacionistas. A diciembre 2021, se cerraron 3 nuevos contratos de Agente Administrativo y Agente de Garantías, 2 contratos de Representante de Obligacionistas y 1 de otra Comisión de Confianza.



### Fideicomisos

Hasta fines de diciembre se cerraron 15 contratos de Cuentas Escrow, 6 contratos de fideicomisos y se tenían 2 contratos de titulaciones en proceso de estructuración.

### Registro de Acciones

Se coordinó con éxito la celebración de la junta anual de accionistas de manera virtual para Credicorp Ltd., BCP y Credicorp Capital.

Cabe destacar también que, durante el 2021, elaboramos Templates de aquellos contratos de Cuentas Escrow que tienen mayor movilidad para cerrarlos en menor tiempo; implementamos nuevos procesos de revisión y seguimiento en las comisiones de confianza, validados con el área legal con base en las normas promulgadas por los entes reguladores; implementamos una alternativa viable entre el negocio y los/as clientes/as para la custodia de certificados físicos. Finalmente, virtualizamos la atención a los accionistas garantizando el servicio.

### Respuesta a la coyuntura COVID-19

Tal y como lo hemos mencionado, el COVID-19 generó una desaceleración global de la economía. Esto tuvo impacto en algunos de los negocios en trámite, los mayores impactos se generaron en el negocio inmobiliario específicamente impactando la capacidad de pago de algunos/as clientes/as activos de la compañía. Sin embargo, se siguieron haciendo negocios, aunque con un crecimiento más lento, la tecnología nos permitió seguir atendiendo a los/as clientes/as de manera casi normal y pudimos llevar a cabo opciones de pago para los meses de mayor crisis.

Llevamos a cabo reuniones virtuales con nuestros/as clientes/as y con las partes involucradas dentro de nuestros contratos, con los que pudimos concretar más reuniones de las que solíamos hacer antes de la pandemia. De la misma forma en el caso de Representante de Obligacionistas y gracias al cambio de la norma por parte de la SMV se pudieron empezar hacer Asambleas de Obligacionistas virtuales a través de la plataforma digital de Teams, lo que permitió que el Emisor tuviera contacto más directo y seguido con los Inversionistas a través de Asambleas informativas lo que sirvió para que ante la coyuntura de la pandemia, los Bonistas pudieran resolver cualquier duda sobre la situación del mercado a consecuencia de la pandemia.

<sup>12</sup> Fuente: Asociación de Fiduciarias de Colombia



# 3.

## Nuestra estrategia de sostenibilidad

# 3. Nuestra estrategia de sostenibilidad

## 3.1. El marco que nos guía

Nuestra casa matriz, el Grupo Credicorp, diseñó una estrategia para el periodo 2020 – 2025 con el objetivo de integrar la sostenibilidad en el centro de sus negocios y el de sus subsidiarias, la cual se basa en tres pilares fundamentales.

 <p><b>Crear una economía más sostenible e inclusiva</b></p>	 <p><b>Mejorar la salud financiera de los ciudadanos</b></p>	 <p><b>Empoderar a nuestro talento para prosperar</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tomando como norte los 3 pilares definidos por el Grupo, en Credicorp Capital definimos un objetivo para cada uno alineado a nuestro negocio:

<p><b>Financiando inversiones responsables y sostenibles, promoviendo fondos y productos de finanzas sostenibles e inversiones con impacto positivo.</b></p>	<p><b>Mejorando la experiencia de los ciudadanos en el sistema financiero a través de simplicidad, transparencia y educación financiera.</b></p>	<p><b>Construyendo relaciones de largo plazo basadas en la igualdad y respeto con nuestros clientes, talentos y la sociedad.</b></p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Asimismo, el Grupo Credicorp definió aquellas iniciativas de negocio que necesita impulsar a través de sus principales empresas subsidiarias para mejorar su competitividad e integrar la sostenibilidad en su modelo de negocio, estas iniciativas se concentran en Plataformas. Por otro lado, también se definieron los cambios internos al modelo operativo necesarios

para implementar estas iniciativas y catalizar su impacto, a los cuales se agruparon en Habilitadores.

En Credicorp Capital a través de nuestras iniciativas de negocio contribuimos a 4 de las 8 plataformas definidas por el Grupo:

 <p><b>Inversiones responsables y sostenibles</b></p> <p>Iniciativa liderada por Asset Management</p>	 <p><b>Finanzas Sostenibles</b></p> <p>Iniciativa liderada por Finanzas Corporativas</p>	 <p><b>Experiencia del Cliente</b></p> <p>Iniciativa liderada por Gestión Patrimonial</p>	 <p><b>Enfoque de género</b></p> <p>Iniciativa liderada por Gestión Patrimonial</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>AUMs sostenibles</b>	<b>Finanzas Sostenibles</b>	<b>Simplicidad y Transparencia</b>	<b>Oportunidades y productos para mujeres</b>
Desarrollar una política de inversión sostenible para tomar decisiones transparentes sobre cómo y en qué compañías/ activos invertimos y así asegurar la sostenibilidad de nuestro portafolio.	Desarrollar y ofrecer soluciones financieras que apoyen e incentiven a nuestros/as clientes/as corporativos a reducir su impacto ambiental y a considerar los efectos del cambio climático.	Mejorar la simplicidad y transparencia en productos, contratos, <i>customer journeys</i> y comunicaciones para permitir a los/as clientes/as un mejor entendimiento y aprovechamiento, creando relaciones de largo plazo basadas en confianza.	Apoyar a las mujeres con productos, servicios, <i>customer journeys</i> , <i>touch points</i> y comunicación desarrollada especialmente pensando en ellas para mejorar su acceso al sistema financiero.

Cada una de las plataformas cuenta con un foro de discusión y coordinación que permite generar visibilidad y alineamiento, así como compartir buenas prácticas y sinergias entre las diferentes iniciativas de las empresas. Estas plataformas han sido definidas para generar un impacto positivo en los grupos de interés, mientras generan valor también para el negocio.

De igual forma, participamos en todas las mesas diseñadas para la implementación de los habilitadores de la estrategia de sostenibilidad, los cuales forman parte de nuestro modelo operativo y consisten en medidas y cambios internos que deben darse en la organización para poder ejecutar exitosamente los objetivos y ambiciones trazados en la estrategia.

<b>Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género</b>	<b>Fuerza laboral del futuro</b>	<b>Gestión del cambio</b>
Optimizar comunicaciones y reporte a mercado de capitales	Ser abanderados de la creación de valor a largo plazo	Integrar factores ESG en marco de gestión de riesgos
Fomentar que las personas hagan lo correcto	Reducción de impacto ambiental directo. Comunicaciones y RSE	Reforzar los marcos de gobierno corporativo

La implementación de la estrategia de sostenibilidad al interior de Credicorp Capital compromete una organización del equipo de trabajo desde diferentes frentes.

<b>1. Gestión, acompañamiento y seguimiento:</b> Se creó un equipo transversal a las áreas de negocio conformado por 3 personas (un líder y dos gestores), encargados de:	<b>2. Implementación de la estrategia:</b>	<b>3. Seguimiento a la implementación:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. acompañar técnicamente a las diferentes áreas en la implementación de su estrategia.</li> <li>b. liderar el diseño e implementación del plan de comunicación y sensibilización a toda la compañía.</li> <li>c. Presentar avances de la implementación tanto al comité de gestión como al directorio de la compañía.</li> </ul>	Cada área de la organización que incluye dentro de su gestión iniciativas de sostenibilidad, contempla la estructuración de planes de trabajo anual con objetivos y metas y la creación de equipos de trabajo para este fin. En todos los casos, los equipos comprometen talento de todos los países y cuentan con un líder de estrategia.	Gestión que se realiza a través del comité de gestión de la compañía.

### 3.1.1. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Conscientes de nuestro rol en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que nos impulsan a tener un impacto positivo en la sociedad, estamos comprometidos con el cumplimiento de la Agenda 2030 y hemos alineado nuestra estrategia de sostenibilidad a los ODS y sus metas. Tomamos estos objetivos como una guía para promover iniciativas clave, y para visibilizar los impactos directos e indirectos que tiene nuestro negocio en la Agenda Global.

Si bien tenemos un papel relevante que jugar en los 17 ODS, ya que los entendemos como integrales e indivisibles, en el 2021, con la finalidad de reforzar nuestro compromiso con ellos, buscamos priorizar los objetivos donde tenemos mayor oportunidad de generar impacto de manera más directa. En el análisis de priorización revisamos el alineamiento de nuestras iniciativas de sostenibilidad con los ODS inicialmente priorizados, dando como resultado la siguiente lista:

 <p><b>Crear una economía más sostenible e inclusiva</b></p>	 <p><b>Mejorar la salud financiera de los ciudadanos</b></p>	 <p><b>Empoderar a nuestra gente para prosperar</b></p>
		

De acuerdo con ello, tomando en cuenta todas las iniciativas de sostenibilidad que venimos desplegando en Credicorp Capital desde nuestras unidades de negocios, hemos identificado que contribuimos al alcance de los siguientes ODS con cada una de ellas:

 <p><b>Inversiones Responsables y Sostenibles</b></p>	 <p><b>Finanzas sostenibles</b></p>	 <p><b>Experiencia del cliente</b></p>	 <p><b>Enfoque de género</b></p>
			



Entendemos que nuestro despliegue estratégico y nuestras iniciativas en curso están en constante evolución. Por este motivo, realizaremos de forma recurrente el ejercicio de revisar el alineamiento de nuestras iniciativas de sostenibilidad con los ODS, con el fin de mantener nuestra estrategia de sostenibilidad en sintonía con nuestra contribución y compromiso con la Agenda de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

### 3.1.2. Integrando la sostenibilidad en nuestra cultura y ADN

Como parte de la implementación exitosa de nuestra estrategia de sostenibilidad durante el 2021, encontramos que era clave incorporar la sostenibilidad en la mentalidad y ADN de los líderes y colaboradores. Para ello, desde el grupo Credicorp, se diseñó una estrategia de gestión del cambio para la sostenibilidad, la cual fue implementada de la mano de los equipos de Gestión y Desarrollo Humano y Comunicación Interna.

Dicha estrategia tiene como propósito la integración de la sostenibilidad en la gestión de nuestro negocio, impulsada desde los líderes y la cultura organizacional de las empresas que formamos parte de Credicorp. Para lograrlo, se plantearon 2 grandes objetivos para 2021:

- (i) (i) que todos/as nuestros/as colaboradores conozcan y comprendan nuestra estrategia de sostenibilidad, su valor para la compañía y la sociedad; y
- (ii) desarrollar una estructura de sostenibilidad que cuente con el soporte y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones (gobierno, indicadores, capacitaciones, entre otros).



Se estableció una visión e iniciativas de gestión del cambio para la sostenibilidad en 4 frentes de acción:

## I. Entendimiento y convicción

Con el objetivo de sensibilizar y motivar a los/as colaboradores, se desarrolló una campaña de comunicación interna para generar acercamiento con el concepto, presentar la visión y, en general, dar a conocer la estrategia. Además, se buscó afianzar conceptos y derribar mitos, por los que mostramos avances y formas de cómo incluir la sostenibilidad en el día a día de nuestros/as colaboradores.

En Credicorp Capital se diseñó un plan de comunicaciones que nos permitió dar a conocer cómo la estrategia diseñada desde el grupo se podía implementar en nuestro negocio y cómo integrábamos la misma al interior de nuestra cultura organizacional. Además del diseño de diferentes piezas de comunicación como videos, infografías entre otros, los avances de la estrategia fueron socializados por nuestro CEO en los espacios trimestrales denominados *Cómo Vamos*, los cuáles son espacios abiertos para la participación de todos los colaboradores de la compañía.

Asimismo, fue importante identificar voceros/as o *champions* de sostenibilidad, siendo nuestro CEO, Eduardo Montero y nuestro Líder en Sostenibilidad, Galantino Gallo, quienes han liderado las conversaciones en esta materia a toda la organización.

## II. Mecanismos de refuerzo

Para la correcta implementación de nuestra estrategia de sostenibilidad, estamos alineando las estructuras, procesos e incentivos de la organización para que sean coherentes con ella, apuntado hacia una misma dirección.

La implementación de una estructura de gobierno de sostenibilidad ha sido clave, ya que permite monitorear el desempeño y avances del programa, disponer de foros de discusión y obtener *feedback* constante de los líderes.

En Credicorp Capital, nuestro gobierno de sostenibilidad se estructuró de la siguiente forma:

- **Checkpoints de Negocio:** realizan un seguimiento quincenal a los avances de la estrategia en cada negocio.
- **Comité de Gestión:** un comité trimestral está destinado para la toma de decisiones estratégicas y seguimiento a la implementación de la estrategia de sostenibilidad de la compañía.
- **Directorio de Credicorp Capital:** cada semestre, se presentan los avances en la implementación de la estrategia.

### Nuestra visión de gestión del cambio:

“Contribuir a la integración de la sostenibilidad en la gestión de nuestros negocios, impulsada desde los líderes y la cultura organizacional de las empresas Credicorp.”

Asimismo, se incorporó la perspectiva de sostenibilidad en procesos de toma de decisión, como el ejercicio de planeamiento estratégico para el 2022; y, en los objetivos estratégicos de nuestra empresa.

## III. Conocimiento y habilidades

Buscamos desarrollar las habilidades necesarias para que nuestro talento pueda, efectivamente, comprender e incorporar la sostenibilidad en su día a día. Entendiendo lo clave que es este componente, desde el grupo Credicorp se inició el proceso de capacitación con los directores de Grupo, así como con los Comités de Gestión de cada subsidiaria, *senior managers* corporativos clave y líderes de sostenibilidad, los que totalizaron más de 100 personas. Este grupo de líderes fue capacitado en un programa organizado por KKS Advisors, por expertos de primer nivel – actualmente docentes de Harvard Business School y London Business School– que cuentan con gran prestigio a nivel internacional en materia de Sostenibilidad.

En la capacitación para directores, se discutieron aspectos como el caso de negocio de la sostenibilidad, la sostenibilidad como estrategia, y la sostenibilidad en el gobierno de la organización, con foco en el rol del directorio. Los niveles de asistencia fueron notables (80%). En el caso de *senior managers*, líderes de sostenibilidad y Comités de gestión, abordamos una temática similar a la de los directores y, adicionalmente, contenidos relacionados con el cambio climático, métricas, innovación para la sostenibilidad y aplicaciones para instituciones financieras. Entre los aspectos en los que observamos más apetito para continuar profundizando están: (i) la superación de los *trade-offs* asociados a la sostenibilidad y (ii) aspectos de implementación y sofisticación de métricas.

Para el caso de los equipos especializados que conforman las plataformas y habilitadores, los cuales tienen necesidades diferentes según su nivel de madurez trabajando cada tema, preparamos un set de herramientas diferenciadas que respondían a sus necesidades específicas. Las herramientas brindadas incluyeron: (i) *benchmarks* a solicitud, (ii) *research papers* y documentos relevantes, (iii) cursos virtuales en temáticas específicas, y (iv) talleres de discusión sobre temas específicos que requerían profundización.

## IV. Role modeling

Buscamos que los líderes de la organización muestren su compromiso con el programa dando el ejemplo con el comportamiento que se espera del resto de colaboradores y así facilitar la implementación de la sostenibilidad en todos los niveles de la organización.

En ese sentido, se abrieron espacios para que nuestro CEO comunique interna y externamente sobre la estrategia de sostenibilidad, las iniciativas en marcha, logros y visión a futuro.

Adicionalmente, elaboramos y compartimos folletos prácticos para que los líderes *senior* tengan claros los principales aprendizajes y reflexiones acerca de la sostenibilidad en nuestra organización.

En el 2021 nuestro el foco estuvo puesto en los líderes *senior*, brindándoles el conocimiento necesario para ir modelando a sus equipos y a la organización en materia de sostenibilidad. De cara al 2022, continuaremos afianzando la sostenibilidad en los líderes *senior* y nos concentraremos en trabajar con el segmento de *middle management*. A todo el talento de Credicorp en general, así como a nuevos/as colaboradores, se les brindará un curso virtual sobre sostenibilidad, y se continuará con el programa de comunicación interna. El 2022 también será un año en el que trabajaremos en incorporar la sostenibilidad en los diferentes procesos clave de la organización.

Finalmente, la manera de medir el éxito de la implementación del programa de Gestión del Cambio fue a través de preguntas que se introdujeron en la encuesta de clima laboral. Para el caso de nuestra compañía, se obtuvieron resultados muy favorables, con niveles de *top 2 box* (T2B) mayores a 80%, un resultado que nos indica que estamos avanzando a paso firme en la adopción del *mindset* y de la estrategia de sostenibilidad en la organización.

### Resultados T2B

83%

Conozco la estrategia de sostenibilidad y comprendo el valor que genera a la empresa y a la sociedad.

81%

Conozco las iniciativas de sostenibilidad de mi empresa.

89%

Me motiva que mi empresa integre la sostenibilidad a la gestión y operación del negocio.

87%

Considero que en mi empresa existe real disposición para avanzar en la implementación de la estrategia de sostenibilidad.

## 3.2. Sostenibilidad en los negocios

### 3.2.1. Finanzas Sostenibles

(SASB FN-IB-410a.1) (SASB FN-IB-410a.2) (SASB FN-IB-410a.3)

A fines del 2020 diseñamos un plan de trabajo para todo el 2021 que nos permitiera entender y reconocer los pasos necesarios para impulsar temas de sostenibilidad, tanto internamente, pero sobre todo con nuestros/as clientes/as.

Dentro de las líneas de negocio de finanzas corporativas, la de mayor impacto en esta materia son las emisiones de bonos cuyos fondos están destinados a financiar proyectos o negocios verdes, sociales o sostenibles, tanto públicos como privados.

La iniciativa de Finanzas Sostenibles para 2021 se enfocó en fortalecer las capacidades de nuestro equipo para fomentar emisiones sostenibles. Para ello, se realizó una identificación, por industria, de las oportunidades que tienen nuestros/as clientes/as de emitir deuda cuyos fondos sean destinados a proyectos con impacto ambiental, social o de sostenibilidad. Al mismo tiempo, desarrollamos internamente y con expertos en la materia, las capacidades para llevar a cabo el proceso de etiquetado junto con las entidades correspondientes. Es así que, durante este año, preparamos una capacitación dirigida a todo el equipo regional de Finanzas Corporativas con el objetivo de hablar de las tendencias de emisiones etiquetadas en Latinoamérica, la experiencia local en la emisión de los bonos sostenibles con aliados estratégicos y las implicaciones de un proceso de etiquetamiento.

Así mismo, al asesorar a nuestros/as clientes/as en el levantamiento de capital y toma de decisiones estratégicas procuramos demostrar los beneficios que trae consigo las emisiones de bonos verdes, sociales o sostenibles.

#### Beneficios para Emisores

- Demuestra compromiso con el desarrollo sostenible y responsabilidad con la sociedad.
- Permite la diferenciación del instrumento.
- Amplía y diversifica la base de inversionistas.
- Activa un mercado con potencial de crecimiento y escalabilidad.



En 2021 avanzamos en la estructuración de un bono social con etiqueta de equidad de género con Mibanco, en Colombia. La emisión fue aprobada por la superintendencia financiera y el proceso de etiqueta fue culminado, siendo Deloitte el opinador externo que dio la certificación. La colocación de los bonos se llevó a cabo a fines de enero de 2022 y contó con el BID Invest como inversionista ancla.

### En los últimos años asesoramos a nuestros clientes en las siguientes transacciones:

#### Bosque Amazónico

En diciembre de 2021 se realizó la colocación de la Cuarta Emisión del Segundo Programa de Instrumentos de Corto Plazo Sostenibles de Bosques Amazónicos S.A.C. ("BAM"). Se colocaron USD 2.9 millones a una tasa de 6.75 % a 1 año. La demanda alcanzó los USD 3.0 millones (bid to cover 1.03x) destacando la participación de Fondos Mutuos con USD 2.4 millones (82.0 % sobre el total). Los fondos de la emisión fueron destinados al refinanciamiento de las obligaciones de corto plazo del emisor. Esta es la primera emisión sostenible estructurada por Credicorp Capital en Perú.



USD 3 mm  
ICPs Sostenibles

Estructurador y Colocador  
2021



USD 4 mm  
Bonos Sostenibles

Estructurador y Colocador  
2021

En diciembre de 2021 se realizó la Primera Emisión de Bonos Sostenibles en el marco del Primer Programa de Bonos Sostenibles de Bosques Amazónicos S.A.C. ("BAM"). Se colocaron USD 4.3 millones a una tasa de 9.59% a 5 años, en línea con las expectativas del emisor. Es la primera emisión de bonos sostenibles realizada por una empresa corporativa peruana. Adicionalmente, el programa cuenta con la certificación de *Climate Bonds Initiative* (CBI) siendo BAM la primera empresa en Perú en contar con dicha certificación.

#### Softys

En octubre de 2018 asesoramos en la primera emisión de deuda de esta compañía en el mercado de capitales peruanos por un monto de USD 30 mm<sup>13</sup> a un plazo de 6 años. Se trata de la primera emisión corporativa verde en el mercado peruano donde la aplicación de los recursos captados cumple con los Principios de Bonos Verdes, validado por el auditor independiente Sustainalytics, que incluye criterios tales como la eficiencia energética, prevención y control de contaminación, y gestión sostenible del agua.



USD 30 mm  
Bonos Verdes

Co-Estructurador y  
Co-Colocador  
2018

#### Hortifrut



USD 91 mm  
Bono verde

Estructurador y Colocador  
Mayo 2019

En mayo de 2019, esta empresa dedicada a la producción, exportación y distribución de bayas a nivel global, materializó exitosamente su primera colocación de bonos corporativos en el mercado local chileno por un total de USD 91 millones. Obtuvo la certificación de Vigeo Eiris para la emisión de la Serie A como bono verde, ratificando la convicción de Hortifrut por tener buenas prácticas medioambientales y relaciones con colaboradores, clientes y comunidades.

#### Inversiones la Construcción

En septiembre de 2019 ILC, holding con presencia en las industrias financiera y de salud, materializó exitosamente una colocación pública de bonos corporativos en el mercado local por un monto total de USD 77.4 millones. Fue una colocación con 2 series idénticas, siendo una de ellas de carácter social (uso de fondos para el financiamiento a pequeñas y medianas empresas).



USD 77 mm  
Bono social

Estructurador y Colocador  
Septiembre 2019

#### Innova Schools



USD 69 mm  
Bonos Titulizados Sociales

Co-Estructurador y  
Co-Colocador  
2019

En septiembre de 2019 colocó exitosamente USD 69 mm en el mercado de capitales peruano en el marco de su Primer Programa de Bonos Titulizados. La transacción representa un hito, al ser la primera oferta pública de bonos sociales en el mercado local peruano, así como la única emisión pública del sector educación privado en los últimos 10 años.

<sup>13</sup> Las cifras expresadas en este documento recogen información en PEN, COP, CLP y USD y son consolidados en PEN al tipo de cambio real de cada mes. (TC USD/PEN referencial promedio 2021: 3.90).

### 3.2.2. Enfoque de género en Gestión Patrimonial

En el área de Gestión Patrimonial identificamos la necesidad de desarrollar una estrategia diferenciada para nuestras clientes/as, dado el acelerado crecimiento de su patrimonio y la expectativa de que esta tendencia se mantenga en las siguientes décadas. Este crecimiento se explica con base en 2 factores: la creación de riqueza, gracias al mayor acceso a educación de alto nivel y por ende puestos de liderazgo, así como emprendimientos; y al traslado de riqueza (herencia).



Fuente: Boston Consulting Group

Nuestro objetivo es identificar las características de una oferta de valor integral de Gestión Patrimonial para nuestras clientas, para lo cual es necesaria una exploración de sus expectativas, motivaciones y necesidades, que nos permita matizar o incorporar productos y servicios que las fidelicen y atraigan.

En el 2021 hicimos un análisis cuantitativo del perfil de nuestras clientas y realizamos encuestas internas para identificar sesgos inconscientes y estereotipos en nuestro equipo de asesores y banqueros. Para el 2022, estamos realizando un análisis cualitativo a profundidad, basado en entrevistas y análisis empírico para crear una oferta de valor *ad hoc* para nuestra cliente de Gestión Patrimonial.

### 3.2.3. Educación financiera

En 2021 colaboramos con tyba para llevar educación financiera sobre inversiones al segmento *retail* utilizando un lenguaje sencillo y cercano. tyba es una plataforma digital que presta asesoría financiera y acceso a inversiones a través de Fondos de Mutuos y Fondos de Inversión a clientes *retail* en Colombia y Perú, y en Chile como funcionalidad de *tenpo*. El equipo de Credicorp Capital Asset Management proporciona insumos para Educatyba, la iniciativa de educación financiera, que se utilizan para elaborar contenido audiovisual, *newsletters* y blogs sobre temas de mercado y coyuntura económica.

(GRI 203-2)





**4.**

**Inversiones responsables  
y sostenibles**

## 4. Inversiones responsables y sostenibles

(GRI 102-11) (SASB FN-AC-410a.1)(SASB FN-AC-410a.2)(SASB FN-AC-410a.3)

En Credicorp Capital Asset Management estamos comprometidos con la generación de retornos superiores para nuestros/as clientes/as, para acompañarlos a hacer realidad sus proyectos financieros de manera responsable y sostenible en el tiempo. Desde nuestro rol como gestores de activos, la sostenibilidad se integra al *core* de nuestro negocio a través de un enfoque de inversión responsable y sostenible.

La inversión responsable y sostenible es un término general que reúne diferentes estrategias que incorporan temas ambientales, sociales, y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés) en los procesos de inversión. La incorporación de factores ESG mejora la evaluación de riesgos y oportunidades que pueden afectar el desempeño financiero de nuestras inversiones. Asimismo, entendemos que cada compañía y proyecto de inversión tiene un impacto intencional o no en el ambiente y la sociedad. La gestión adecuada de estos impactos es fundamental tanto para la sostenibilidad de las empresas y proyectos en los que invertimos, como para el desarrollo sostenible de nuestros países.

Nuestro compromiso con las inversiones responsables y sostenibles es consistente con nuestro deber fiduciario hacia los/as clientes/as de manera integral, al permitirnos proporcionar rendimientos financieros, en un entorno sostenible y próspero. Nuestro recorrido en Inversiones Responsables y Sostenibles inició en 2018 con el diseño de nuestra nueva estrategia de renta variable latinoamericana. La incorporación de temas ESG se constituyó como uno de los pilares de la filosofía de inversión de esta nueva estrategia para mejorar el perfil de riesgo retorno del portafolio.

En 2019, decidimos extender esta práctica a toda nuestra operación regional, convirtiéndola en una iniciativa estratégica del negocio. En 2020, incorporamos una posición



exclusivamente dedicada a inversiones responsables e iniciamos un proceso de formalización de políticas y procesos para sistematizar y extender la aplicación a todas las clases de activo que administramos.

Entre los hitos principales del 2020 se encuentran:



La publicación de Nuestra Política de Inversión Responsable, Política de Exclusiones y Política de Votación, en mayo 2020. Estos documentos presentan nuestro enfoque general y lineamientos para guiar nuestras prácticas de inversión responsable y se encuentran disponibles al público en nuestra página web.



En junio de 2020 nos hicimos signatarios de Principes for Responsible Investment (PRI), asociación de inversionistas líder en la promoción de inversión responsable, promovida por la Organización de Naciones Unidas, que reúne a inversionistas de todo el mundo.



Iniciamos la revisión de nuestro proceso de integración ESG en el análisis de emisores y contratamos un proveedor externo de información, *ratings* y controversias.



El lanzamiento del Fondo de Fondos Impacto Oncológico en nuestra plataforma de Fondos Mutuos de Perú. A través de este vehículo, nuestros/as clientes/as pueden invertir en empresas que buscan mejorar el diagnóstico y tratamiento del cáncer, generando impacto social positivo y retornos financieros en simultáneo.

En el 2021 también logramos avances relevantes en la implementación de nuestro enfoque de inversiones responsables y sostenibles:



Todo el equipo de Credicorp Capital Asset Management (más de 150 profesionales) completó el curso Introducción a la Inversión Sostenible y Responsable de Candriam Academy (4 horas de entrenamiento por persona). También se llevó a cabo un Taller de Cambio Climático (1 hora) proporcionado por PRI, el cual contó con 120 asistentes. La capacitación continua en estos temas es fundamental para llevar a cabo la consolidación y refinamiento de nuestro enfoque de inversión responsable y sostenible.



Recibimos nuestra primera nominación al premio ALAS20 año 2021 en las siguientes categorías:

- I. Inversionista Líder en Inversiones Responsables en Chile, Colombia y Perú.
- II. Inversionista Líder en Gobierno Corporativo en Colombia y Perú.
- III. Inversionista Líder en Investigación de Sustentabilidad en Colombia y Perú.



Implementamos nuevos procesos de inversión responsable en el análisis de emisores en activos públicos del equipo Buyside Research. El objetivo fue sistematizar los temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo que serán analizados como parte de la evaluación de emisores. Se capacitó al equipo de Buyside Research (3 horas por persona) en materia de sostenibilidad y materialidad, y se elaboró un piloto de análisis para el sector financiero.



Implementamos una aplicación web para mejorar el registro y acceso compartido a la información de las reuniones con los emisores y actividades de relacionamiento, incluyendo temas financieros y de ESG.

Entre agosto y noviembre de 2021, participamos en la Iniciativa Climática Inversionistas LatAm (ICIL) de los signatarios de PRI en América Latina hispanohablante. A través de una serie de talleres con expertos, los/as inversionistas de la región trabajamos para fortalecer nuestras capacidades y prácticas de gestión de riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático en nuestras inversiones. Reforzando nuestro compromiso con la inversión responsable y sostenible, en octubre expresamos nuestro apoyo al Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) y sus recomendaciones para mejorar el reporte de las compañías e inversionistas sobre los impactos del cambio climático en sus operaciones y estrategias de negocio. Asimismo, en el marco de la COP26, la Conferencia sobre Cambio Climático de la Organización de Naciones Unidas, apoyamos la declaración de los signatarios de PRI en América Latina hispanohablante a favor del Acuerdo de París.

También en 2021, fuimos invitados a participar como ponentes, panelistas y moderadores en 9 eventos y *webinars* abiertos al público general para promover la sensibilización en nuestros mercados sobre inversiones responsables y sostenibles y dar a conocer cómo venimos avanzando en nuestras prácticas. Entre estos resaltan los paneles organizados por la Asociación de Fiduciarias de Colombia – Asofiduciarias, Principios para la Inversión Responsable (PRI) y la Iniciativa para Entidades Financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), y el panel sobre cambio climático e inversiones en el II Congreso Hispanoamericano de Inversión Responsable. Asimismo, publicamos cinco artículos y columnas de opinión y aparecimos en cinco entrevistas en medios regionales y locales. Publicamos también un episodio del Podcast de Credicorp Capital Asset Management sobre inversiones responsables y sostenibles y su aplicación en Latinoamérica.

Adicionalmente, en 2021 trabajamos con otras empresas del grupo Credicorp en la plataforma de AUMs Sostenibles y el proyecto de Gestión de Riesgos ESG en inversiones para alinear el enfoque general del grupo identificando sinergias y eficiencias en conjunto.



## Modelo de gobierno

Para asegurar que las iniciativas definidas para el negocio de gestión de activos sean efectivas, se estableció un modelo de gobierno para las prácticas de inversión responsable y sostenible que involucra la supervisión del Director de Inversiones (CIO) de Credicorp Capital Asset Management y líder de la Estrategia de Sostenibilidad de Credicorp Capital, del *Head* de Asset Management y el CEO de Credicorp Capital. Otros mecanismos establecidos son el seguimiento de los objetivos y la alineación de incentivos, y la formación continua en inversiones responsables y sostenibles a todo el equipo.

### Estructura de gobierno ESG

En Credicorp Capital Asset Management contamos con un Asociado Senior exclusivamente dedicado a la estrategia y enfoque de inversiones responsables y sostenibles. Este personal tiene a su cargo el diseño, implementación, monitoreo y reporte de políticas, procesos y prácticas relacionadas. Reporta directamente del CIO y trabaja en coordinación con los demás equipos de gestión de activos. Los/as analistas de investigación y los administradores de portafolios se encargan de integrar los procesos ESG en sus análisis y operaciones, con el apoyo del personal de ESG. Los *Head* y *Leading Portfolio Managers* también supervisan la implementación de políticas y procesos ESG en sus respectivos equipos. De manera similar, el Asociado Senior ESG coordina y da soporte a los equipos líderes en las iniciativas de Activos Alternativos y de Fondos de Terceros y Distribución para la implementación de los planes de trabajo definidos.

El Comité de Gestión de Credicorp Capital, un órgano de alto nivel, ejerce la supervisión estratégica de las políticas y gobierno de las actividades de inversión responsable. El CEO, los jefes de país y los jefes de las unidades de negocio forman parte de este comité. Asimismo, el Directorio de Credicorp Capital recibe actualizaciones periódicas del Líder de la Estrategia de Sostenibilidad sobre el avance de los planes implementados y los resultados alcanzados.

### Seguimiento de objetivos y alineación de incentivos

Para asegurar la alineación de los incentivos, monitoreamos el progreso y el logro de los objetivos definidos anualmente para nuestra práctica de Inversión Responsable y Sostenible. A partir de 2021, se definió el puntaje de la evaluación de PRI para el módulo de *Investment and Stewardship Policy* como la métrica principal para evaluar nuestro progreso. El logro de los objetivos anuales es relevante para la compensación del personal dedicado a ESG y el CEO de Credicorp Capital. Así, se aseguran los incentivos al interior de nuestro negocio en las diferentes iniciativas planeadas.

### Capacitación continua en Inversiones Responsables y Sostenibles

El personal dedicado a ESG también es responsable de la planificación, implementación y monitoreo de un programa para desarrollar capacidades internas relacionadas con la incorporación de temas ESG para los/as profesionales de inversión en Credicorp Capital Asset Management. Este programa tiene como objetivo proporcionar a nuestro equipo de inversiones las habilidades, el conocimiento y las herramientas para mejorar continuamente la integración ESG. Esto incluye la presentación de las políticas y procesos desarrollados a todo el equipo de inversión y compartir los documentos con todo el equipo. En estos esfuerzos de capacitación, también nos asociamos con organizaciones especializadas y expertas para brindar cursos, seminarios web y talleres a nuestros profesionales de inversiones.

### Políticas

Contamos con una **Política de Inversión Responsable** que presenta nuestro enfoque general, estrategias y gobierno de las actividades y prácticas de inversión responsable y sostenible. La Política aplica a las operaciones regionales de Credicorp Capital Asset Management a través de las subsidiarias de Credicorp Capital Ltd.

También contamos con una **Política de Exclusiones** que define los criterios y justificaciones de los sectores en los que evitamos invertir, y una **Política de Votación** que guía nuestra participación en asambleas de accionistas y nuestras actividades de relacionamiento respecto a buen gobierno corporativo. Todos estos documentos se encuentran disponibles al público en español y en inglés, en la sección de Inversiones Responsables y Sostenibles de nuestra página web.

Durante 2020, diseñamos 3 planes de trabajo paralelos para las diferentes clases de activo que manejamos y en los que asesoramos a nuestros/as clientes/as, definiéndose las siguientes iniciativas para 2021.



Política de Inversión Responsable



Política de Exclusiones



Política de Votación

## 4.1. Incorporación ESG en activos líquidos

Involucra el refinamiento y profundización de las estrategias de inversión responsable y sostenible definidas para nuestras inversiones directas en renta fija y renta variable de compañías listadas públicamente. Las estrategias priorizadas son: exclusiones, integración ESG y propiedad activa (relacionamiento y votación).

**Exclusiones (screening negativo):** hemos identificado inversiones en sectores o compañías que evitamos debido a preocupaciones sobre sus impactos y sostenibilidad económica, ambiental o social. Estas son inversiones en armamento controversial, tabaco y carbón. El detalle de las exclusiones, incluyendo los criterios y justificación se encuentra en la Política de Exclusiones de Credicorp Capital Asset Management. El filtrado de compañías excluidas es el primer paso en la definición del universo de inversión para la construcción de nuestros portafolios. Los/as analistas y los/as administradores/as de Portafolio son responsables del cumplimiento de la Política de Exclusión, con el soporte y monitoreo del personal dedicado a ESG.

**Integración ESG:** los criterios ESG se incorporan al análisis de las diferentes alternativas de inversión para complementar y enriquecer el análisis financiero tradicional de fundamentos y valorización. Nuestro equipo propietario de análisis e investigación incorpora consideraciones ESG en la generación de ideas de inversión. Los/as analistas buscan obtener una comprensión robusta de la cadena de valor de la industria en la que operan las empresas, utilizando información disponible públicamente, reuniones con la gerencia y grupos de interés, así como otros recursos e investigaciones de terceros. Para llevar a cabo este proceso, estamos diseñando y revisando herramientas internas basadas en un análisis de materialidad sectorial y contamos con un proveedor de información, ratings y controversias ESG. Los/as analistas y los/as administradores/as de portafolio informan sus recomendaciones y decisiones de inversión con el análisis de temas ESG materiales. En la construcción del portafolio, los/as administradores/as revisan su nivel de convicción, posicionamiento, horizonte de inversión y perfil de riesgo-retorno de acuerdo con el análisis integral de los activos, incluyendo los temas ESG, fundamentos financieros tradicionales (incluyendo las condiciones económicas, política monetaria, tendencias sectoriales y riesgos geopolíticos y macroeconómicos) y valorización de los activos.

**Propiedad Activa:** nuestro equipo de inversiones busca tener una relación cercana con las empresas en las que invertimos. Al compartir con las compañías nuestras perspectivas y expectativas sobre temas ESG, esperamos influenciar positivamente su desempeño, estrategia y publicación de información extra financiera. Priorizamos el relacionamiento con las compañías directamente. Asimismo, participamos en iniciativas de relacionamiento colaborativo a través de la red de signatarios de los Principios para la Inversión Responsable (PRI, por sus siglas en inglés) en América Latina hispanohablante y otras organizaciones. Las actividades de relacionamiento con las compañías pueden ser conducidas por los/as analistas, administradores de portafolio o el personal dedicado a ESG.

Estas prácticas tienen lugar durante el análisis de los emisores, la construcción del portafolio y el periodo de tenencia del activo (*holding period*). En el caso de renta variable pública, además, buscamos participar de manera más activa en la votación en asambleas de accionistas.

En 2021:



Completamos el piloto del análisis de materialidad para el sector financiero. Este piloto nos permite refinar el análisis ESG de los emisores priorizando aquellos temas que son más importantes para el sector de acuerdo a sus particularidades.



Participamos en iniciativas de relacionamiento colaborativo con otros signatarios de PRI en la región solicitando a los emisores colombianos mejorar sus reportes de sostenibilidad y temas ESG en base a estándares globales y mejores prácticas. Asimismo, formamos parte del piloto ConectASG del Global Reporting Initiative (GRI), PRI y la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) que busca mejorar el entendimiento de inversionistas y emisores sobre el reporte de información ESG material.

## 4.2. Incorporación ESG en activos alternativos

Consiste en el diseño de lineamientos de inversiones responsables y sostenibles en nuestra gestión de activos inmobiliarios y deuda privada, para formalizar las actividades actuales y desarrollar mejores prácticas en las estrategias que se prioricen.

En 2021:



Completamos el diseño del proceso de inversión con incorporación de estrategias de inversión responsable en Activos Inmobiliarios.



Completamos el diseño del proceso de inversión con incorporación de estrategias de inversión responsable en Deuda Privada.

En infraestructura somos parte de Unión por la Infraestructura (UPI) junto a Sura Investment Management. El enfoque de incorporación ESG en el proceso de inversión de la estrategia de deuda en infraestructura están detallados en los Lineamientos de Inversión Sostenibles disponibles en la web de UPI. La incorporación se da en cada etapa del proceso de inversión, desde el análisis del proyecto hasta el seguimiento a su ejecución. La financiación de proyectos está guiada por un principio de sostenibilidad: hacer una buena gestión de los recursos de los inversionistas, buscando una rentabilidad consistente con una exposición moderada al riesgo, y protegiendo a las personas y al medioambiente en el proceso.

En 2021, el fondo FCP | 4G Credicorp Capital – Sura Asset Management participó por primera vez en el reporte bajo el estándar GRESB (Global Real State Sustainability Benchmark) que evalúa la integración de factores ESG en la gestión de inversiones y el desempeño en temas de sostenibilidad de los activos financiados. El fondo obtuvo una calificación de 5 estrellas y un puntaje de 91/100, superior al promedio de sus pares.

**a. Revisión preliminar ESG:** Cuando se identifica una oportunidad de inversión, verificamos si el proyecto o sus sponsors desarrollan alguna actividad económica que haya sido definida como exclusión ESG por su modelo de negocio o sector en los documentos del fondo. En esta lista se encuentran, por ejemplo, la producción o comercialización de productos ilegales, armas, juegos de azar, tabaco, construcción de cárceles o actividades que involucren el comercio de fauna silvestre o productos de bosques húmedos tropicales.

Adicionalmente, revisamos si han estado involucrados en sanciones o investigaciones relacionadas con controversias ESG, como vulneración de los derechos humanos, trabajo forzoso o infantil, afectación a comunidades o ecosistemas, entre otros, incluyendo situaciones relacionadas con hechos de corrupción, lavado de activos y/o financiación del terrorismo, las cuales están asociadas al denominado “riesgo de integridad”, cuya identificación y gestión hace parte fundamental de los procesos de debida diligencia y seguimiento de Unión para la Infraestructura.

**c. Propiedad Activa:** En la etapa de seguimiento de los proyectos financiados se hace un monitoreo cercano de los avances de la ejecución, el cumplimiento de los planes y compromisos adquiridos en la fase de negociación de los documentos de la financiación. También se revisa el estado de las licencias y procesos legales, novedades ambientales o sociales, entre otros. Esto se realiza a través de reportes trimestrales que incluyen el seguimiento a los planes de acción socioambiental (cuando aplique) y al cumplimiento de las normas de desempeño IFC, así como a monitoreos anuales en los ítems del gobierno corporativo o del riesgo de integridad que hayan sido identificados en la debida diligencia como relevantes para el seguimiento.

**b. Integración ESG:** El análisis de los proyectos incluye un proceso robusto de solicitud de información y debida diligencia que cubre aspectos técnicos, legales, comerciales, socioambientales y referentes al gobierno, legalidad y buen nombre de los solicitantes. El Gestor Profesional cuenta con un Sistema de Gestión Socio Ambiental (SGSA) y un Sistema de Gestión de Integridad (SGI) para la estandarización del proceso de evaluación ESG.

En primera instancia, se realiza una debida diligencia social y ambiental por medio de un ingeniero independiente para verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable y evaluar los riesgos e impactos sociales y ambientales del proyecto. Los análisis se enmarcan en los Principios de Ecuador y las Normas de Desempeño en Sostenibilidad Ambiental y Social de la IFC. Los resultados de la debida diligencia se discuten en el Comité de Inversiones para la aprobación de la financiación de los proyectos. En ciertos casos, se propone un plan de acción socioambiental para cerrar brechas o mitigar los riesgos identificados y su cumplimiento se convierte en una condición precedente bajo los documentos de crédito para realizar desembolsos, así como en una obligación a lo largo de la vida de la deuda.

En segunda instancia, se hace una revisión de la estructura de gobierno corporativo de los concesionarios, *sponsors* y miembros de los contratistas de construcción de los proyectos. De este modo se evalúa su idoneidad, experiencia e independencia en los mecanismos de decisión y se identifican potenciales conflictos de interés y la existencia de mecanismos o estructuras de control para la mitigación y gestión de riesgos asociados al gobierno corporativo.



## 4.3. Oferta de Fondos Sostenibles, Temáticos y de Impacto

Implica la inclusión de criterios de inversión responsable en nuestros procesos de selección y monitoreo de fondos de terceros y distribución, con el objetivo de incrementar las opciones de inversión con objetivos alineados a sostenibilidad, inversiones temáticas y de impacto en inversiones indirectas y para la asesoría a nuestros/as clientes/as.

**Selección de Fondos de Terceros:** En la selección, hemos incluido en nuestro análisis tradicional preguntas adicionales para conocer las políticas, procesos y desempeño de los fondos evaluados en cuanto a estrategias de inversiones responsables y sostenibles. Los criterios adicionales varían en profundidad, dependiendo de si estamos buscando un fondo con una estrategia particular. De acuerdo con investigación interna hemos definido 3 grupos:

**1 Responsable:** incluyen estrategias de exclusiones o *screening* negativo e integración ESG, con el objetivo de mitigar riesgos financieros y evitar daños ambientales o sociales.

**2 Sostenible:** implica estrategias más activas como el relacionamiento, la votación y la selección o *screening* positivo (también llamado *best-in-class*). Estas prácticas buscan mejorar el desempeño en temas ESG de las inversiones.

**3 Temática e impacto:** reúne las inversiones con temática de sostenibilidad y las inversiones que buscan un objetivo explícito de impacto junto con rendimientos financieros. En este grupo, el foco en los resultados ESG y el impacto generado es crucial.

Para todos los grupos de estrategias incluimos los siguientes criterios:

**1** En el filtro inicial, incluimos una pregunta para saber si el gestor es signatario de los Principios para la Inversión Responsable (PRI). Al ser signatarios de PRI, los administradores se comprometen con el avance y reporte de sus prácticas de incorporación ESG en sus procesos de inversión.

**2** En la construcción del grupo de comparables (*peer Group*), incluimos el análisis cuantitativo de los criterios ESG a nivel de fondo que nos proporciona un proveedor externo.

**3** En la evaluación cualitativa del gestor y fondo, solicitamos que identifiquen las estrategias de inversión responsable y sostenible que sigue el fondo evaluado. Esto nos permitirá identificar preguntas ad-hoc de acuerdo con las estrategias que correspondan.

Para los grupos de estrategias responsables, sostenibles, temáticas y de impacto incluimos, además, la revisión del score de PRI para el *manager*. Esta calificación permite saber cómo se encuentran los/as gestores/as en sus prácticas de inversión responsable respecto a sus pares en la industria. Asimismo, se realiza un análisis cualitativo de las políticas, procesos y recursos del gestor y el fondo específico bajo evaluación.

Finalmente, hemos desarrollado un cuestionario propio de debida diligencia ESG con preguntas específicas por estrategia (exclusiones, integración ESG, propiedad activa, *best-in-class*, temática, impacto) para conocer a profundidad cómo implementan las estrategias los fondos y qué resultados u objetivos tienen, cuando la estrategia seguida por el fondo lo amerite.



**Monitoreo de Fondos de Terceros:** La incorporación de criterios ESG en el monitoreo de fondos seleccionados se da con frecuencia anual. En este proceso buscamos identificar si hubo cambios en las clasificaciones de estrategias de inversiones responsables y sostenibles del fondo, en sus políticas o prácticas para actualizar la información de ser el caso. En la revisión se incluye la actualización del score de PRI del manager para los módulos relevantes a la estrategia del fondo. En el caso de fondos con estrategias sostenibles, temáticas y de impacto, también se revisan los reportes de inversión responsable y sostenible o reportes de impacto de ser el caso.

Estos procesos son conducidos por el equipo de Selección de Fondos de Terceros del área de Productos de Inversión. En la selección participan también el área de Riesgos, Cumplimiento y Legal en la evaluación de debida diligencia de los fondos. Las alternativas se llevan a Comité donde deben ser aprobadas.

En 2021:



Completamos el diseño del proceso de incorporación de criterios de Inversión Responsable y Sostenible en la Selección y Monitoreo de Gestores Externos.

Lanzamos nuestro primer fondo de fondos de Inversión de Impacto Global en Perú que aborda problemáticas ambientales y sociales y genera retornos competitivos en simultáneo. El fondo se encuentra disponible en Tyba, plataforma de asesoría digital que busca acercar las inversiones a los/as clientes/as *retail*.

### 4.3.1. Sensibilización y capacitación a clientes/as y fuerza comercial

En Credicorp Capital Asset Management buscamos acompañar a nuestros/as clientes/as a lograr sus objetivos financieros y extrafinancieros, aquellos asociados a temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo, a través de nuestros productos y servicios de asesoría. La sensibilización y capacitación en inversiones responsables y sostenibles es el paso inicial. Desde nuestros negocios de Distribución y Productos de Inversión atendemos a clientes/as institucionales e individuales en Chile, Colombia y Perú.

Dentro de los/as clientes/as individuales, atendemos al segmento de alto patrimonio a través del negocio de Gestión Patrimonial de Credicorp Capital a nivel regional, de los segmentos Enalta y BEX, que reúnen a clientes/as afluentes del Banco de Crédito en Perú, y el segmento *retail*. Para dar la mejor atención a los/as clientes/as individuales finales, desde Credicorp Capital Asset Management trabajamos con otras unidades de Credicorp Capital y el grupo Credicorp para capacitar a los/as asesores/as, ejecutivos y la fuerza comercial que tienen el contacto directo con los/as clientes/as externos. Estas actividades de educación financiera buscan acercar los temas de inversiones responsables y sostenibles a los/as clientes/as y proporcionarles una guía sobre los productos invertibles disponibles en nuestra plataforma.

### Cientes institucionales

En nuestro negocio de Distribución, nuestros/as clientes/as institucionales fueron invitados a participar de los siguientes eventos durante el 2021.

- **AllianzGI Sustainability Day 2021:** evento virtual, realizado el 12 de mayo de 2021 por nuestros socios de AllianzGI, presentó las tendencias en el futuro de la inversión sostenible. Se trataron temas como la adaptación de un portafolio sostenible, la importancia de la información de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), la inversión de impacto y la regulación.
- **“Investor Seminar – Candriam”:** seminario presencial realizado del 29 de septiembre al 1 de octubre en Ginebra, Suiza, por nuestros socios de Candriam. El evento contó con una serie de ponencias y talleres enfocados en inversiones sostenibles, incluyendo soluciones de economía circular, acción climática y medición de impacto, entre otros.

En nuestro negocio de Productos de Inversión, mantuvimos reuniones con 2 clientes institucionales en Chile y Perú en las que presentamos nuestro nuevo proceso de selección de fondos de terceros que integra criterios ESG para ayudar a los/as clientes/as en el diseño de sus propios procesos internos.



## Fuerza comercial

Asimismo, realizamos una serie de capacitaciones introductorias sobre Inversiones Responsables y Sostenibles para nuestros/as clientes/as internos de Gestión Patrimonial. En estas sesiones abordamos el concepto de inversiones responsables y sostenibles, así como las principales estrategias y mitos alrededor de este enfoque de inversión. El objetivo de estos eventos es proporcionar a nuestros/as asesores/as de inversión y banqueros privados el conocimiento y herramientas para llevar nuestra nueva oferta de productos responsables y sostenibles a los/as clientes/as externos.

También realizamos presentaciones virtuales de los fondos con temática de sostenibilidad y estrategias de inversiones sostenibles para los asesores y banqueros de Gestión Patrimonial a nivel regional, y los asesores y la fuerza comercial del segmento de clientes Enalta y BEX en Perú.

## Clientes/as individuales

Asimismo, realizamos eventos virtuales para nuestros/as clientes/as externos de Gestión Patrimonial a nivel regional, y de los segmentos Enalta y BEX que reúnen a clientes/as afluentes del Banco de Crédito en Perú, con el objetivo de familiarizarlos con las inversiones responsables y sostenibles, y presentarles las alternativas de inversión disponibles para ellos.

## Participación en eventos externos, artículos y entrevistas

Además de las capacitaciones dirigidas a clientes/as, participamos también en eventos y *webinars* abiertos al público general. El objetivo fue dar a conocer cómo venimos avanzando en nuestras prácticas de inversión responsable y sostenible y, a la vez, promover la sensibilización en nuestros mercados sobre estos temas. Entre estos destacan la participación de nuestro Director de Renta Variable, Santiago Arias como ponente principal en la conferencia telefónica LatAm ESG Series, de JPMorgan, el 29 de marzo, donde compartió sus perspectivas sobre el rol de la integración de temas ESG en la selección de acciones en Latinoamérica.

Por otro lado, participamos como panelistas en eventos organizados la Asociación de Fiduciarias de Colombia – Asofiduciarias, Principios para la Inversión Responsable (PRI) y la Iniciativa para Entidades Financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), donde presentamos nuestro enfoque de inversiones responsables y sostenibles y los avances que venimos trabajando en nuestros procesos de inversión directa y a través de fondos de terceros.

Participamos además en el II Congreso Hispanoamericano de Inversión Responsable en un panel sobre cambio climático e inversiones. Asimismo, durante 2021, publicamos 5 artículos y columnas de opinión y aparecimos en 5 entrevistas en medios regionales y locales. Publicamos también un episodio del Podcast de Credicorp Capital Asset Management sobre inversiones responsables y sostenibles y su aplicación en Latinoamérica. (GRI 203-2)



También realizamos acciones que refuerzan nuestro compromiso con la inversión responsable y sostenible. Entre ellas, destacamos el apoyo a la declaración de inversionistas latinoamericanos signatarios de Principes for Responsible Investment (PRI) a favor del Acuerdo de París y las recomendaciones del Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD). Incluimos también nuestra participación en la Iniciativa Climática para Inversionistas LatAm (ICIL) promovida por PRI para desarrollar capacidades y herramientas para gestionar efectivamente los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático.

## Sensibilización en inversiones sostenibles

Creamos una sección sobre Inversiones Responsables y Sostenibles en nuestra página web y comunicamos a nuestros/as clientes/as sobre temas relacionados a sostenibilidad a través de distintos canales. El objetivo es que puedan conocer acerca de los avances de la inversión responsable en Latinoamérica, la oportunidad que representan los cambios en los patrones de consumo y producción para las empresas y los/as inversionistas, estrategias de inversiones responsables y sostenibles, entre otros.

Nuestros/as voceros/as aparecieron en distintos medios de prensa comentando sobre el creciente interés en las inversiones responsables y sostenibles en la región y sobre el atractivo de la sostenibilidad e innovación como oportunidades de inversión en la selección de gestores internacionales. También pusieron énfasis sobre nuestro compromiso y los avances obtenidos por la compañía en la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en nuestras inversiones.

Asimismo, comunicamos a nuestros/as clientes/as y realizamos publicaciones en redes sociales sobre opciones de inversión sostenible como el Fondo de Fondos Impacto Oncológico, Inmoval (el vehículo líder de sostenibilidad en Colombia), y el Fondo de Fondos Credicorp Capital Impacto Sostenible, el cual invierte en temáticas de impacto relacionadas al medioambiente, empoderamiento y bienestar de las personas, junto a la generación de retornos competitivos.

Conoce más en:

Inversiones Responsables  
y Sostenibles





# 5.

## Operaciones sostenibles

# 5. Operaciones sostenibles



## 5.1. Experiencia del cliente

El segundo objetivo de nuestra estrategia de sostenibilidad consiste en mejorar la experiencia de los ciudadanos en el sistema financiero a través de la simplicidad, transparencia y educación financiera. En línea con ello, venimos revisando nuestras herramientas para identificar el nivel de satisfacción de nuestros/as clientes/as, planteando una nueva forma de gestionar sus consultas y reclamos, y así poder atenderlos mejor, siempre excediendo sus expectativas.

Asimismo, somos conscientes de que, para asegurar su preferencia, es fundamental brindarles la mejor experiencia en cada producto, servicio o contacto con nosotros y para ello es clave la simplicidad y la transparencia.



### 5.1.1. Experiencia del cliente/a de Negocios Fiduciarios

En el año 2021 se creó un equipo especializado en productos de la Fiduciaria, el cual está enfocado en dar soporte a aquellos/as clientes/as que solicitan productos fiduciarios.

En lo que corresponde a la experiencia del cliente, medimos el Net Promoter Score (NPS) 3 veces al año; en este se pregunta a la base de clientes cuán dispuestos están a recomendar a Credicorp Capital entre 0 y 10 y se califican como promotores solo los 9 y 10. Para este proceso, al inicio de cada año definimos la base de clientes para realizarles el envío de la encuesta.

Cabe mencionar que en el 2021 realizamos modificaciones a la metodología de medición del NPS buscando principalmente 2 objetivos: mayor tasa de respuesta y mayor cercanía con los/as clientes/as evaluados. Producto de ellos hemos logrado el incremento en la tasa de respuesta en aproximadamente un 4% respecto al año anterior. Sin embargo, el cambio más significativo se evidencia en el número absoluto de respuestas obtenidas: 497 en 2021 versus 185 en 2020.

### Principales cambios Metodología 2021 NPS



1. Se realizaron 3 envíos a lo largo del año. En cada medición se incluyó el 100% de la base de clientes/as seleccionados/as.



2. El proceso de actualización de contactos y correos se realizó por medio de la herramienta Salesforce a través del módulo de Campañas.



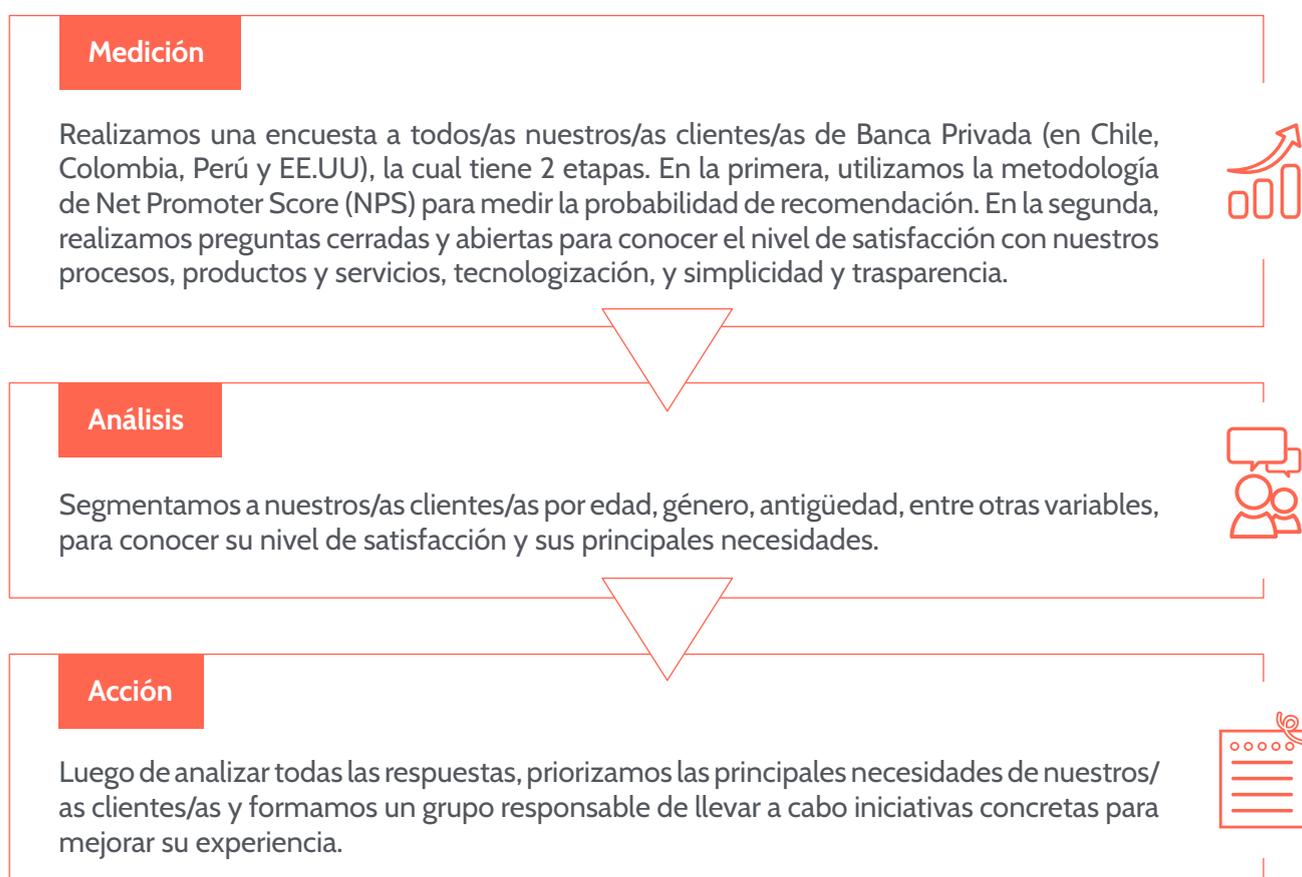
3. La encuesta ahora es compartida desde el correo del *Executive Director* de la Banca corporativa, a través de Salesforce, buscando mayor cercanía y tasa de respuesta de los/as clientes/as.



4. El envío del 100% de la base en cada medición permite evaluar la percepción de un mismo cliente/a en diferentes momentos del año.

## 5.1.2. Experiencia del cliente/a de Gestión Patrimonial

En Credicorp Capital Gestión Patrimonial buscamos mejorar la experiencia de nuestros/as clientes/as diariamente a través de un compromiso de excelencia en atención, el cual gestionamos a través de un modelo de 3 pilares.

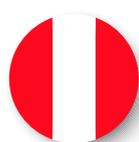


Contamos con un gobierno que tiene un responsable directo del proceso, el mismo que coordina la medición, el análisis y la acción. Este gobierno está encabezado por el Head Regional de Gestión Patrimonial, con quien se tienen comités trimestrales para mostrar los resultados y priorizar las iniciativas para mejorar la experiencia de nuestros/as clientes/as. Adicionalmente, existen comités por país, donde se definen y priorizan iniciativas locales.

En el 2021 nuestro principal objetivo fue construir la metodología y realizar la primera encuesta regional, lo que nos permitió construir la línea base y nuestra aspiración para los próximos años. En el 2021 alcanzamos un NPS de 53% a nivel regional, puntaje sobre el cual construimos nuestra aspiración para los próximos años: 55% en el 2022, 59% en el 2023 y 62% en el 2024.

### Respuesta a la coyuntura COVID-19

Como consecuencia del COVID-19, hemos acelerado algunos procesos digitales como la firma electrónica de documentos y el *onboarding* digital, que, junto a nuevos reportes diarios e información para clientes, impactaron positivamente en la experiencia de nuestros/as clientes/as. Adicionalmente comenzamos a realizar reuniones y eventos virtuales, tanto de temas financieros y políticos, como de actividades de recreación e historia, los que han sido muy reconocidos por nuestros clientes.



#### En Perú:

Logramos reducir el tiempo promedio en la atención de reclamos de 15 días en 2019 a 7 días en 2021.



#### En Chile:

Con el objetivo de brindar mayor y mejor información a nuestros/as clientes/as, implementamos una nueva hoja resumen consolidada de todas las inversiones de nuestros clientes, entregando un detalle claro y fácil de leer del portafolio y las clases de activos en las cuales están invertidos sus recursos. Además, logramos llevar la disponibilidad de las cartolas mensuales de un 67% al segundo día hábil, a un 99%, superando ampliamente la meta del 90%.

## Simplicidad y Transparencia (S&T)

A inicios de 2021, definimos un equipo de trabajo con el fin de realizar un primer diagnóstico en Simplicidad y Transparencia, para identificar las variables relevantes para la industria y nuestros/as clientes/as.

### Avance y logros de la iniciativa en el 2021:

- Identificamos los proyectos que apuntan a mejorar la experiencia del cliente de Gestión Patrimonial.
- Medimos la percepción de clientes/as y colaboradores sobre S&T.
- Diseñamos el Piloto de Gestión de Reclamos de Gestión Patrimonial para Chile.

Identificamos que tenemos la oportunidad de reforzar nuestra cultura de S&T, por lo que nos encontramos diseñando un plan para que la simplicidad y transparencia sean parte de nuestros principios culturales.

Además, nos hemos propuesto simplificar el lenguaje utilizado en las comunicaciones a nuestros/as clientes/as para facilitar su entendimiento, mejorando los materiales e información de productos. Por ejemplo, logramos una excelente recepción de nuestros/as clientes/as al generar reportes de *research* sobre empresas y resultados en inglés y español.

Asimismo, identificamos la necesidad de estandarizar y contar con un equipo centralizado de servicio al cliente por país, que permita atender requerimientos y reclamos, generando en simultaneo data para la mejora continua de procesos y prevención de inconvenientes. Tenemos un equipo dedicado en Colombia y planeamos implementar y escalar la Gestión de Reclamos de Gestión Patrimonial en Chile y Perú. La ejecución del piloto en Chile está planeada para el primer semestre de 2022 en Chile.

## 5.1.3. Información transparente de productos y servicios (FN-AC-270a.3)

En Credicorp Capital, el equipo de Marketing es el encargado de definir, diseñar, desarrollar y ejecutar la estrategia para lograr objetivos de posicionamiento de las marcas de Credicorp Capital. En este sentido, gestiona las comunicaciones externas de la compañía a nivel regional, implementa y ejecuta el plan de marketing de todos los negocios a nivel regional y vela por el adecuado manejo de marca.

Contamos con un manual de marca que brinda lineamientos sobre los aspectos estratégicos, verbales y gráficos de la marca Credicorp Capital para nuestras comunicaciones. Además, tenemos un plan de marketing anual, donde se mapean hitos y campañas relevantes para comunicar a través de distintas acciones como: apariciones en prensa, publicidad impresa y digital, *emails* a clientes/as, publicaciones en nuestras webs y redes sociales, entre otros.

Asimismo, contamos con un Plan de Comunicación en Crisis –como parte del Plan de Manejo de Crisis de la compañía– que nos permite tener definida una estrategia y lineamientos claros de comunicación. Así podemos responder adecuadamente y brindar información de manera efectiva, precisa y oportuna; que evite o minimice el impacto negativo con los distintos *stakeholders* y la opinión pública en general.

(GRI 417-1)

Estamos comprometidos y obligados a respetar la normativa legal aplicable en los países en que desarrollamos nuestros negocios. Es por ello que analizamos cuidadosamente los distintos ordenamientos jurídicos para brindar a nuestros/as clientes/as productos y servicios con los más altos estándares. Así, nos acogemos a la normativa específica requerida y a procesos voluntarios que nos permitan llevar, cuando sea necesario, políticas de publicidad acorde a cada uno de los productos ofrecidos a nuestros/as clientes/as.



Por ejemplo, para el caso de Chile, la normativa específica corresponde a las Normas de Carácter General N°365 y N°380, ambas dictadas por la Comisión para el Mercado Financiero; la Circular N°1.753 de la misma Comisión, el Código de Ética de la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores; y, supletoriamente, la ley de protección del consumidor para aquellos casos en que no exista una norma especial.

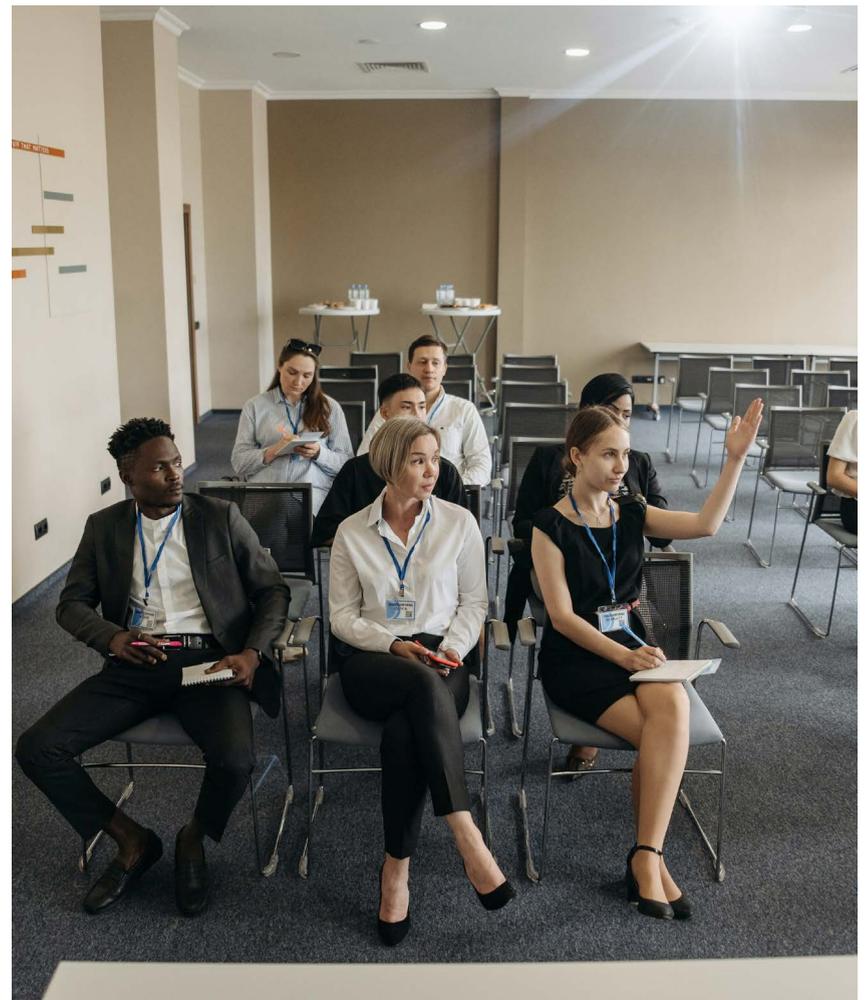
Por su parte, en Colombia, se cumple permanentemente con normativa en temas de información del mercado capital como aquellas establecidas en la Ley 964 de 2005, la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, las Circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia y normativa de la Autorregulador del Mercado de Valores Colombiano.

En Perú, el equipo legal ha trabajado un documento denominado Políticas de Publicidad, que incorpora, entre otras cosas, los lineamientos que debe seguir Credicorp Capital S.A. SAF para la emisión de publicidad de fondos mutuos que administra dicha sociedad. Todo en estricto cumplimiento de lo establecido en Ley de Mercado de Valores peruano y el Reglamento de Fondos Mutuos y sus Sociedades Administradoras, aprobado por Resolución CONASEV N° 068-2010. Esta política ha sido socializada con todo el equipo de Gestión de Activos de Credicorp Capital Perú.

Finalmente, en Panamá, ASB Bank Corp se rige y ajusta la prestación de todos sus servicios a la ley bancaria contenida en el Texto Único del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998 y todas sus modificaciones.

A efectos de dar cumplimiento con la normativa aplicable y a todas nuestras obligaciones legales, en Credicorp Capital hemos desarrollado e implementado una serie de procedimientos internos. Contamos, además, con un área de auditoría interna dedicada a velar por el cumplimiento de dichos procedimientos. Además, nos sometemos constantemente a auditorías llevadas a cabo por entes externos a la compañía y que tienen, entre otros objetivos, corroborar el cumplimiento de nuestras obligaciones legales.

Por su parte, contamos con una serie de sociedades que son regularmente fiscalizadas por uno o varios reguladores y organismos externos a efectos de comprobar el cumplimiento de la normativa legal a través de requerimientos de información recurrentes o procesos de auditorías.



En Chile, Colombia y Perú, nuestros equipos trabajan de manera multidisciplinaria para revisar la información publicitaria de los productos que son transmitidos en medios de comunicación masivos.

En aquellos casos en que los procedimientos corporativos no han sido llevados a cabo con éxito, en Credicorp Capital hemos procedido a reforzar dichos procedimientos implementado nuevas medidas de control que permitan que situaciones como las descritas no vuelvan a ocurrir. Dichas medidas de control han sido debidamente informadas a las autoridades respectivas.

Además, en caso de que el ente fiscalizador o el auditor externo detecten situaciones a corregir, las sociedades en Credicorp Capital asumen compromisos para implementar procedimiento o medidas de control correctivas, las cuales son informadas al ente correspondiente y fiscalizadas por estos una vez implementadas.

Si bien durante el año 2021 las sociedades de Credicorp Capital no recibieron multas o sanciones relacionadas al incumplimiento de las normativas mencionadas, recibimos 2 observaciones en Chile y Perú.

En Chile, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) advirtió a Credicorp Capital Asset Management AGF que, en virtud de la normativa chilena, está no puede difundir al mercado información sobre nuevas series de los fondos sin antes remitirla a la CMF. Ante lo cual la AGF reforzó los mecanismos de control interno necesarios para que, ante la creación de nuevas series en cualquier fondo mutuo o de inversión bajo su administración, la información de éstos sea remitida a la CMF con anterioridad al inicio de sus operaciones, lo que fue incorporado como una nueva alarma en el procedimiento chileno. (GRI 417-2) (GRI 417-3) (SASB FN-AC-270a.2)

## 5.2. Nuestro talento

(GRI 102-8)

En el 2021 Credicorp Capital estuvo conformado por 1,832 colaboradores.



Nuestro equipo estuvo distribuido en 5 países:



Cabe mencionar que en Credicorp Capital no existe un sindicato de trabajadores.

(GRI 102-41)

### 5.2.1. Atracción y retención de talento

En el año 2021 buscamos lograr el posicionamiento de marca para mejorar la capacidad de atracción, en cantidad y calidad de candidatos; para ello, se aprobó la propuesta de marca empleadora que se desplegará en el 2022. Asimismo, contratamos un *researcher* para el desarrollo de una base de datos propia que nos permita mejorar la calidad de candidatos/as y reducir los tiempos del proceso.



## Beneficios

(GRI 401-2)

Contamos con un plan de beneficios para todos/as nuestros/as colaboradores el cual se encuentra dividido en 5 frentes o dimensiones de la calidad de vida:

- 1 Nos preocupamos por tu calidad de vida: beneficios de flexibilidad.
- 2 Cuidamos tu salud y la de tu familia: planes de salud (públicos y privados).
- 3 Creemos en ti: subvención total y días de estudio para certificaciones internacionales, descuentos educativos.
- 4 Compartimos tus momentos especiales: celebraciones por días especiales.
- 5 Cuidamos tu bienestar y el de tu familia: préstamo por emergencias, descuentos corporativos, programa Siempre Contigo.

La emergencia sanitaria abrió una ventana de oportunidades en la gestión de beneficios. Nos impulsó a implementar un servicio de apoyo emocional (psicológico) con alcance no sólo al colaborador, sino también a su familia. Nos permitió monitorear el estado nutricional de aquellos/as colaboradores que dieron positivo al COVID-19 y brindar asesoría personalizada con un nutricionista en todos los países.

El tener la posibilidad de trabajar desde casa, romper paradigmas y movernos de forma permanente a un esquema de trabajo híbrido, nos ha permitido encontrar un mayor balance entre la vida personal y profesional y nos impulsó a implementar un protocolo sanitario en nuestras oficinas que permita salvaguardar la salud de nuestros/as colaboradores.

Asimismo, con el objetivo de brindar respaldo educativo y de salud a los/as hijos/as de colaboradores que fallezcan, lanzamos el Programa Siempre Contigo. En caso de fallecimiento del colaborador, subvencionamos una parte de los gastos escolares (pensión) y brindamos cobertura médica al 100% de los/as hijos/as que queden en vida hasta que cumplan los 18 años.

## Permiso parental

En el 2021, con el objetivo de facilitar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de nuestro talento, lanzamos nuevos beneficios para la llegada de los hijos (nacimiento o adopción) a nivel regional:

- *Soft Landing* para madres: retorno progresivo al trabajo hasta cumplido el sexto mes de vida o de la llegada del hijo/a).
- Licencia por paternidad extendida: corresponde a 21 días hábiles otorgados a los padres hasta que el bebé cumpla 1 mes de vida o de llegada al hogar.
- Beneficios por adopción: licencia por maternidad, *soft landing* y licencia por paternidad extendidas en las mismas condiciones como si fuera un nacimiento.
- Licencia por nacimiento prematuro y lactancia hasta cumplido el año: se extendió en Colombia y Panamá, donde el beneficio legal solo llegaba a los 6 meses de vida del bebé.

## Seguro de vida y cobertura por incapacidad

Ofrecemos un seguro de vida y cobertura por incapacidad a todos/as nuestros/as colaboradores en todos los países donde operamos, con algunas diferencias en el alcance y condiciones dependiente del país.

## Clima organizacional

Medimos la satisfacción de los/as colaboradores a través de una encuesta de clima organizacional, que se trabaja en conjunto con la consultora KornFerry. El modelo consiste en 3 dimensiones, 20 factores y 55 preguntas, orientadas principalmente en los ejes de Compromiso y Soporte para el Éxito. La metodología del cálculo final se realiza a través del promedio del Top 2 Box de todas las preguntas del modelo. De acuerdo a la última encuesta de satisfacción laboral, obtuvimos un 80% T2B, lo cual nos ubica por encima del *benchmark* del sistema financiero regional.



## 5.2.2. Capacitación y desarrollo profesional

(GRI 404-2)

Nuestros objetivos de capacitación son cerrar brechas de desempeño actuales o futuras de uno o varios/as miembros del equipo, con el fin de potenciar el cumplimiento de los objetivos de su área, así como desarrollar y fortalecer los conocimientos técnicos o habilidades profesionales de los/as colaboradores, relacionadas a los roles y responsabilidades de sus cargos.

Gestionamos las necesidades de capacitación desde 3 frentes.

- **Transversales por negocio:** acompañamos a los negocios a que puedan identificar y priorizar sus necesidades de capacitación (cursos externos, *in-house*, certificaciones internacionales, etc.) velando porque respondan a las necesidades estratégicas de la compañía y buscando sinergias/eficiencias de forma regional.
- **Transversales por compañía - programa Aprende:** identificamos conocimientos y/o habilidades necesarias (*across* negocios y países), priorizamos y desplegamos una malla curricular compuesta de *webinars*, talleres, conversatorios (sincrónicos) y cursos virtuales (asincrónicos), incluyendo la formación en temas regulatorios.
- **Líderes:** coordinamos la ejecución de acciones en materia de capacitación definidas desde Gestión de Talento Credicorp, equipo corporativo del grupo Credicorp que tiene a su cargo la formación de líderes de alto nivel en todas las empresas del grupo.

El 2021 pasamos de una gestión por país a una regional logrando sinergias, de esta manera, los negocios pudieron desplegar capacitaciones con sus equipos regionales y ya no por país. Asimismo, logramos desplegar capacitaciones a todo el personal a través del programa Aprende, completando 21 cursos sincrónicos y asincrónicos.

La emergencia sanitaria trajo consigo la oportunidad de desplegar cursos externos y/o internos de forma virtual logrando llegar a colaboradores de distintos países enriqueciendo aún más la experiencia y generando eficiencias en la optimización de recursos. Este contexto nos permitió también homologar procesos y políticas, además de empezar a medir los resultados de las capacitaciones de forma centralizada para tomar mejores decisiones.

Dentro del programa Aprende incluimos el frente de Bienestar, desde donde desplegamos *webinars* sobre temas como: la ciencia de la felicidad, alimentación saludable, salud mental, crianza de los/as hijos/as, organización del tiempo, entre otros.

Sobre los programas de ayuda a la transición, ofrecemos como parte del paquete de salida de colaboradores, por reestructuraciones internas, los servicios de una empresa de *outplacement* cuyo objetivo es asesorarlos para que puedan recolocarse en el mercado laboral y brinda apoyo para la reubicación de colaboradores que se desvinculan por mutuo acuerdo. El programa está disponible para todos los líderes y colaboradores con más de 5 años de servicio y al 2021 contamos con 16 colaboradores beneficiados.

## Gestión de desempeño y desarrollo

(GRI 404-3)

Contamos con un modelo de gestión de desempeño y desarrollo que se aplica a todos/as los/as colaboradores. El proceso está basado en un modelo transversal a toda la compañía. La ejecución del proceso la lidera GDH en coordinación con el líder del negocio. Todas las evaluaciones de desempeño se analizan para identificar tendencias y se discuten una a una en un comité de calibración.

El modelo tiene 5 componentes con plazos definidos en el año para cada etapa.

- **Definición de indicadores de desempeño (enero – marzo):** Todo/a colaborador debe tener definido qué debe lograr en el año y cómo debe realizarlo. El “qué” lo define cada negocio y el “cómo” está definido a nivel Compañía y son los comportamientos asociados a los principios culturales ALMA.
- **Evaluación del desempeño (julio – diciembre):** Cada colaborador tiene una evaluación 360° del “cómo”, en la que se incorpora una autoevaluación, la mirada de su líder, pares y reportes directos. La evaluación anual la realiza cada líder y está basada en un *rating* de desempeño en una escala de 5 puntos. El *rating* debe incorporar el “cómo”, evaluado previamente de forma integral en la evaluación 360°, y el “qué”, derivado de los resultados de los indicadores de desempeño. El *rating* tiene un proceso de evaluación, validación y calibración para asegurar que la evaluación sea justa y consistente para cada colaborador.
- **Conversaciones de desarrollo (agosto y febrero):** De manera formal, cada colaborador debe tener una conversación de desarrollo 2 veces al año. En este espacio el colaborador recibe *feedback* de su líder y viceversa, además se definen acciones concretas (plan de acción) para mejorar su desempeño e impulsar su desarrollo.

- **Recompensas y Consecuencias (enero – marzo):** El *rating* anual de desempeño tiene un sistema de recompensas y consecuencias asociado para asegurar meritocracia en la compañía:

- i) es el driver para la distribución individual del bono anual de desempeño,
- ii) es input para incrementos salariales,
- iii) habilita oportunidades de desarrollo.

- **Feedback Permanente:** El modelo propone que el colaborador debe recibir *feedback* de forma frecuente de parte de su líder, pares y colaboradores, bajo la metodología SCI.



con un 15% de participación femenina; y tan solo en el 11% de las empresas el puesto de gerente general está ocupado por una mujer.

Estamos convencidos de que el desarrollo pleno y completo de un país requiere de la participación de mujeres y hombres en todas las esferas de la sociedad, en igualdad de oportunidades y condiciones. Es por este motivo que decidimos transformar esta realidad partiendo por nuestra empresa como muestra de nuestro compromiso con hacer florecer nuestro propio talento y con atraer el mejor talento del mercado y siendo conscientes de que la equidad de género trae múltiples beneficios a las organizaciones.

Es así como se creó el Programa de Equidad de Género, cuyo órgano de gobierno es el Comité de Equidad de Género, un comité paritario de 6 miembros liderado por el CEO de Credicorp, nuestra casa matriz, el cual que se reúne de manera trimestral para monitorear los avances del programa y discutir los abordajes. En Credicorp Capital, la gestión e implementación del programa está a cargo del área de Gestión y Desarrollo Humano y la supervisión del cumplimiento de objetivos, se realiza a través del Comité de Gestión – máximo gobierno de la compañía. De igual manera, cada 3 meses, se presentan avances de esta estrategia al directorio de la compañía.

El primer paso para diseñar dicho programa fue el identificar la situación actual de Credicorp Capital, de nuestros/as colaboradores y de los desafíos a los que nos enfrentábamos. Para ello, entre los años 2019 y 2020, se realizó un estudio de diagnóstico con el fin de levantar información relevante en cuanto a equidad de género. Esto permitió estructurar la ambición y estrategia de abordaje y dio forma al Programa de Equidad de Género, el cual se encuentra plasmado en la Política Corporativa de Equidad de Género.

Nuestro programa se compone de tres pilares o frentes estratégicos, los cuales cuentan con estrategias, indicadores y objetivos de seguimiento que garantizan su implementación, así como su logro progresivo:

### 5.2.3. Diversidad, inclusión y equidad de género

(GRI 405-2)

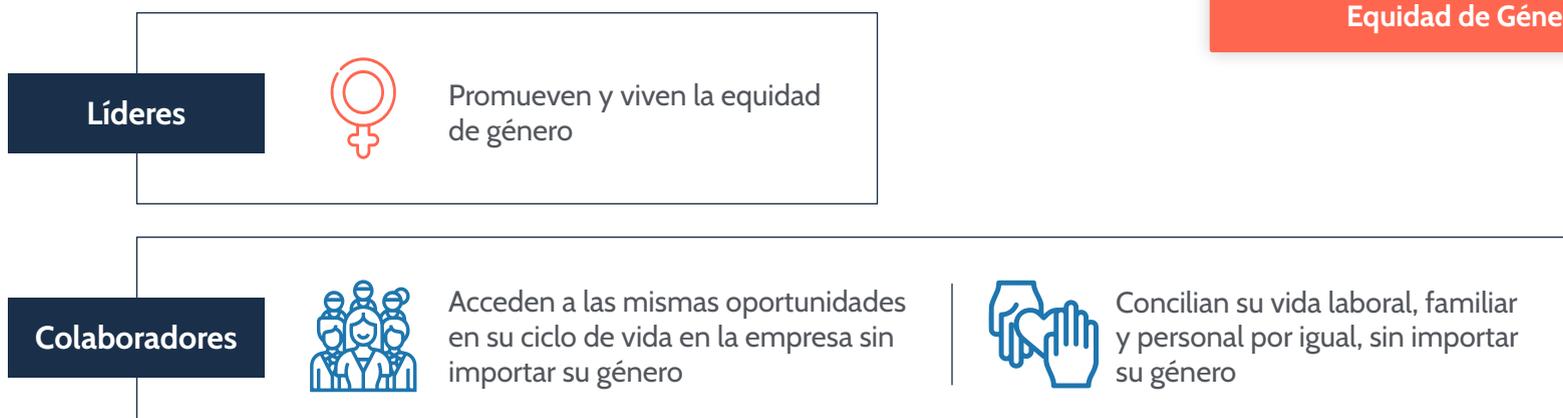
Estamos convencidos de que el mejor talento se encuentra en equipos diversos. Donde las personas se sientan escuchadas, incluidas y representadas en la toma de decisiones y las oportunidades sean las mismas para todos/as, de modo que sean los méritos propios los que definan el éxito dentro de nuestros equipos. Establecer una cultura corporativa de respeto que ponga al centro a la persona en su dimensión integral no solo es lo correcto, sino que además nos permite sentar las bases para el desarrollo del potencial pleno de nuestros talentos, generando beneficios para nuestra organización y clientes/as. Ambicionamos también a contribuir desde nuestra cultura, con la construcción de una sociedad más justa y próspera en nuestra región.

Por ello, desde 2019, empezamos a trabajar en este frente. Conscientes de la complejidad de abordar temas como diversidad, equidad e inclusión, en sus múltiples dimensiones de género, raza, orientación sexual, nivel socioeconómico, entre otros, decidimos iniciar con un programa enfocado en equidad de género, con la intención de ampliarlo en los próximos años.

Sabemos que la inequidad de género constituye un problema generalizado que impacta de manera relevante a América Latina. De acuerdo con un estudio del BID publicado en agosto de 2021<sup>14</sup> para empresas de la región, solo el 14% de empresas son de propiedad femenina; los directorios de la región cuentan

Conoce más en:

[Política Corporativa de Equidad de Género](#)



<sup>14</sup> BID, 2021. “Una olimpiada desigual: la equidad de género en las empresas latinoamericanas y del Caribe”.

Esta estrategia nos permitirá abordar exitosamente los 4 desafíos en cuanto a equidad de género que hemos identificado y que detallamos a continuación.

### (1) Mejorar el balance de género del Directorio y posiciones de liderazgo.

En Credicorp Capital, a pesar de contar en promedio con una participación balanceada de género, tenemos un gran desafío en la participación de las mujeres en las posiciones de liderazgo.

#### Participación de mujeres sobre el total de colaboradores por segmento en el 2021 (%)

Líderes Senior	13
Mandos Medios	33
Colaboradores no Gerenciales	51
Promedio Credicorp Capital	47

Es así como, junto a nuestra área de Talento y Gestión y Desarrollo Humano, continuamos desarrollando e implementando iniciativas para mejorar nuestro balance de género en las posiciones de liderazgo en la organización. Entre estas iniciativas se encuentran la revisión de nuestro modelo de experiencia del colaborador y de los procesos para elegir candidatos para las posiciones de liderazgo; para asegurar las mismas oportunidades tanto a mujeres como hombres y evitar cualquier posible sesgo inconsciente en el proceso de reclutamiento y selección.

En Credicorp Capital, capacitamos a todo nuestro equipo de reclutamiento y selección en procesos libres de sesgos y estereotipos. Además, reestructuramos nuestro modelo operativo para la atracción y selección de talento, incluyendo de manera transversal en el proceso, la perspectiva de género: ternas equitativas, procesos de entrevistas por duplas para prevenir sesgos y estereotipos; procesos de referidos con mayor esfuerzo en búsqueda de talento femenino, entre otros.

Somos conscientes que, para que nuestro Programa de Equidad de Género sea exitoso, debemos trabajar en la construcción de una cultura de equidad de género. Esta construcción parte por un gobierno claro al respecto, la incorporación de estos aspectos en los foros de toma de decisiones y en las conversaciones del día a día, y una coherencia en las comunicaciones, procesos, incentivos y comportamientos de los líderes y colaboradores. Todo ello impulsado por una estrategia de comunicación interna para generar conciencia y ampliar los conocimientos sobre los principales conceptos que engloba la equidad de género, así como los logros y avances que vamos teniendo.

Nuestro objetivo es que el despliegue de este plan promueva una mejora significativa del balance en los próximos 4 años, comenzando por el nivel medio de liderazgo. A su vez, nos concentraremos en los procesos e iniciativas para promover cambios de *mindset* (formas de pensar / concebir situaciones) en nuestra organización, de modo que el resultado siempre asegure y preserve la meritocracia.

Adicionalmente, y para demostrar nuestro compromiso y total alineación con el objetivo de mejora de balance de género desde el nivel más alto de la organización, durante el 2021 se actualizó nuestra Política de Gobierno Corporativo, en la cual se indica que, como mínimo, Credicorp y aquellas subsidiarias con más de 1,200 colaboradores, procurarán contar con al menos dos mujeres en sus directorios. Cabe mencionar que en el 2020, previo a la publicación de la política, nuestro directorio ya contaba con la participación de 2 mujeres.

Conoce más en:

Política de Gobierno  
Corporativo

#### Directorio Credicorp Capital (Diciembre 2020)

Mujeres	2
Hombres	7
Mujeres (%)	22%
Hombres (%)	78%

#### Directorio Credicorp Capital (Diciembre 2021)

Mujeres	2
Hombres	7
Mujeres (%)	22%
Hombres (%)	78%

## (2) Identificar y mejorar cualquier brecha salarial relacionada con género

Según un estudio del BID del 2021, apenas un 15% de las empresas de la región analiza si existen brechas salariales dentro de su organización. Siendo conscientes de que la incorporación de estas variables de análisis en la gestión corporativa es el primer paso para cambiar la realidad, en Credicorp Capital tuvimos avances importantes en este frente durante 2021, pues medimos por primera vez uno de los indicadores que va a orientar nuestras acciones para reducirla: el *equal pay gap*. Este indicador analiza las diferencias salariales entre hombres y mujeres para posiciones con niveles similares de responsabilidad y que se encuentran dentro de la misma banda salarial.

A nivel de Credicorp Capital, el cálculo del *equal pay gap* dio como resultado  $-5.7\%$ <sup>15</sup>. Esto significa que las mujeres tienen una compensación total anual 5.7% por debajo de los hombres. Las razones que explican esta diferencia son primordialmente dos: En primer lugar, algunas posiciones mejor remuneradas en el mercado están ocupadas mayoritariamente por hombres. Un claro ejemplo de esto son las posiciones relacionadas con Tecnologías de la Información (TI). En segundo lugar, la experiencia en el puesto también es un factor, pues por lo general, en posiciones de mayor liderazgo, los hombres las ocupan con mayor antigüedad.

(GRI 405-2)

Esto evidencia que, si nos concentramos en mejorar el balance de género, de acuerdo con el Plan comentado anteriormente, estaremos mejorando de manera indirecta este indicador en el mediano plazo.



## (3) Identificar y erradicar el Hostigamiento Sexual Laboral (HSL)

Hemos establecido una cultura de Tolerancia Cero frente al HSL y durante el 2021 dimos un paso certero hacia la mejora de la gestión de los aspectos de HSL.

Trabajamos en la estructuración de un protocolo para la prevención y atención de casos de Hostigamiento Sexual Laboral que incluyera la normativa legal de cada uno de los países en donde tenemos presencia y que garantizara los más altos estándares en esta materia, de acuerdo con las buenas prácticas y la normativa internacional.

Como parte de ello, creamos el Comité Regional para la prevención y atención de casos de HSL, conformado de manera paritaria por líderes de alto nivel de la organización, con el fin de supervisar la gestión en materia de atención de casos de HSL. Una vez se contó con el protocolo, se realizó el proceso de socialización del mismo atado al proceso de sensibilización frente a las posibles manifestaciones de HSL y la promoción de una cultura de respeto al interior de la compañía.

Asimismo, desarrollamos un curso virtual obligatorio sobre prevención y atención de casos de HSL en Credicorp Capital y lo incluimos al interior del programa de *onboarding* de nuevos ingresos a la organización. También desarrollamos 7 talleres para líderes de la compañía, alcanzando el 74% de asistencia. Adicionalmente, llevamos a cabo una estrategia de comunicación orientada a la generación de conciencia sobre las posibles manifestaciones del HSL, píldoras informativas, promoción de los canales de denuncia formales.

Nos adherimos a la iniciativa internacional ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso), creada por Genderlab, con el apoyo del BID, en la cual participan como aliados los gobiernos de Bolivia, Colombia y Perú, las cámaras de comercio y empresas privadas. Esta iniciativa permite a las empresas promover una cultura de prevención del HSL, realizar diagnósticos participativos, generar planes de acción específicos a las necesidades de cada empresa y complementar el análisis de la evolución de nuestros resultados internos al poder compararnos con *benchmarks* por sector y región.

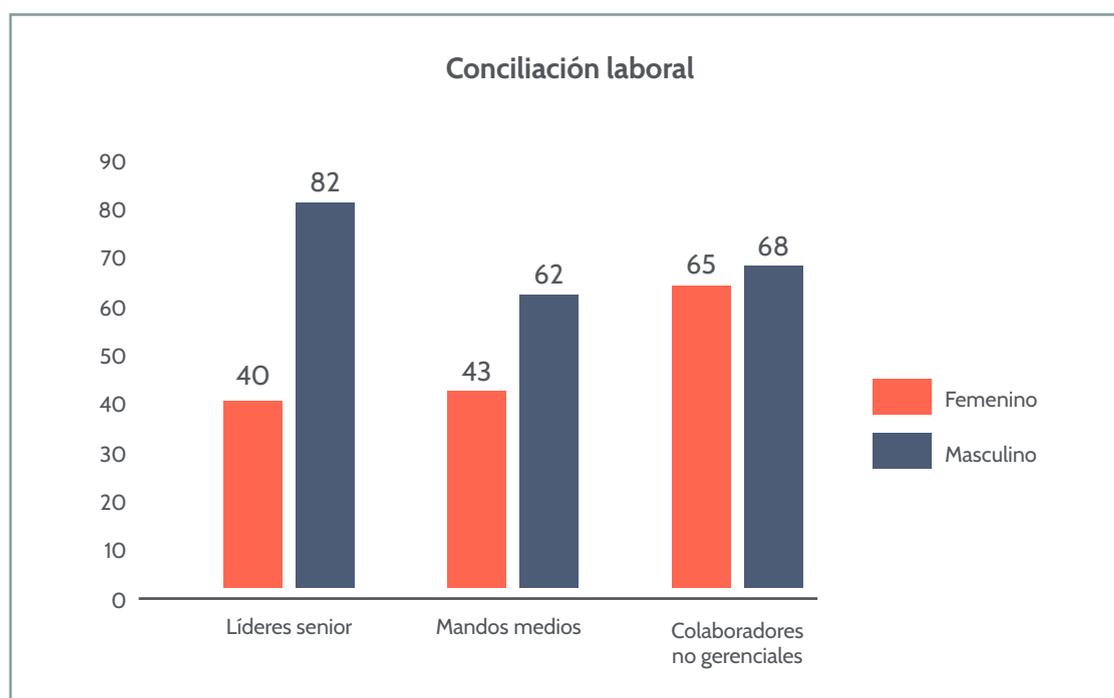
Por segundo año consecutivo medimos nuestros avances en materia de Hostigamiento Sexual Laboral y esta vez lo hicimos a través de la encuesta diseñada mediante la ruta ELSA. Con esta segunda medición pudimos conocer nuestros avances en materia de prevención y atención del HSL. Esta participación nos dio la oportunidad de tener información de cómo otras compañías vienen avanzando en este frente y así tener referentes empresariales de buenas prácticas. Recibimos con mucho entusiasmo la distinción otorgada por Gender Lab y el BID a Credicorp Capital, por los avances que hemos tenido en la creación de un sistema para la prevención del HSL en nuestra compañía.

<sup>15</sup> Promedio simple de los resultados de *equal pay gap* calculados para cada grado salarial en Credicorp Capital.

#### (4) Identificar si existiese una brecha de género para la conciliación laboral, personal y familiar; y de haberla, reducirla.

Durante el 2021, en Credicorp Capital diseñamos y lanzamos nuevos beneficios para facilitar la conciliación familiar, personal y laboral de los colaboradores que se encuentran en etapa de conformación de una nueva familia. Dichos beneficios son: licencia de paternidad extendida, *soft landing* para las madres que terminan su licencia de maternidad y programan su retorno laboral, licencia para padres que adelantan procesos de adopción, licencia por nacimiento prematuro y lactancia extendida.

Por otro lado, realizamos la medición de nuestra línea base del balance entre trabajo y vida personal a través del siguiente enunciado insertado en la encuesta de clima laboral: “Mi horario y ritmo de trabajo actual me permiten tener equilibrio entre mi trabajo y vida personal.” El siguiente gráfico muestra el porcentaje de colaboradores por categoría laboral que respondieron afirmativamente a la pregunta planteada.



Lo que buscamos es identificar, y en caso existan, reducir, las brechas de género en la conciliación laboral – personal. Con base en los resultados obtenidos, a nivel general, tal brecha existe para casi todos los segmentos analizados: las mujeres manifiestan menores niveles de conciliación que los hombres. En tal sentido, en el 2022 nos concentraremos en profundizar el entendimiento de este aspecto y plantear soluciones desde nuestra cultura y ámbito de operación, siendo conscientes de que existen temas de dinámica y organización familiar que pertenecen al ámbito privado.

#### Liderazgo Inclusivo

Desde el 2020, iniciamos el proceso de sensibilización y capacitación a nuestros líderes en todos los aspectos relacionados con la agenda de equidad: prevención y atención del HSL; inclusión de la agenda de equidad al interior de nuestra cultura organizacional; y sesgos, estereotipos y microagresiones.

Para el 2020, realizamos 3 talleres de formación a líderes de la compañía –con un total de 243 convocados– en donde obtuvimos el 75% de asistencia y el 95% de satisfacción. Para el 2021, la formación hacia nuestros líderes estuvo enfocada en atender los temas de prevención y atención del HSL, para lo cual realizamos 4 talleres, convocando a 125 líderes de la organización en donde obtuvimos un 85% de participación.

Incluimos la perspectiva de género al interior de la evaluación 360 de los líderes, en dónde buscamos promover diferentes comportamientos que faciliten la gestión de esta agenda al interior de los equipos.

#### Cultura Alma de respeto y no discriminación

En Credicorp Capital, asumimos el compromiso de impulsar una agenda de equidad desde nuestra cultura organizacional. Somos conscientes de la importancia de movilizar los cambios desde la transformación cultural y no desde políticas impositivas. Fue así como en 2021 se creó un equipo denominado Embajadores de Equidad, conformado por 55 personas de diferentes niveles, características y países de nuestra organización. Este grupo se postuló voluntariamente y su rol principal consiste en movilizar la agenda de equidad con todos los/as colaboradores de la compañía a través de talleres, conversaciones o interacciones. Adicionalmente, todas las iniciativas en materia de género son trabajadas de manera prioritaria con el grupo de embajadores a través de grupos focales, conversatorios, entre otros.

Junto con el grupo de embajadores/as realizamos 22 talleres de equidad de género en donde logramos impactar de manera directa a 420 colaboradores. Así mismo, realizamos un *webinar* con nuestro CEO y diferentes líderes de la compañía para llevar esta agenda al resto de colaboradores de la compañía, en donde contamos con una participación de 500 colaboradores.

## Alianzas

Conformamos alianzas con organizaciones que promueven la equidad de género en diferentes sectores: Mujeres en Finanzas (Perú y Chile), MBA Women Peru, Women in Connection (Colombia). Con estas alianzas buscamos tener más conocimiento sobre las buenas prácticas que implementan las organizaciones en esta materia, tener acceso al mejor talento femenino del sector financiero y compartir las prácticas adelantadas al interior de la compañía.

Es importante destacar que toda la implementación de la estrategia de equidad de género 2021 ha sido acompañada y asesorada por las siguientes firmas expertas en esta materia:

- **Signos Project:** inclusión de la agenda de equidad al interior de nuestra cultura organizacional.
- **Gender Lab:** sistema para la prevención y atención de casos de HSL.
- **Aequales:** procesos de selección libre de sesgos y estereotipos.

## 5.2.4. Salud y bienestar

### Salud y seguridad en el trabajo

Contamos con un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo en los países donde la normativa vigente así lo indica. De igual forma, contamos con una Política de Seguridad y Salud, Reglamento de Seguridad y Salud y Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, dependiendo de la normativa aplicable en cada país. Realizamos el seguimiento e implementación de los acuerdos del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (en los países donde por ley se tiene este foro).

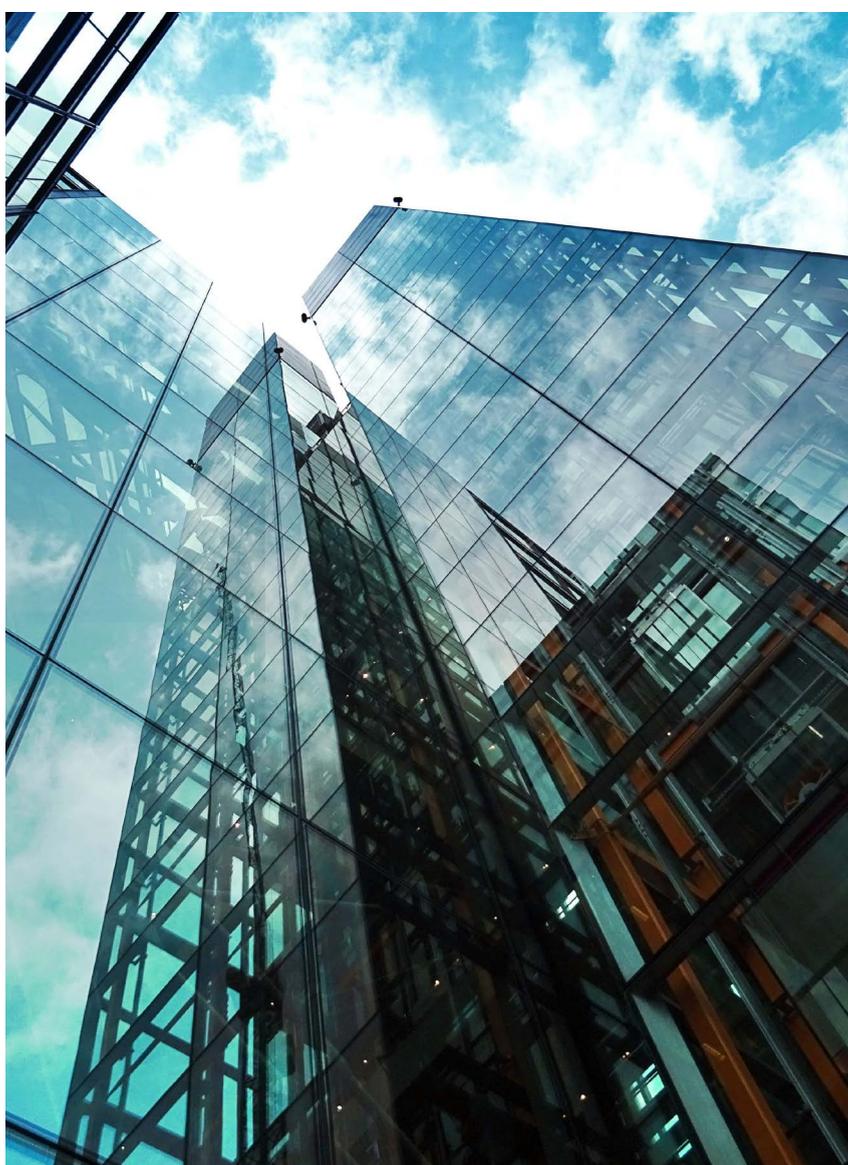
Es bajo el marco legal de cada país que desplegamos auditorías periódicas (anuales) y, como resultado de estas, armamos planes de acción para ajustar aquello que sea necesario. Asimismo, se realizan inspecciones periódicas (en las sedes de la empresa) para asegurar condiciones seguras en el ambiente de trabajo.

Anualmente se realiza una identificación de riesgos y peligros laborales, a cargo del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo, no solo en los puestos de trabajo, sino también en las instalaciones de la compañía. Hecha la identificación se aplican controles para el tratamiento de dichos riesgos y peligros.

Asimismo, y en cumplimiento con las normativas de cada país, se despliegan cursos virtuales (cada año) cuyo objetivo es no solo generar conciencia sobre los riesgos y peligros en el ambiente de trabajo sino también fomentar una cultura de prevención con canales de reporte de condiciones inseguras, entre otros.

En caso de un accidente o incidente laboral, a través de un proceso de investigación, el área responsable (Gestión y Desarrollo Humano) obtiene información sistemática y oportuna de los incidentes y accidentes en materia de seguridad y salud en el trabajo con la finalidad de brindar atención médica al colaborador afectado (si lo hubiera) y tomar acciones para eliminar, mitigar y prevenir la recurrencia de estos eventos. Es el mismo colaborador afectado y/o su líder inmediato quien contacta a Gestión y Desarrollo Humano para realizar la investigación del evento.

Todo/a colaborador (amparado en el reglamento interno de trabajo o de seguridad y salud de su país) cuenta con el derecho de retirarse de cualquier área de trabajo al detectar un peligro que atente contra su integridad, para ello debe coordinar con su jefatura inmediata la paralización de las actividades en caso de inminente peligro, cuya acción no debe originar perjuicio económico al trabajador. Asimismo, el colaborador debe reportar estos hechos a través de los canales disponibles en sus países. (GRI 403-3)(GRI 403-4)



Los/as colaboradores se encuentran representados en el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, en los países donde es requerido por ley, el cual sesiona de forma periódica y con una agenda de trabajo sobre la cual deben rendir cuentas. Dado el caso de la crisis sanitaria, el comité también realiza el seguimiento a la implementación de las medidas de bioseguridad. (GRI 403-5)(GRI 403-6 )

En el 2021:



Cero casos de contagios y/o fallecimientos de personal que asiste a las oficinas por contagios masivos.



Cero accidentes laborales y enfermedades ocupacionales de colaboradores.



Cero multas/sanciones por parte del ente regulador.

(GRI 403-10)

La emergencia sanitaria requirió que fortaleciéramos y ampliáramos las acciones en materia de seguridad y salud en el trabajo con el objetivo de evitar contagios masivos y salvaguardar el bienestar de nuestros/as colaboradores, es por ello que implementamos las siguientes acciones:

- Entregamos Equipos de Protección Personal (EPP) al 1,6% de colaboradores correspondientes a las áreas de Gerencia Administrativa, Tecnología TI y Recaudos y Pagos (Tesorería Operacional) que realizaron labores de forma presencial con asistencia permanente.
- Realizamos reportes periódicos de sintomatología.
- Lanzamos una campaña de comunicación con el objetivo de reforzar los cuidados sanitarios, recomendaciones en materia de ergonomía (trabajo en casa), pausas activas, y recomendaciones en general que ayuden a trabajar desde casa cuidando el bienestar físico y emocional de nuestros/as colaboradores.
- Brindamos acceso a una línea de atención para soporte emocional.
- Implementamos un protocolo sanitario en las oficinas (señaléticas para la correcta desinfección al ingreso, durante la estancia en la sede, uso correcto de EPP, distanciamiento social, entre otros).
- Fortalecimos protocolos de limpieza de las oficinas.
- En línea con la apertura del gobierno colombiano a la compra de vacunas por parte del sector privado, Credicorp Capital Colombia realizó la compra de vacunas para sus colaboradores. Se vacunaron a 177 colaboradores lo que representa un 19% de la población total de Credicorp Capital Colombia.

(GRI 403-1) (GRI 403-2) (GRI 403-8)

## Balance vida/trabajo

A lo largo del 2021, y como consecuencia de los retos y nuevas necesidades que trajo consigo la pandemia desde 2020, trabajamos en Conecta ALMA. El resultado fue un proyecto que tiene como objetivo mejorar la experiencia de nuestros/as colaboradores a través de un modelo de trabajo híbrido, a la vez que, complementariamente, generamos eficiencias en infraestructura.

Con la llegada de la pandemia y el inicio del trabajo remoto, comunicamos lineamientos transversales que buscan promover el balance vida/trabajo:

- Respetamos los horarios de almuerzo (agendas bloqueadas).
- Agendamos reuniones de 45 minutos para dar tiempo de descanso entre reuniones.
- Evitamos agendar reuniones fuera del horario de trabajo.
- No agendamos reuniones los viernes por la tarde para dar espacio al trabajo personal.

Algunos beneficios de flexibilidad que buscan también promover el balance vida/trabajo, y prevenir/reducir el estrés laboral:

- Viernes de Verano: durante esta época, los viernes trabajamos solo por la mañana.
- Early Friday: los viernes (salvo en verano) finalizamos la jornada unas horas antes.
- Tiempo Capital: adicional a las vacaciones de ley, tenemos 2 medios días libres al año.
- Medio día libre por el día de tu cumpleaños.

## Entrenamiento para líderes y colaboradores

Desde el 2021, iniciamos la sensibilización en temas de salud mental, balance vida trabajo a toda la compañía. De igual manera, se incluyeron herramientas de participación de los/as empleados/as. A partir de 2022 se desplegará el programa de líderes a través de capacitaciones virtuales y un set de herramientas que les permita abordar temas de salud mental, manejo del estrés, gestión de equipos en esquemas de trabajo remoto e híbrido, entre otros.

- Programa de asistencia al colaborador / línea telefónica / asesoramiento: brindamos atención 24 horas, alcance regional, confidencial y gratuito para el colaborador y quienes conviven con este. Incluye también soporte emocional, asesoría nutricional, legal y financiera.
- Entrenamiento en manejo del estrés para gerentes: Estamos diseñando una capacitación virtual y un set de herramientas para nuestros/as líderes que les permita abordar temas de salud mental, manejo del estrés, gestión de equipos en esquemas de trabajo remoto e híbrido, entre otros.
- Entrenamiento en manejo del estrés para colaboradores: proporcionamos capacitaciones periódicas a través de webinars sobre temas relacionados al cuidado de nuestra salud mental, organización del tiempo y productividad, evitar el sobretiempos y fomentar la flexibilidad para cuidar el balance vida/trabajo, entre otros.
- Evaluación del estrés a través del análisis de datos internos de seguridad y salud en el trabajo (ausentismo, enfermedades). También aplicamos una evaluación de riesgo psicosocial.
- Campañas de sensibilización e información: lanzamos una campaña de comunicación sobre el cuidado de la salud física y mental a lo largo del año.
- Herramientas de participación y escucha: implementamos encuestas de opinión y clima laboral, evaluaciones de riesgo psicosocial, talleres y espacios de conversación con nuestros equipos llamados Cómo Estamos, moderados por líderes de la compañía a lo largo de todo el año. (GRI 403-7)

## 5.3. Gestión de proveedores

Desde 2021, contamos con un modelo centralizado de compras estratégicas y gestión de proveedores a nivel del Grupo Credicorp establecido en la Política Corporativa de Negociación y Gestión de Proveedores. Este modelo busca eficiencias corporativas, centralizando la gestión de los servicios y proveedores cuya facturación supere los USD 100,000. Los demás servicios son gestionados de manera descentralizada por cada empresa subsidiaria.

De acuerdo con ello, a nivel corporativo – Grupo Credicorp–, se realiza un proceso de validación, mediante filtros, a todos/as los/as participantes de las licitaciones como criterio previo para la contratación de sus servicios. En este proceso revisamos que la empresa concursante cuente con una situación financiera y comportamiento ético y legal adecuados. El proveedor, a modo de declaración jurada, deberá indicar que cumple con la ley laboral vigente y la protección de derechos humanos.

Adicional a lo anterior, en Credicorp Capital contamos con una Política Regional de Compras y Proveedores que sirve de marco para la expedición de políticas locales en cada país, y que establece los lineamientos para la selección, contratación, vinculación, actualización, acompañamiento y evaluación de los proveedores, contratistas y empresas de *outsourcing* que nos proveen de bienes de consumo, servicios, activos e intangibles.

De acuerdo con ello, toda vinculación de proveedores requiere el diligenciamiento del Cuestionario de Segmentación con el fin de determinar el nivel de criticidad (básica o crítica), de cada proveedor; las variables fundamentales que nos permiten segmentar a nuestros proveedores se relacionan con el servicio a prestar, el valor facturado, la criticidad de la oferta y el impacto que representan para cada una de nuestras operaciones internas. Los proveedores básicos hacen referencia a aquellos que en caso de la no prestación del bien y/o servicio no afectaría la continuidad del negocio, y cuyo impacto en la operación no resulte significativo para Credicorp Capital y los proveedores críticos hacen referencia a aquellos que en caso de la no prestación del bien y/o servicio afectaría la continuidad del negocio y cuyo impacto en la operación resulte significativo para Credicorp Capital.

Para los casos que la segmentación del proveedor sea crítica y/o que el servicio a prestar sea superior a los PEN 60,000<sup>16</sup> es necesario firmar contrato. Además se debe llevar a cabo la revisión de las listas restrictivas, con el fin de velar por la seguridad de la procedencia de los fondos de sus accionistas, en el proceso se trabaja de la mano con diferentes áreas como: Cumplimiento, Riesgo Operativo, Riesgo de Crédito y Seguridad de la Información cuyo objetivo es brindar un concepto sobre cuáles pueden ser las posibles situaciones de riesgo que se pueden presentar con el proveedor.

El año 2021 marcó un hito en nuestro proceso de gestión de proveedores, se llevó a cabo con éxito la migración de los procesos de Compras y Proveedores de toda la región a un solo equipo, unificando la atención de solicitudes y requerimientos de adquisiciones, vinculaciones y negociaciones de todos los países en los que operamos. En el 2021 se adjudicaron PEN 420 millones a 1,747 proveedores, de los cuales el 3% fueron segmentados como críticos y el 77% de los proveedores fueron segmentados como básicos. Para el 2022 se espera trabajar con el apoyo de la Gerencia de Responsabilidad Social para incluir en la política de Proveedores temas relacionados, derechos humanos y medio ambiente.

(GRI 102-9)

<sup>16</sup> Las cifras expresadas en este documento recogen información en PEN, COP, CLP y USD y son consolidados en PEN al tipo de cambio real de cada mes. (TC USD/PEN referencial promedio 2021: 3.90).

## 5.4. Responsabilidad Social

### 5.4.1. Programa de Responsabilidad Social Corporativa

Desde 2017, en Credicorp Capital contamos con un programa de Responsabilidad Social Corporativa, sumando a nuestra estrategia de negocio iniciativas que impactan positivamente en la comunidad y el medio ambiente. Este programa implica la adopción de una postura activa y responsable en torno al impacto de las operaciones de nuestra compañía en los países donde tenemos presencia y se hace posible a través de 3 frentes:



Asesoría Pro Bono



Invirtiendo Futuros



Responsabilidad Ambiental

Contamos con un área de Responsabilidad Social a cargo de la ejecución de estas iniciativas, la cual cuenta tanto con una estructura de administración local, como con una instancia que supervisa la gestión en los países en los que estamos presentes lo que permite la canalización y el aporte de las capacidades de la empresa a organizaciones sociales o fundaciones con programas de alcance regional.

### Fundación Credicorp Capital Chile

Desde hace 10 años, contamos con la Fundación Credicorp Capital en Chile, la cual nos ha permitido ofrecer los servicios de Asesoría Pro Bono a las fundaciones establecidas en dicho

país, generar espacios para el intercambio de ideas sobre cómo abordar de mejor manera las soluciones a las problemáticas sociales, así como generar redes y alianzas entre diferentes organizaciones.

Para el año 2021, la fundación llevó a cabo el evento anual para el intercambio de conocimiento en temas sociales, en el que se abordó el rol de la sociedad civil como agente de cambio. Tuvimos la oportunidad de generar una conversación con Josefa Monge, Directora GSG NAB Chile y Sistema B y Hans Rosenkranz, Director Ejecutivo de la Comunidad de organizaciones Solidarias, quienes nos ayudaron a profundizar el panorama actual y los desafíos con que cuenta la sociedad chilena.

### Respuesta a la coyuntura COVID-19

Durante el 2020, en el marco de la emergencia generada por el COVID-19, impulsamos la movilización de recursos a través de una campaña de donación que articulaba los esfuerzos y la voluntad de los/as colaboradores con los de la compañía. Este ejercicio motivó que, por cada día de salario donado voluntariamente por los colaboradores, la compañía donara el doble.



En total este ejercicio movilizó la donación de 3,000 días de salario, equivalentes a USD 345,594.

En el 2021, en Colombia, continuamos con nuestra alianza con la Fundación Techo Colombia y con la ejecución de los recursos donados en 2020, construyendo el centro de salud Granisalud en la vereda Granizal, ubicada en la ciudad de Medellín. Con los recursos obtenidos en la campaña se realizaron trabajos de construcción y también dotación de insumos médicos. Adicionalmente, se aportaron recursos para el mantenimiento del centro por 6 meses más, mientras que la Fundación Techo Colombia, en coordinación con la comunidad beneficiaria, establece las alianzas con la academia y centros hospitalarios para la sostenibilidad del mismo.

Los recursos obtenidos, fueron destinados a diferentes causas en Chile, Colombia, Perú, y Panamá, teniendo como principio contribuir a mitigar los impactos de la emergencia:

- En Chile, en alianza con la Red de Alimentos, principal banco de alimentos del país, entregamos alimentos y artículos de cuidado personal a familias y grupos más afectados por el impacto económico de pandemia.
- En Colombia, en alianza con la Fundación Techo Colombia, apoyamos la campaña #ConstruyoPaisDesdeCasa y se entregaron 8,643 kits de alimentos a familias en situación de pobreza o extrema pobreza ubicadas en territorios o zonas muy vulnerables del país.
- En Perú, los recursos fueron destinados a contribuir con la campaña #YoMeSumo del BCP. El monto total recaudado representó más de 78,000 bonos económicos para el apoyo de familias económicamente vulnerables.
- En Panamá, en alianza con la Asociación de Esposas de Banqueros, dotamos de insumos a personal médico y centros hospitalarios.

(GRI 413-1)

### 5.4.1.1. Asesorías Pro Bono

(GRI 413-1)

El programa de asesorías Pro Bono tiene como objetivo ofrecer servicios de asesoría especializada, de manera gratuita, a fundaciones u organizaciones sin fines de lucro y con proyectos de alto impacto social en Colombia, Perú y Chile. De esta forma contribuimos con la mejora de la capacidad de gestión de estas organizaciones, lo cual les permite aumentar sus impactos positivos y ser sostenibles en el tiempo. Nuestro programa tiene más de 10 años en funcionamiento y desde su creación se han dedicado más de 45,000 horas-persona al servicio de consultorías pro bono, cubriendo proyectos sociales en áreas diversas como educación, medio ambiente, cultura, deporte y servicios sociales

Identificamos fundaciones postuladas por aliados/as, colaboradores, entre otros, las cuales pasan por un proceso de debida diligencia con la finalidad de reforzar el conocimiento que tenemos sobre las mismas y asegurar que trabajemos con entidades alineadas a nuestras Políticas de Cumplimiento.

En este sentido, nuestra debida diligencia se realiza de la siguiente manera:

- 1 Identificación:** obtener la información que permita determinar la identidad de un tercero, sus representantes, y beneficiarios finales.
- 2 Verificación:** validar la información proporcionada por los terceros al inicio de la relación, y revisar si tienen antecedentes negativos en materia de LAFT (Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo), sus delitos precedentes, o de otro tipo que vaya en contra de nuestras Políticas de Cumplimiento.
- 3 Documentación:** archivar la información obtenida del tercero, los hallazgos de su revisión, y los descargos de las observaciones que podrían haber sido identificadas.



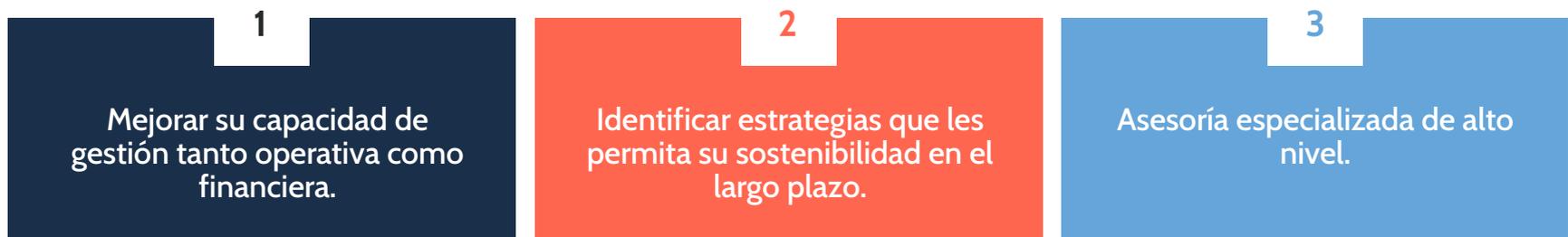
Asimismo, las fundaciones u organizaciones que se beneficiarán de las asesorías Pro Bono deberán cumplir con los siguientes requisitos y criterios de idoneidad:

- Organización sin fines de lucro constituida como fundación, organización, corporación o proyecto social.
- Que preste servicios concretos en áreas sociales relevantes y con impacto sobre comunidades vulnerables.
- Cuya misión no incluya el proselitismo político.
- Que cuente con un gobierno corporativo mínimo adecuado para funcionar, bien sea junta directiva, directorio o consejo y que cuente con un director o gerente.
- Que no implique daño a la reputación de Credicorp Capital.
- Deben ser preferiblemente referidas o contactadas directamente por Credicorp Capital y sus necesidades se encuentran dentro de la oferta de valor de la compañía.
- Preferiblemente la fundación u organización no debe contar con los recursos económicos para pagar una asesoría de este tipo.
- Preferiblemente no deben ser clientes de la compañía, en caso de serlo se analizará cada caso en el comité de RSC local o la instancia de gobierno que aplique, para la toma de decisiones.



El Comité de Responsabilidad Social, que opera de manera local en cada uno de los países donde tenemos presencia (en el caso de Chile es el directorio de la Fundación Credicorp Capital), recibe, evalúa y selecciona a las organizaciones que cumplieron

los criterios de debida diligencia y de factibilidad, siendo los miembros del comité quienes seleccionan a las fundaciones beneficiarias. Los principales beneficios de las asesorías Pro Bono para las organizaciones seleccionadas son:



Cada asesoría involucra en promedio a 6 colaboradores de distintas áreas de nuestra empresa y quienes trabajarán por 8 meses aproximadamente con las fundaciones seleccionadas. La asesoría comprende un diagnóstico del estado de la fundación, la definición del alcance de la asesoría y la construcción de soluciones y productos de manera conjunta con las organizaciones asesoradas.

Debido a la crisis generada por el COVID-19, muchas organizaciones dejaron de contar con ingresos económicos recurrentes derivados de las donaciones, pero la crisis social y económica generada por la pandemia aumentó la demanda de sus servicios. Nuestro programa redobló esfuerzos para atender estratégicamente a las fundaciones y acompañarlas a encontrar soluciones a los desafíos que enfrentan.

Durante el año 2021, logramos finalizar 9 asesorías Pro Bono, las cuales tuvieron apertura en el último trimestre 2020, pero su desarrollo y cierre se realizó en el 2021. Estas asesorías comprometieron 5,015 horas donadas por un equipo de 47 asesores y beneficiaron a organizaciones con proyectos sociales en las áreas de salud, pobreza extrema, educación, servicio social, nutrición e infancia.

Adicionalmente en el 2021, iniciamos 7 asesorías Pro Bono, cuyo desarrollo se encuentra en curso y comprometen 1,526 horas donadas por un equipo de 36 asesores.

En el 2021:



## Asesorías Pro Bono 2021

En Colombia:

- **Fundación Sanar Barranquilla**  
Estructuración de estrategias de *fundraising*, modelo operativo, gobierno corporativo, análisis y modelo financiero.
- **Fundación Techo Colombia**  
Metodología para el manejo de excedentes de liquidez, herramienta de valoración para la fábrica social, estrategia de *fundraising* y asesoría proyecto vivienda de uso definitivo.

En Perú:

- **Asociación Emergencia Ayacucho**  
Herramientas de gestión financiera y planeamiento de eventos.
- **Voluntades**  
Construyendo las bases financieras para convertirse en una franquicia nacional.
- **Operación Sonrisa Perú:**  
Herramientas de gestión financiera, segmentación y análisis de proyecto de expansión.
- **Niños del Arcoiris:**  
Elaboración de manual para la gestión eficiente de recursos del fondo de contingencia.

En Chile:

- **Juntos por la Infancia:**  
Asesoría en la definición de indicadores de éxito.
- **Desafío Levantemos Chile:**  
Asesoría en el diseño de una estrategia sostenible de financiamiento.
- **Fundación Coanil**  
Asesoría sobre formas de financiamiento.

#### 5.4.1.2. Invirtiendo Futuros



A través de Invirtiendo Futuros ofrecemos mentorías especializadas en materia financiera a emprendimientos de impacto que buscan, a través de su modelo de negocio, brindar soluciones a problemáticas históricas en materia social, ambiental y cultural en los países en donde tenemos presencia. Nuestro principal objetivo es aportar al crecimiento de sus negocios a través del *expertise* de equipos multidisciplinarios compuestos por mentores voluntarios de Colombia, Perú, Chile y Panamá.

A pesar de que este programa fue diseñado desde el 2019, ponerlo a disposición de los emprendimientos en el 2020 fue muy estratégico para la continuidad de estos negocios y representó una gran oportunidad para su despliegue, ya que uno de los principales afectados por la emergencia sanitaria fueron los emprendimientos.

Para identificar a los emprendimientos de impacto realizamos un proceso de convocatoria externa a través de nuestros aliados, los cuales son aceleradoras u organizaciones que albergan a este tipo de emprendimientos. En el año 2021 nuestros aliados fueron:

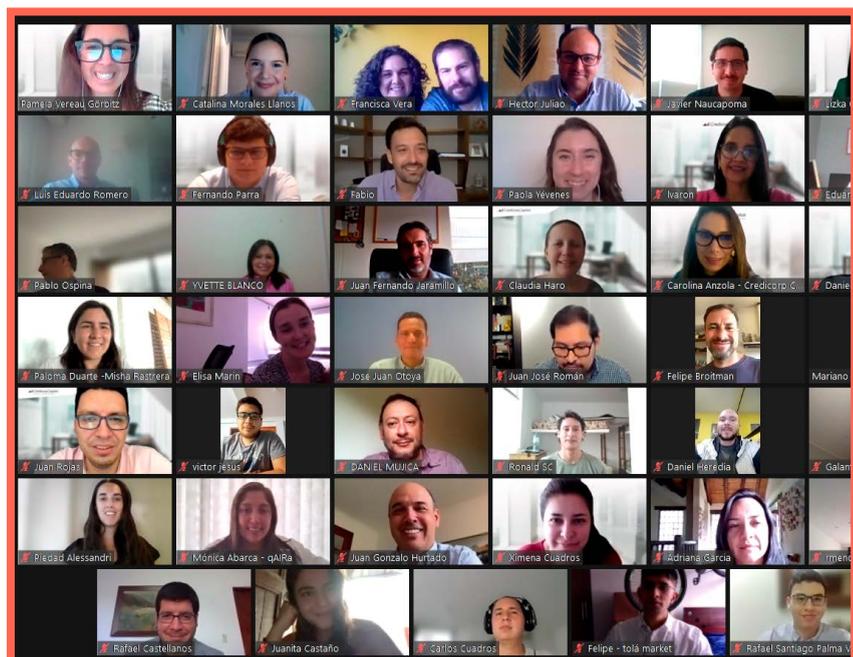
- **Perú: Kunan**, plataforma peruana de fortalecimiento al ecosistema de emprendimiento social y ambiental.
- **Colombia: Quántica**, escuela de emprendimiento social.
- **Chile: Social Lab**, plataforma global de innovación abierta, y G100, ecosistema de impacto.

Posterior a la convocatoria se realiza una evaluación de los perfiles de los emprendimientos identificados y se seleccionan a los emprendimientos que cumplan con los siguientes criterios pautados.

- Ser presentados por el aliado local seleccionado por Credicorp Capital: G100 (Chile), Quántica (Colombia), Kunan (Perú) y/o Credicorp Capital.
- Tener dentro de su objetivo social una solución innovadora a un desafío social, cultural o ambiental de la sociedad.
- Estar constituidos formalmente como una empresa en Colombia, Perú, Chile o Panamá y que en los últimos dos (2) años se haya dedicado a solucionar el mismo desafío social. No se aceptan postulaciones de asociaciones civiles sin fines de lucro o fundaciones.
- Tener, entre sus retos inmediatos y prioritarios, la mejora de su gestión financiera estratégica y no se encuentren en un proceso de liquidación y/o preparación para la venta (exit).
- Haber tenido ingresos anuales mayores a USD 40,000 en el 2018, 2019 o en el 2020.
- Contar con métricas básicas sobre su impacto tales como: N° de beneficiarios, N° de empleos directos, N° de empleos indirectos, N° de toneladas de CO<sub>2</sub> compensadas, etc.
- Estar de acuerdo en presentar sus principales documentos financieros antes del inicio del programa.
- Comprometer la activa participación del fundador del emprendimiento y de un representante del área financiera durante las 8 sesiones de mentoría que dura el programa.
- Aprobar el proceso de evaluación y selección a cargo del equipo de Responsabilidad Social de Credicorp Capital que incluye, además, un proceso de due diligence que conducirá el área de cumplimiento de Credicorp Capital.

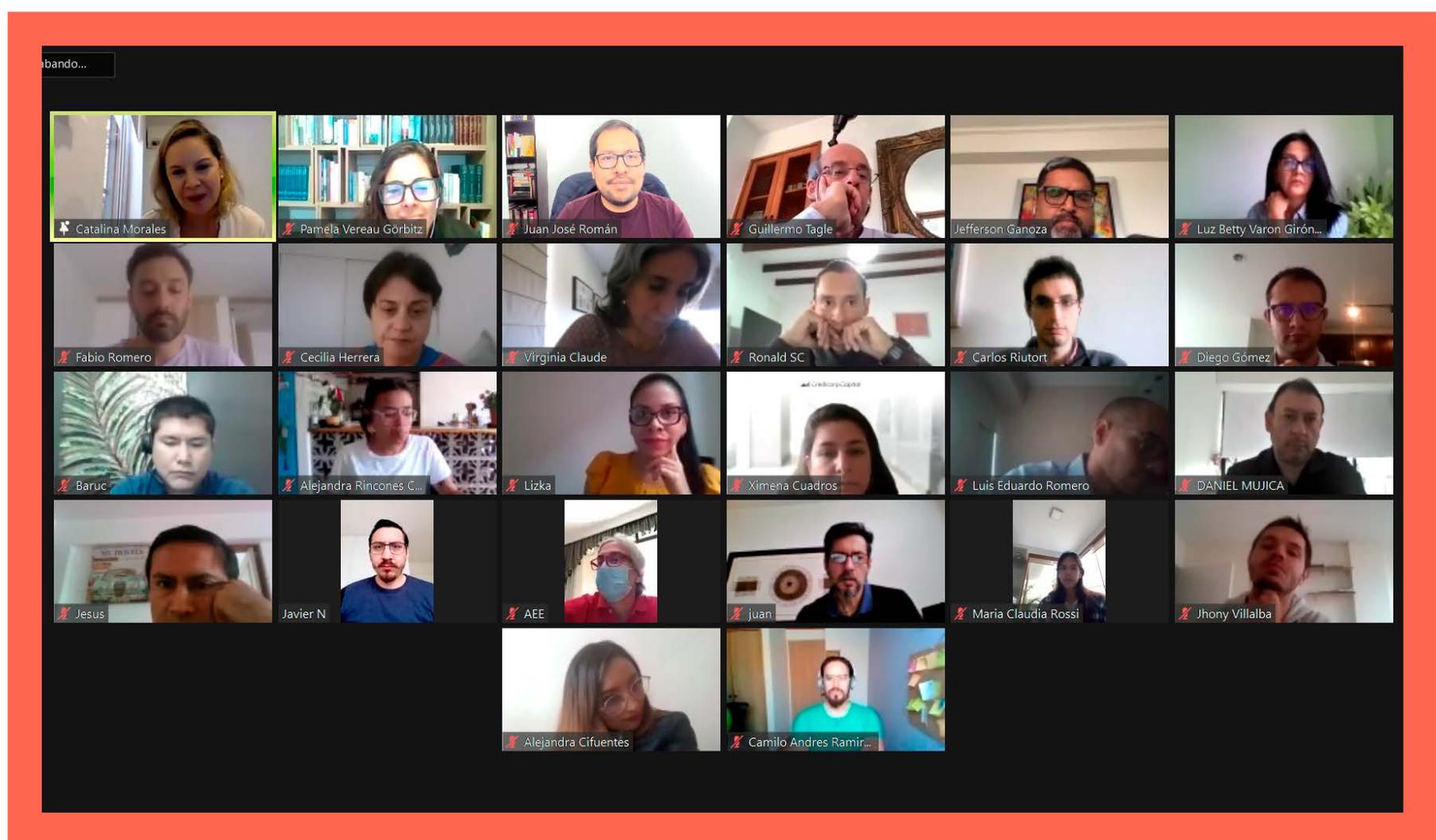
El programa se desarrolla a través de 8 sesiones de mentorías con un grupo de 3 mentores/as especializados, conformado por nuestro talento, en un lapso de 3 meses y medio. Cada sesión tiene una duración de 90 minutos y se cuenta con una guía metodológica que le permite a cada uno de los involucrados (mentores y emprendedores), marcar su propia ruta para tener más información sobre el negocio y mayor claridad sobre los retos o temas que se requieren atender durante cada sesión. También, se cuentan con espacios de aprendizaje complementarios para los emprendimientos, en donde participan aliados expertos en el tema y/o colaboradores invitados de Credicorp Capital.

Como el programa se originó en el 2020, la ejecución de las sesiones de mentoría y actividades complementarias se han realizado a través de plataformas virtuales como Zoom y Teams, facilitando la dinámica entre colaboradores de diferentes países.



(GRI 413-1)

En el 2021 Invirtiendo Futuros involucró:



Todas las mentorías se realizaron a través de equipos conformados por mentores de diferentes países en donde tenemos presencia.

### Emprendimientos participantes en el 2021

País	Emprendimiento de Impacto
Chile	Bigu Snacks
Chile	Kiz Snack
Chile	RePhone
Colombia	Saving the Amazon
Colombia	Almacén Casa Ciclo
Colombia	Cíclico
Colombia	Más compost, menos basura
Colombia	Tolá Market
Perú	Nutrishake Andino
Perú	Q'uma Chocolate
Perú	Misha Rastrera
Perú	qAIRa
Perú	Pixed Corp
Perú	TAPPERS



### Emprendimientos participantes en el 2020

País	Emprendimiento de Impacto
Chile	La Fábrica Social para la Emergencia
Chile	Workin
Colombia	Agrapp
Colombia	Bloom
Colombia	O <sub>2</sub> Reserve
Colombia	Plástico Infinito
Colombia	Wonder for People
Colombia	Wuasikamas
Perú	Aequales
Perú	Antarki
Perú	Empanacombi
Perú	Igua
Perú	Inka Moss
Perú	Sinba



QUANTICA



## Resultados: Evaluación de Impacto

Durante el 2021 realizamos la primera medición de impacto de nuestro programa Invirtiendo Futuros con el objetivo de medir el aporte de las mentorías financieras del programa, sobre mentores voluntarios y sobre emprendimientos. Para esto nos apoyamos en la firma consultora peruana Aprenda quienes realizaron el procesos de medición evaluando tres ejes: Eje 1 Evaluación del programa de mentoría, Eje 2 Evaluación de los mentores voluntarios y Eje 3 Impacto de los emprendimientos.



92%

manifiesta haber resultado sus retos financieros gracias al programa.



90%

manifiesta progreso en la aplicación de estrategias y herramientas financieras.



93%

están satisfechos con las mentorías financieras del programa.



92%

reporta haber mejorado en sus métricas financieras durante el programa.

Los principales hallazgos fueron los siguientes:

### A. Testimonios de los emprendedores beneficiados:

“Las mentorías nos ayudaron a salir del núcleo en el que nos encontrábamos como emprendimiento. Gracias al programa nos cuestionamos a nosotros mismos y pudimos construir en equipo.” **Francesca Valdivia (Q'uma Chocolate)**

“Contar con un equipo multidisciplinario ha sido un regalo. Nos permitieron enfocar nuestros esfuerzos en problemas que generan impactos para nosotros, potenciando nuestra propuesta de valor original.” **Martin Pasache (Tapper's)**

“Se convirtió en política interna del emprendimiento replicar junto al resto del equipo los ejercicios que aprendimos en las mentorías. Así pudimos identificar sobreesfuerzos y priorizar acciones estratégicas.” **Ricardo Rodríguez (Pixed Corp)**

“Yo creo que estar junto a la pre mentoría para ingresar al programa ha sido una de las mejores que he tenido en mi vida, básicamente por la calidad de la gente que participa en el programa. Para nosotros fue un lujo tenerlos de contraparte para ordenar nuestra rentabilidad, el pilar de lo que queríamos hacer. Fue super positivo, en verdad les doy las gracias de corazón.” **Felipe Broitman (Rephone)**

### 5.4.1.3. Responsabilidad ambiental



En el 2021, Credicorp Capital, y todas las subsidiarias del grupo Credicorp, identificaron 3 objetivos estratégicos en materia ambiental:

#### 1. Política Ambiental

El primero fue la definición y publicación de una Política Ambiental, que establezca el marco de referencia para la planificación e implementación de acciones para la mejora continua del desempeño ambiental y la gestión de los impactos directos e indirectos de nuestras operaciones.

Conoce más en:

[Política Ambiental](#)



#### 2. Medición anual huella de carbono

El segundo, estandarizar la manera en la que debemos medir, reducir y compensar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, para lo que se elaboró un documento específico en ese sentido.

#### 3. Elaboración del Plan de Gestión Ambiental

El tercer y último objetivo respondió a la necesidad de establecer lineamientos corporativos sobre los cuales debemos elaborar un Plan de Gestión Ambiental (PGA) que responda a nuestras necesidades específicas y que nos permita alcanzar los compromisos establecidos en la Política Ambiental.

Adicional a ello, en Credicorp Capital asumimos la ambición de ser una empresa carbono neutral al 2032, tomando como año base el 2022 y reduciendo nuestras emisiones netas de GEI en un 10% cada año durante 10 años. Desde el 2018 venimos midiendo nuestra huella de carbono, la cual ha sido verificada en 2020 y 2021, asegurando la confiabilidad de los resultados. En el 2021 nuestra huella de carbono fue de 959.75 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente, lo cual equivale a una huella de carbono de 0.54 por colaborador y 0.05 por metro cuadrado de nuestras instalaciones.



## Indicadores ambientales 2021



Además, sensibilizamos a nuestros/as colaboradores sobre la importancia de mantener un rol activo y comprometido con el cuidado de nuestro planeta, para lo cual en el 2021 realizamos 3 charlas medioambientales, las cuales tuvieron un 93% de satisfacción y 96% de aplicabilidad:

- **Sostenibilidad en la nueva normalidad:** ¿qué significa y cómo se practica en el día a día?
- **Economía circular,** una respuesta desde la naturaleza: principios y prácticas de circularidad.
- **Un hogar sin basura:** cómo transformar mi hogar hacia el desperdicio cero.

Finalmente, llevamos a cabo una siembra virtual con el apoyo de la ONG Saving The Amazon, sembrándose un árbol por cada persona que participó en las charlas ambientales mencionadas anteriormente, alcanzando un total de 222 árboles sembrados en el Amazonas.



**Saving The Amazon** es una ONG dedicada a la conservación de la Amazonía por medio de la siembra de árboles con comunidades indígenas locales. A través de un programa de adopción de árboles cualquier persona en el mundo puede tener su propio árbol sembrado en la Amazonía.





# 6.

## Sobre nuestro Reporte de Sostenibilidad



# 6. Sobre nuestro Reporte de Sostenibilidad

Este es el primer Reporte de Sostenibilidad de Credicorp Capital, el cual abarca la gestión realizada del 1 de enero del 2021 al 31 de diciembre del 2021 por las unidades de negocio ubicadas en Chile, Colombia, Perú, Panamá y EE.UU (Miami).

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Asimismo, incluimos en las métricas indicadas en los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para las Actividades de Gestión y Custodia de Activos, y Banca de Inversión y Corretaje.

(GRI 102-54) (GRI 102-45) (102-49) (102-50) (102-51) (102-52)

## 6.1. Materialidad

Siguiendo el principio de materialidad, hemos definido el contenido de nuestro reporte teniendo en cuenta los efectos que nuestras actividades tienen en la economía, el ambiente y la sociedad, así como las expectativas e intereses razonables de nuestros grupos de interés.

El proceso de materialidad consideró las etapas que sugiere la metodología de los Estándares de Global Reporting Initiative:

(GRI 102-44) (GRI 102-46)

### 1. Revisión

Para esta etapa se revisaron los temas de sostenibilidad materiales para Credicorp Capital, identificados durante el proceso de elaboración de su estrategia de sostenibilidad. Este proceso incluyó:



Como resultado de este proceso diseñamos la estrategia de sostenibilidad de Credicorp Capital.

Adicionalmente, identificamos temas de sostenibilidad impactados a nivel nacional por el contexto COVID-19 y temas incluidos en el estándar de contabilidad sobre sostenibilidad de SASB.

Conoce más en:

Ver capítulo 3. Estrategia de Sostenibilidad



## 2. Identificación / Priorización

Se identificaron los temas de sostenibilidad relevantes en base a las iniciativas de negocio de la estrategia de sostenibilidad de Credicorp Capital, los cuales fueron alineados a los estándares GRI y a las métricas de los estándares de SASB.

## 3. Validación

Esta etapa se desarrolló en conjunto con el equipo de sostenibilidad de Credicorp Capital, validando los 13 temas materiales mostrados.

### Lista de temas materiales (GRI 102-47)

Número	Tema material	Definición	Contenido GRI relacionado	Código SASB
1	Inversiones Responsables y Sostenibles	Hace referencia a la incorporación de aspectos ESG en el proceso de inversión de activos listados, alternativos y de fondos de terceros, incluyendo estrategias temáticas de sostenibilidad y de impacto.	Indicadores propios	FN-AC-410a.1 FN-AC-410a.2 FN-AC-410a.3
2	Finanzas Sostenibles	Hace referencia a la evaluación del mercado de bonos verdes y sociales y las oportunidades presentes en la región de Latinoamérica. Incorporación de factores ESG en productos y servicios.	Indicadores propios	FN-IB-410a.1 FN-IB-410a.2 FN-IB-410a.3
3	Desempeño económico	Hace referencia a los indicadores financieros de la empresa, la generación de valor económico y las estrategias implementadas para reducir el impacto del COVID-19 en los negocios.	GRI 201: Desempeño económico 2016	
4	Ética empresarial	Hace referencia al cumplimiento de normas relativas al desempeño y la conducta, así como a la divulgación de información sobre el uso de información privilegiada, los requisitos de compensación en los mercados de derivados extrabursátiles y la evasión fiscal.	GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	FN-AC-510a.1 FN-IB-510a.1 FN-AC-510a.2 FN-IB 510a.2
5	Experiencia del cliente	Hace referencia a las iniciativas para asegurar la satisfacción de nuestros clientes y fortalecer las relaciones de largo plazo con ellos. Incluye la calidad de la atención y asesoría que brinde productos y servicios alineados con los perfiles de inversión y riesgo del cliente, una comunicación simple y transparente, así como las medidas en favor del cliente durante el contexto de emergencia sanitaria.	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016  GRI 417: Marketing y etiquetado 2016  Indicadores propios	
6	Enfoque de género	Hace referencia a la necesidad de conocer y comprender las preferencias y las necesidades de las clientes mujeres, para ofrecerles un mejor servicio.	Indicadores propios	
7	Responsabilidad social	Hace referencia a las iniciativas y programas como asesoría pro bono, mentorías a emprendimientos de impacto a través de Invirtiendo Futuros y actividades de filantropía que generan un impacto positivo en la sociedad, incluidas las realizadas para aliviar el impacto del COVID-19.	GRI 201: Desempeño económico 2016  GRI 413: Comunidades locales 2016	

Número	Tema material	Definición	Contenido GRI relacionado	Código SASB
8	Gestión del riesgo sistémico	Hace referencia a la liquidez, el apalancamiento y la interconexión de los activos gestionados. La divulgación de la distribución de los activos clasificados por grupos de liquidez, permite comprender mejor el riesgo subyacente de las salidas repentinas, es decir, el riesgo de rescate.		FN-IB-550a.2
9	Integridad profesional	Hace referencia a las medidas tomadas para evitar conflictos de intereses, declaraciones falsas y negligencia por parte de los empleados. También se refiere al cumplimiento de un código ético con respecto a la transparencia y la divulgación.		FN-IB-510b.1 FN-IB-510b.2 FN-IB-510b.3 FN-IB-510b.4
10	Incentivos para empleados y toma de riesgos	Hace referencia a las estructuras de compensación de los empleados en el sector de la banca de inversión, corretaje y asesoría, así como los mecanismos para alinear incentivos en torno a la preservación del valor y toma de riesgo adecuada.		FN-IB-550b.1 FN-IB-550b.2 FN-IB-550b.3
11	Gestión de talento	Hace referencia a la gestión de la atracción y retención de talento, los programas para el fortalecimiento de capacidades para el desarrollo del potencial técnico e interpersonal de nuestros equipos para el logro de los objetivos del negocio y todos los programas destinados al bienestar, salud y seguridad de los colaboradores, en especial durante el contexto de pandemia.	GRI 401: Empleo 2016  GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018  GRI 404: Formación y enseñanza 2016	
12	Gestión ambiental	Hace referencia a mejorar la gestión y reducción del impacto ambiental directo, a través de la medición, certificación de la huella de carbono y la implementación de una política y plan de gestión ambiental.	GRI 302: Energía 2016  GRI 303: Agua y efluentes 2018  GRI 305: Emisiones 2016  GRI 306: Residuos 2020	
13	Diversidad, inclusión y equidad de género	Hace referencia a promover la diversidad, inclusión y equidad de género, actuando de ejemplo en la sociedad y, a su vez, incrementando nuestra creatividad y agilidad para una mejor toma de decisiones y para el cierre de brechas.	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	FN-AC-330a.1 FN-IB-330a.1

## 6.2. Grupos de interés



Al interior de Credicorp Capital realizamos 2 procesos para la identificación de nuestros grupos de interés. Por un lado, a comienzos de 2020, realizamos nuestro primer ejercicio de materialidad, para el cual priorizamos ciertos grupos de interés, con quienes realizamos un primer acercamiento para conocer sus ideas y expectativas frente a diferentes temas de sostenibilidad que podían ser materiales para nuestra empresa. Dicho proceso requirió la realización de entrevistas directas con miembros directivos del Grupo Credicorp (nuestro principal accionista), una encuesta a nuestros colaboradores para recoger sus impresiones y también entrevistas con cada uno de los directivos de Credicorp Capital.

Las entrevistas a nuestros accionistas nos permitieron conocer sus expectativas frente a una gestión ética corporativa con respeto y transparencia. Asimismo, manifestaron como tema relevante la protección y satisfacción de nuestros clientes. Además, priorizaron la atracción y desarrollo del talento mediante óptimas condiciones de trabajo.

Como resultado de la encuesta a nuestros colaboradores, pudimos saber que coinciden con los accionistas en que es importante que tengamos una gestión basada en lineamientos éticos, y en donde se propenda por el mejoramiento del nivel de satisfacción de nuestros clientes. Por otro lado, esperaban la promoción de talento diverso e inclusivo con igualdad de oportunidades para los colaboradores.

La encuesta a los clientes nos permitió identificar sus principales expectativas: nos manifestaron como prioridad la necesidad de gestionar y mejorar el nivel de satisfacción de estos, implementado mecanismos y herramientas ágiles para atender de manera oportuna sus quejas y reclamos. En segundo lugar, esperan que actuemos de manera ética, con integridad y transparencia. Finalmente, manifestaron la expectativa de optimizar nuestras operaciones con mejoras tecnológicas.

El segundo proceso de materialidad y de identificación de nuestros grupos de interés se dio en el marco del diseño de la estrategia de sostenibilidad del grupo Credicorp a mediados de 2020. Los grupos de interés identificados y los mecanismos para conocer las expectativas de los mismos fueron los siguientes.

- **Colaboradores:** encuesta.
- **Clientes:** encuesta (únicamente Perú).
- **Accionistas:** entrevistas a directivos del grupo Credicorp.
- **Líderes de Opinión:** encuesta, liderado por el grupo Credicorp.
- **ONG:** encuesta, liderado por el grupo Credicorp.
- **Reguladores:** investigación documentaria.

En este segundo proceso se propuso como premisa a los grupos de interés, la selección de 3 prácticas de negocios sustentables que fueran estratégicas para el grupo Credicorp.

- **Clientes:** Ofrecer claridad en productos y servicios financieros, tener un propósito social, y contar con una gerencia responsable, justa y que actúa con integridad al interactuar con sus clientes.
- **Colaboradores:** Propósito social, el buen ambiente de trabajo e igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, y las inversiones y programas comunitarios.

Otra premisa propuesta consistió en la identificación de los 4 problemas más importantes que enfrenta la sociedad en los que creen que Credicorp Capital podría enfocarse y desempeñar un papel fundamental en los próximos 5 años.

En este caso, los/as clientes/as mencionaron iniciativas para reducir la pobreza y la informalidad, acceso a educación de calidad, crecimiento económico, y educación financiera y acceso a servicios financieros justos. En cuanto a los/as colaboradores, destacaron más la educación financiera y acceso a servicios

financieros justos, luego las iniciativas para reducir la pobreza y la informalidad, el crecimiento económico y el acceso a educación de calidad. De ese modo, se puede apreciar que tanto colaboradores como clientes/as destacan los mismos cuatro problemas como prioridad.

Con base en la experiencia con los 2 procesos descritos previamente, en Credicorp Capital hemos definido la siguiente lista de grupos de interés, la cual será revisada, actualizada y aprobada cada 2 años por nuestro Comité de Gestión.



(GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43)(GRI 102-44)





# 7.

## Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

# 7. Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

(GRI 102-55) (GRI 102-56)

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
<b>Fundamentos</b>					
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>					
<b>Contenidos generales</b>					
	102-1: Nombre de la empresa	10	--	--	--
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	10 - 11	--	--	--
	102-3: Ubicación de la sede	99	--	--	--
	102-4: Ubicación de las operaciones	10	--	--	--
	102-5: Propiedad y forma jurídica	10	--	--	--
	102-6: Mercados servidos	10	--	--	--
	102-7: Tamaño de la organización	6, 7, 11, 19, 28	--	--	--
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	53	--	Principio 6	Nº8, Nº10
	102-9: Cadena de suministro	62	--	--	--
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	10	--	--	--
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-11: Principio o enfoque de precaución	40	--	--	--
	102-12: Iniciativas externas	12	--	--	--
	102-13: Afiliación a asociaciones	13	--	--	--
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4 y 5	--	--	--
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	15	--	Principio 10	Nº16
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	17	--	Principio 10	Nº16
	102-18: Estructura de gobernanza	12	--	--	--
	102-40: Lista de grupos de interés	76 y 77	--	--	--
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	53	--	Principio 3	Nº8
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	76 y 77	--	--	--
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	76 y 77	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
<b>Fundamentos</b>					
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>					
<b>Contenidos generales</b>					
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	76 y 77	--	--	--
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	73	--	--	--
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	73	--	--	--
	102-47: Lista de temas materiales	74 y 75	--	--	--
	102-48: Reexpresión de la información	No ha sido necesario la reexpresión de información.	--	--	--
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-49: Cambios en la elaboración de informes	73	--	--	--
	102-50: Periodo objeto del informe	73	--	--	--
	102-51: Fecha del último informe	73	--	--	--
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	73	--	--	--
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	99	--	--	--
	102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI	73	--	--	--
	102-55: Índice de contenidos GRI	79-85	--	--	--
	102-56: Verificación externa	Este reporte de sostenibilidad no ha tenido una verificación externa.	--	--	--
<b>Temas materiales</b>					
<b>Inversiones responsables y sostenibles</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	40 - 47	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	40 - 47	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	40 - 47	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	IR1: Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio.	40 - 47	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>					
<b>Inversiones responsables y sostenibles</b>					
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	IR2: Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas.	40 - 47	--	--	--
	IR3: Avances en las iniciativas de Fondos sostenibles y de impacto, ESG en activos listado y alternativos.	40 - 47	--	--	--
<b>Finanzas sostenibles</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	36 y 37	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	36 y 37	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	36 y 37	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	FS1: Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje	36 y 37	--	--	--
	FS2: Avances realizados en la iniciativa de finanzas sostenibles	36 y 37	--	--	--
<b>Desempeño económico</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	19 - 29, 94	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	19 - 29, 94	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	19 - 29, 94	--	--	--
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	90	--	--	N°8 N°9
<b>Ética empresarial</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	15	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	15	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	15	--	--	--
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	15	--	--	N°16

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>					
<b>Experiencia del cliente</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	49 - 52	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	49 - 52	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	49 - 52	--	--	--
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	50	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	51 y 52	--	--	N°12
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	52	--	--	N°16
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	EC1: Resultados de satisfacción (NPS) alcanzados en los journeys priorizados de experiencia del cliente (Negocios Fiduciarios)	49	--	--	--
	EC2: Resultados de satisfacción (NPS) alcanzados en los journeys priorizados de experiencia del cliente (Gestión Patrimonial)	50	--	--	--
<b>Enfoque de género</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	38	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	38	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	38	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	EG1: Avances en las iniciativas de Enfoque de Género.	38	--	--	--
<b>Responsabilidad social</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	63 - 69	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	63 - 69	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	63 - 69	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	63 - 69	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>					
<b>Gestión del riesgo sistémico</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	16 - 19	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	16 - 19	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	16 - 19	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	GRI: Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de test de stress obligatorios o voluntarios en el planeamiento de capital, estrategia a largo plazo y otras actividades del negocio	88	--	--	--
<b>Integridad profesional</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	15	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	15	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	15	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	IP1: Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia	15	--	--	--
<b>Incentivos para empleados y toma de riesgos</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	88	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	88	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	88	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	IE1: Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos de nivel 3	88	--	--	--
<b>Gestión de talento</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	53 - 62	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	53 - 62	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	53 - 62	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>					
<b>Gestión de talento</b>					
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	90 y 91	--	--	N°5, N°8, N°10
	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	54	--	--	N°3, N°5, N°8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	61	--	--	N°8
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	61	--	--	N°8
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	60	--	--	N°8
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	60	--	--	N°8, N°16
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	61	--	--	N°8
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	61	--	--	N°3
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	62	--	--	N°8
	403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	61	--	--	N°8
	403-9: Lesiones por accidente laboral.	93 y 94	--	--	N°3, N°8, N°16
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales.	93 y 94	--	--	N°3, N°8, N°16
GRI 404 Formación y Enseñanza 2016	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	55	--	--	N°8
<b>Gestión ambiental</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	70 - 71	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	70 - 71	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	70 - 71	--	--	--
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	95	--	--	N°7, N°8, N°12, N°13

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
<b>Temas materiales</b>					
<b>Gestión ambiental</b>					
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	96	--	--	N°6, N°12
	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	96	--	--	N°6
	303-5: Consumo de agua	96	--	--	N°6
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	96	--	--	N°3, N°12, N°13, N°14, N°15
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	96	--	--	N°3, N°12, N°13, N°14, N°15
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	96	--	--	N°3, N°12, N°13, N°14, N°15
GRI 306: Residuos 2020	306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	97	--	--	N°3, N°6, N°11, N°12
	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	97	--	--	N°3, N°6, N°8, N°11, N°12
	306-3: Residuos generados.	97	--	--	N°3, N°6, N°11, N°12, N°15
<b>Diversidad, inclusión y equidad de género</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura,	56 - 60	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes,	56 - 60	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión,	56 - 60	--	--	--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados,	92	--	--	N°5, N°8
	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres,	56	--	--	N°5, N°8, N°10

8.

Índice Sustainability  
Accounting Standards  
Board (SASB)

# 8. Índice SASB

(SASB FN-IB-550b.1)(SASB FN-IB-550b.2)(SASB FN-IB-550b.3)

El Sustainability Accounting Standards Board (SASB) es una organización independiente sin fines de lucro que establece estándares para guiar la divulgación de información de sostenibilidad de importancia financiera por parte de las empresas a sus inversores. Los estándares SASB identifican el subconjunto de problemas

ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes para el desempeño financiero en cada una de las 77 industrias.

Credicorp Capital reporta las métricas de los estándares de SASB para las Actividades de Gestión y Custodia de Activos, y Banca de Inversión y Corretaje.

Tema	Código	Métrica	Número de página o respuesta
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el asesoramiento y la gestión de inversiones.	FN-AC-410a.1	Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (1) integración de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), (2) inversión temática en sostenibilidad, y (3) screening.	40
	FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio.	40
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas	40
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y Corretaje.	FN-IB-410a.1	Ingresos de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria.	36
	FN-IB-410a.2	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria.	36
	FN-IB-410a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje.	36
Ética empresarial	FN-AC-510a.1 / FN-IB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria.	15
	FN-AC-510a.2 / FN-IB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	15
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes.	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.	Casos analizados por abuso de mercado en 2021 requeridos por el regulador: 10 colaboradores.  Requerimientos atendidos por Control Interno 2021 y donde relaciono los comerciales involucrados: 37 colaboradores
	FN-AC-270a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y antiguos.	52
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios.	51

Tema	Código	Métrica	Número de página o respuesta
Gestión del riesgo sistémico.	FN-IB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	No aplica. No somos un G-SIB.
	FN-IB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de test de stress obligatorios o voluntarios en el planeamiento de capital, estrategia a largo plazo y otras actividades del negocio.	Realizamos pruebas de estrés voluntarias para el planeamiento de capital acorde con las metodologías corporativas de Credicorp.
Integridad profesional	FN-IB-510b.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.	Casos analizados por abuso de mercado en 2021 requeridos por el regulador: 10 colaboradores.  Requerimientos atendidos por Control Interno 2021 y donde relaciono los comerciales involucrados: 37 colaboradores
	FN-IB-510b.2	Número de casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia, por parte.	15
	FN-IB-510b.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia.	15
	FN-IB-510b.4	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia	15
Incentivos para empleados y toma de riesgos	FN-IB-550b.1	Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT).	No aplica.
	FN-IB-550b.2	Porcentaje de la remuneración variable de los tomadores de riesgos materiales (MRT) a los que se aplicaron cláusulas de penalización o recuperación.	No aplica.
	FN-IB-550b.3	Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos de nivel 3.	De existir inversiones en la posición propia clasificadas como nivel 3, estas no hacen parte de nuestros portafolios de <i>trading</i> . Este tipo de inversiones son evaluadas de manera independiente para aprobar su inversión.  Los precios son obtenidos de acuerdo con la metodología contable aplicable para el activo.
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-AC-330a.1 / FN-IB-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados.	90
Parámetros de actividad	FN-IB-000.A	(1) Número y (2) valor de (a) suscripción, (b) asesoramiento y (c) Transacciones de seguridad.	28
	FN-IB-000.C	(1) Número y (2) valor de las operaciones de mercado en (a) renta fija, (b) acciones, (c) divisas, (d) derivados y (e) productos básicos.	Tuvimos un total de 21,237 operaciones de market making en renta variable por un valor de USD 415 millones.
	FN-AC-000.A	(1) Total de activos registrados y (2) total de activos no registrados bajo gestión (AUM).	19



9.

| Anexos

## 9. Anexos

### Métricas del negocio

#### Utilidad neta de gestión

La siguiente tabla incluye los resultados de ASB, Gestión Patrimonial BCP y todos los vehículos de Credicorp Capital.

Credicorp Capital Consolidado	Acumulado a dic-21	Acumulado a dic-20	Var % 2021 / 2020
(En millones de PEN)			
Finanzas Corporativas	34.74	49.65	-30
Mercado de Capitales	211.04	291.45	-28
Asset Management	262.81	203.63	29
Gestión Patrimonial	384.75	281.22	37
Negocios Fiduciarios	66.91	56.49	18
Tesorería	54.48	41.18	32
<b>Ingresos Netos</b>	<b>1,012.60</b>	<b>923.71</b>	<b>10</b>
Gastos del Personal	-447.97	-402.96	11
Gastos Operativos	-284.2	-274.26	4
<b>Gastos Totales</b>	<b>-732.17</b>	<b>-677.23</b>	<b>8</b>
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>280.44</b>	<b>246.48</b>	<b>14</b>
Impuesto a la Renta	-42.77	-46.9	-9
<b>Utilidad Neta de Gestión</b>	<b>237.67</b>	<b>199.58</b>	<b>0.19</b>

(GRI 201-1)

### Métricas sociales

(GRI 102-8) (SASB FN-AC-330a.1) (SASB FN-IB-330a.1)

#### Colaboradores

Tipo de contrato y jornada laboral	Número total de colaboradores						
	Mujeres	Hombres	Chile	Colombia	Perú	Panamá	EE.UU
Plazo permanente	842	931	228	895	489	129	32
Jornada completa	842	931	228	895	489	129	32
Jornada reducida	0	0	0	0	0	0	0
Plazo temporal	36	23	1	22	5	31	0
Jornada completa	36	23	1	22	5	31	0
Jornada reducida	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>878</b>	<b>954</b>	<b>229</b>	<b>917</b>	<b>494</b>	<b>160</b>	<b>32</b>

(GRI 401-1)

Número de nuevas contrataciones <sup>17</sup>

País/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar
Chile	16	23	0	39
Mujeres	6	5	0	11
Hombres	10	18	0	28
Colombia	152	115	4	271
Mujeres	86	57	2	145
Hombres	66	58	2	126
Perú	49	41	1	91
Mujeres	17	11	1	29
Hombres	32	30	0	62
Panamá	11	4	0	15
Mujeres	6	3	0	9
Hombres	5	1	0	6
EE.UU	2	2	3	7
Mujeres	2	2	0	4
Hombres	0	0	3	3
Total por grupo de edad	230	185	8	423

Número de ceses <sup>18</sup> (GRI 401-1)

País/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar
Chile	22	41	4	67
Mujeres	7	10	1	18
Hombres	15	31	3	49
Colombia	67	73	25	165
Mujeres	38	35	20	93
Hombres	29	38	5	72
Perú	25	49	7	81
Mujeres	8	22	4	34
Hombres	17	27	3	47
Panamá	4	14	2	20
Mujeres	2	3	0	5
Hombres	2	11	2	15
EE.UU	0	2	5	7
Mujeres	0	2	3	5
Hombres	0	0	2	2
Total por grupo de edad	118	179	43	340

<sup>17</sup> Para este cálculo no se están considerando al personal con contrato plazo fijo, los retornos de licencia ni los cambios de empresa.

<sup>18</sup> Para este cálculo no se están considerando al personal con contrato plazo fijo, las salidas por licencia, ni los cambios de empresa. Sin embargo, sí se están considerando las salidas por movimiento Credicorp.

### Promedio de horas de formación de los empleados en 2021 por categoría laboral y sexo

Empleados Credicorp Capital		Número total de horas de formación	Número total de colaboradores	Promedio de horas por colaborador
Líderes senior	Hombres	96	22	4.36
	Mujeres	13	5	2.60
Mandos medios	Hombres	468	43	10.88
	Mujeres	347	33	10.52
Colaboradores no gerenciales	Hombres	2,368	231	10.25
	Mujeres	3,218	373	8.63
Total		6,510	707	9.21

Directorio Credicorp Capital	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Hombres	0	0	7	7
Mujeres	0	0	2	2
Total	0	0	9	9

(GRI 405-1)

### Empleados por categoría laboral:

Empleados		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Líderes senior	Hombres	0	30	9	39
	Mujeres	0	5	1	6
Mandos medios	Hombres	0	143	13	156
	Mujeres	0	71	6	77
Colaboradores no gerenciales	Hombres	262	438	62	762
	Mujeres	260	450	70	780
Total		522	1,137	161	1,820



### Casos de dolencias y enfermedades laborales registrables

	Chile		Colombia		Perú		Panamá		EE.UU	
	Número	Tasa %	Número	Tasa %	Número	Tasa %	Número	Tasa %	Número	Tasa %
Empleados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trabajadores tercerizados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### Inversiones en la comunidad

Tipo	2021 (en USD)	Principales actividades consideradas
Contribuciones a asociaciones benéficas, ONG e institutos de investigación.	21,052	En Chile se realizó una campaña 1 +1, donde lo que los colaboradores donaban y la compañía donada el mismo valor esa campaña fue hecha a favor de la Fundación Las Rosas, el monto total donado fue de USD 1,091. Adicionalmente al finalizar el año el dinero destinado por la compañía para regalos de clientes se materializó en una donación a la Fundación La Protectora, y el monto total de esa donación fue de USD 19,961.
Donaciones en especie.	36,238	Valor registrado en libros de donación en especie de muebles, computadores y demás insumos de oficina que fueron donados en Colombia a diferentes fundaciones.
Costes directos de programas sociales.	19,260	Costo asociado a la contratación de operador del programa Invirtiendo Futuros a través del cual se ofrece mentorías financieras especializadas a emprendimientos de impacto.
<b>Total</b>	<b>76,550</b>	

(GRI 201-1)

En Credicorp Capital, tenemos como política que nuestros programas de RSC, hagan parte del core de nuestro negocio. De esta manera, nuestra principal inversión en la comunidad se determina por la donación de horas-persona en nuestras iniciativas:

- **Asesorías Pro Bono:** Programa que busca asesorar a fundaciones u organizaciones sin ánimo de lucro en diferentes aspectos con el fin de ayudarles a mejorar su capacidad de gestión y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.
- **Invirtiendo Futuros:** Programa que busca otorgar mentorías financieras especializadas a emprendimientos de impacto social, ambiental y cultural.



Tipo de contribución	Cantidad de horas	Descripción
Tiempo: voluntariado de los empleados durante las horas de trabajo remuneradas	5,105	Horas donadas por programa de asesoría Pro Bono.
	616	Horas donadas por programa Invirtiendo Futuros.
<b>Total</b>	<b>5,721</b>	

## Métricas ambientales

### Principales materiales usados

(GRI 301-1)

El consumo de papel se ha estimado en base a las cantidades compradas y al tamaño y gramaje del papel comprado. Para el reporte de combustible del 2021 y 2020 se está considerando solamente el gasohol.

Principales materiales usados	2020	2021
Papel (toneladas)	5.13	1.02
Combustible (galones)	408.24	517.77

### Consumo de energía

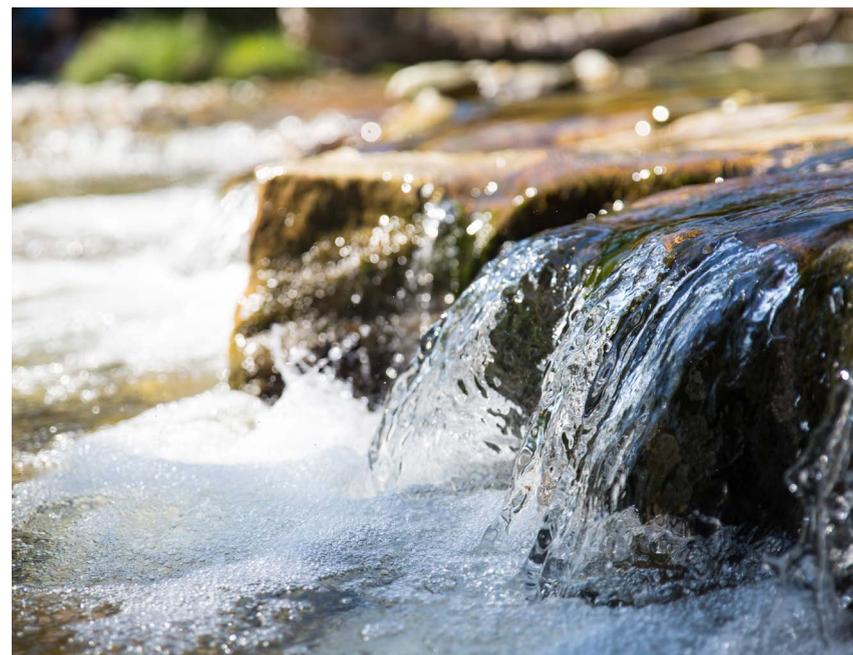
(GRI 302-1)

Consumo de energía (en MWh)	2020	2021
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables	26.79	21.70
Diésel	3.05	0.17
Gas Natural	2.82	1.84
Gasolina	20.91	19.68
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables	1.93	0.01
Biodiesel	1.93	0.01
Consumo total de electricidad	1,477.98	1,733.89
Consumo total de energía	1,506.70	1,755.60

## Consumo de agua

(GRI 303-1) (GRI 303-2) (GRI 303-5)

Nuestro consumo de agua está asociado principalmente a las actividades que se realizan en las oficinas de forma presencial, como el uso de servicios higiénicos y cocina. Nos abastecemos de agua por parte de proveedores de agua municipales, servicios públicos o privados, en cada uno de los países donde operamos.



Año	Consumo de agua (en metros cúbicos)
2021	6,692.30
2020	16,086.48

## Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Para la medición de nuestra huella de carbono, aplicamos el protocolo internacional GHG Protocol, elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el Estándar Internacional ISO 14064-2018. Adicionalmente, utilizamos el Quinto Informe de Evaluación del IPCC (IPCC AR5) como fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento

global (PCG). Cabe mencionar que medimos nuestra huella de carbono desde el 2018, la cual fue verificada por SGS en 2020 y 2021, asegurando la confiabilidad de los resultados.

Consideramos como año base histórico el año 2021, puesto que durante este año se dieron cambios en los límites de la organización, incluyéndose en Colombia una oficina en Cartagena y una oficina adicional en Medellín.

Emisiones de GEI (toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente) <sup>19</sup>	2020	2021
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	24.11	37.85
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	491.787	396.79
Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) <sup>20</sup>	666.438	525.12
<b>Emisiones totales de GEI</b>	<b>1,182.34</b>	<b>959.75</b>
Ratio de intensidad de emisiones	Por colaborador	0.54
	Por metro cuadrado	0.05

Durante el tiempo de pandemia nuestros/as colaboradores han desarrollado su trabajo desde casa, es decir de manera virtual, por lo tanto, la generación de emisiones de CO<sub>2</sub> por el consumo de energía en oficinas, traslado de los colaboradores de su domicilio hacia su centro de labores, viajes asociados a trabajo y consumo de papel se ha minimizado considerablemente en comparación con la primera medición realizada en el 2018.

<sup>19</sup> Gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HCF, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> y PFC. De manera adicional a lo establecido por la ISO 14064-1:2018, el inventario contempla también a las emisiones de HCFC (no-Kioto) tal como el gas refrigerante R-22 y R-123.

<sup>20</sup> Las principales fuentes de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) fueron: viajes en avión (26.22%), consumo de electricidad - trabajo desde casa (19.22%) y servicio de taxi (4.40%).

## Residuos generados

(GRI 306-1) (GRI 306-2) (GRI 306-3)

Las cifras de los residuos generados se han obtenido a través de dos metodologías. En el caso de Colombia, los resultados se han dado a través de mediciones directas que se dan en cada una de las sedes. En el caso de Perú, Chile y Panamá se realiza una proyección en base a una caracterización realizada en cada una de las sedes y se proyecta a la cantidad total de trabajadores.

Residuos sólidos generados (en toneladas)	2020	2021
Residuos sólidos peligrosos	0	0
Residuos sólidos no peligrosos	14.71	8.66
<b>Residuos generados</b>	<b>14.71</b>	<b>8.66</b>

### Composición de los residuos generados (en toneladas)

Papel y cartón	4.14
Plástico	0.44
Orgánico	0.41
Inorgánicos	3.66
<b>Residuos generados</b>	<b>8.66</b>



## Glosario

- **Asset allocation:** estrategia para la construcción de un portafolio de inversión que consiste en asignar participaciones por clase de activo considerando objetivos de rentabilidad, tolerancia al riesgo y horizontes de inversión, entre otros.
- **AUM (assets under management):** el valor total de mercado de las inversiones que una persona o entidad maneja en nombre de los inversores.
- **Benchmark:** Referencia que sirve para la comparación con pares de indicadores de desempeño.
- **Business intelligence:** uso de estrategias y herramientas que sirven para transformar información en conocimiento, con el objetivo de mejorar el proceso de toma de decisiones en una empresa.
- **Buy-side Research:** equipo de investigación propio encargado del análisis de temas macroeconómicos, sectoriales y de emisores para la generación de ideas de inversión y la construcción de portafolios.
- **Commodities:** bienes básicos que se utilizan como insumos en la producción de otros bienes y que pueden ser usados en el comercio o en el sector financiero, como objetos de adquisición
- **Core de negocio:** las principales actividades del negocio y que le brindan valor en su estrategia frente a otras empresas del mismo rubro.
- **Cuentas Escrow:** son Contratos de Comisión de Confianza por medio de los cuales se le delega obligaciones al agente Escrow para efectuar determinadas operaciones desde las cuentas dinerarias de acuerdo con lo que se haya determinado en el contrato.
- **Estrategia de Fundraising:** es una estrategia para conseguir fondos económicos con fines de ayuda social a través de donaciones de empresas, personas particulares, u organizaciones.
- **Investment and Stewardship Policy:** módulo de evaluación de Principles for Responsible Investment (PRI) que evalúa los componentes de las políticas de inversión responsable y relacionamiento con compañías en las que se invierte de los inversionistas signatarios.
- **Journey del cliente:** la trayectoria o camino que un cliente recorre dentro de su proceso de compra en los distintos puntos de contacto, canales e interacciones.
- **Lineamientos COSO:** marcos generales y orientaciones sobre la gestión del riesgo, control interno y disuasión del fraude.
- **Machine Learning:** una disciplina del campo de la Inteligencia Artificial que, a través de algoritmos, dota a los ordenadores de la capacidad de identificar patrones en datos masivos y elaborar predicciones (análisis predictivo).
- **Net Promoter Score (NPS):** es un indicador para medir la experiencia del cliente en una empresa que se basa en la posibilidad de que el cliente recomiende el servicio o producto o a un amigo suyo.
- **Onboarding digital:** es el proceso electrónico que permite la identificación de un consumidor financiero frente a una institución financiera y cuyo resultado genera la confianza equivalente a un proceso presencial.
- **Operaciones cross border:** operaciones comerciales (intercambio de mercancías) que cruzan fronteras de distintos países.
- **Orden Stop Loss:** orden condicionada que realiza la venta de un determinado activo si su precio desciende por debajo del límite establecido.
- **Outplacement:** servicio de acompañamiento para los empleados que son retirados de una organización con el objetivo de facilitar la reinserción laboral.
- **Placement agents:** agente intermediario que contacta a inversionistas con gestores de fondos de inversión.
- **Plataforma E-trading:** es una plataforma a través de la cual los clientes pueden generar el enrutamiento de órdenes de compra y venta de forma electrónica al mercado de capitales de forma fácil y ágil.
- **Plataformas offshore:** plataformas corporativas que operan en el extranjero.
- **Research papers:** documentos de investigación académica.
- **Trade-offs:** un equilibrio logrado entre dos características deseables pero incompatibles y que requieren un compromiso.



## Contacto

### Sede Chile

Dirección: Av. Apoquindo 3721, Piso 9, Las Condes, Santiago de Chile.

### Sede Perú

Dirección: Av. El Derby 055, Torre 3, piso 7, Santiago de Surco, Lima.

### Sede Colombia

Dirección: Calle 34 N° 6-65, Bogotá.

### Sede Miami:

Dirección: 121 Alhambra Plaza, Suite 1200, Coral Gables, FL 33134.

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad 2021 debe ser dirigida a los siguientes correos electrónicos:

**Chile:** [abauza@credicorpcapital.com](mailto:abauza@credicorpcapital.com)

**Perú:** [pvereau@credicorpcapital.com](mailto:pvereau@credicorpcapital.com)

**Colombia:** [cmoralesl@credicorpcapital.com](mailto:cmoralesl@credicorpcapital.com)

(GRI 102-3) (GRI 102-53)

Elaborado, diseñado y diagramado  
con la asesoría de Avanza Sostenible.  
[www.avanzasostenible.com](http://www.avanzasostenible.com)