

BBVA Continental

Informe de Banca
Responsable 2015



Índice

2	Carta del presidente
5	Perfil de BBVA Continental
11	Visión misión y política
15	Sistemas de gobierno
27	Materialidad y diálogo con los grupos de interés
35	Impacto en la sociedad
40	Prioridad 1: Comunicación TCR
43	Prioridad 2: Educación financiera
45	Prioridad 3: Productos de alto impacto social
53	Gestión Responsable de clientes
62	Riesgos sociales, ambientales y reputacionales
66	Equipo
73	Proveedores
77	Sociedad
85	Criterios y estándares de la información
100	Informe de revisión pendiente



Carta del presidente

La sostenibilidad de las empresas solo es posible en la medida en que las sociedades donde operan tengan posibilidades reales de alcanzar el progreso equitativo de sus ciudadanos. En BBVA Continental somos plenamente conscientes de los efectos que nuestra actividad genera tanto en los actores sociales como en nuestro entorno. En consecuencia, asumimos con máxima responsabilidad la gestión de nuestras actividades con el fin de que estas sean impulsoras del desarrollo de nuestros clientes y, por extensión, de todo el país.

A partir de esa convicción, reafirmamos nuestra vocación de ser una institución cada vez más clara, transparente y responsable con sus clientes y con el público en general, renovando nuestro compromiso de impulsar negocios seguros y modernos, acordes con las ventajas que nos brinda la tecnología de nuestros tiempos. En ese sentido, y en línea con la visión del Grupo BBVA en el ámbito mundial, nuestro Banco en el Perú busca poner, al alcance de todos, las oportunidades que nos brinda la nueva era.

El camino que nos hemos trazado tiene el propósito de posicionar a nuestra institución como una empresa de referencia en el mundo, que se distinga por una sólida reputación, basada no solo en el cumplimiento de la legislación local e internacional, sino que vaya más allá, actuando de manera ética y justa en el más amplio sentido de la palabra.

Ese compromiso se traduce en acciones concretas destinadas a que todos nuestros colaboradores a nivel nacional incorporen la calidad del servicio como sello distintivo e indisoluble de su actuación, a través de todos los puntos de contacto, físicos y virtuales, que mantiene nuestra institución con

Nuestra actuación no se limita al ámbito de nuestro negocio. Entendemos que una empresa líder como BBVA Continental tiene la obligación de liderar cambios que contribuyan al desarrollo de la sociedad en su conjunto

los clientes y usuarios. Siempre imbuido de un estricto sentido de responsabilidad, BBVA Continental promueve acciones financieras serias, consecuentes y bien pensadas, que favorezcan el crecimiento ordenado de nuestros clientes y eviten situaciones que pongan en riesgo su desarrollo personal, familiar y empresarial.

Nuestra actuación no se limita al ámbito de nuestro negocio. Entendemos que una empresa líder como BBVA Continental tiene la obligación de liderar cambios que contribuyan al desarrollo de la sociedad en su conjunto. Por esa razón, a través de nuestra Fundación, propiciamos desde hace 44 años el acceso democrático de la población –independientemente de su relación comercial con nuestra empresa– a una educación de calidad, así como a espacios y manifestaciones culturales que promuevan el respeto mutuo, la tolerancia y la sana convivencia.



Alex Fort Brescia

Presidente del Consejo
Fundación BBVA Continental

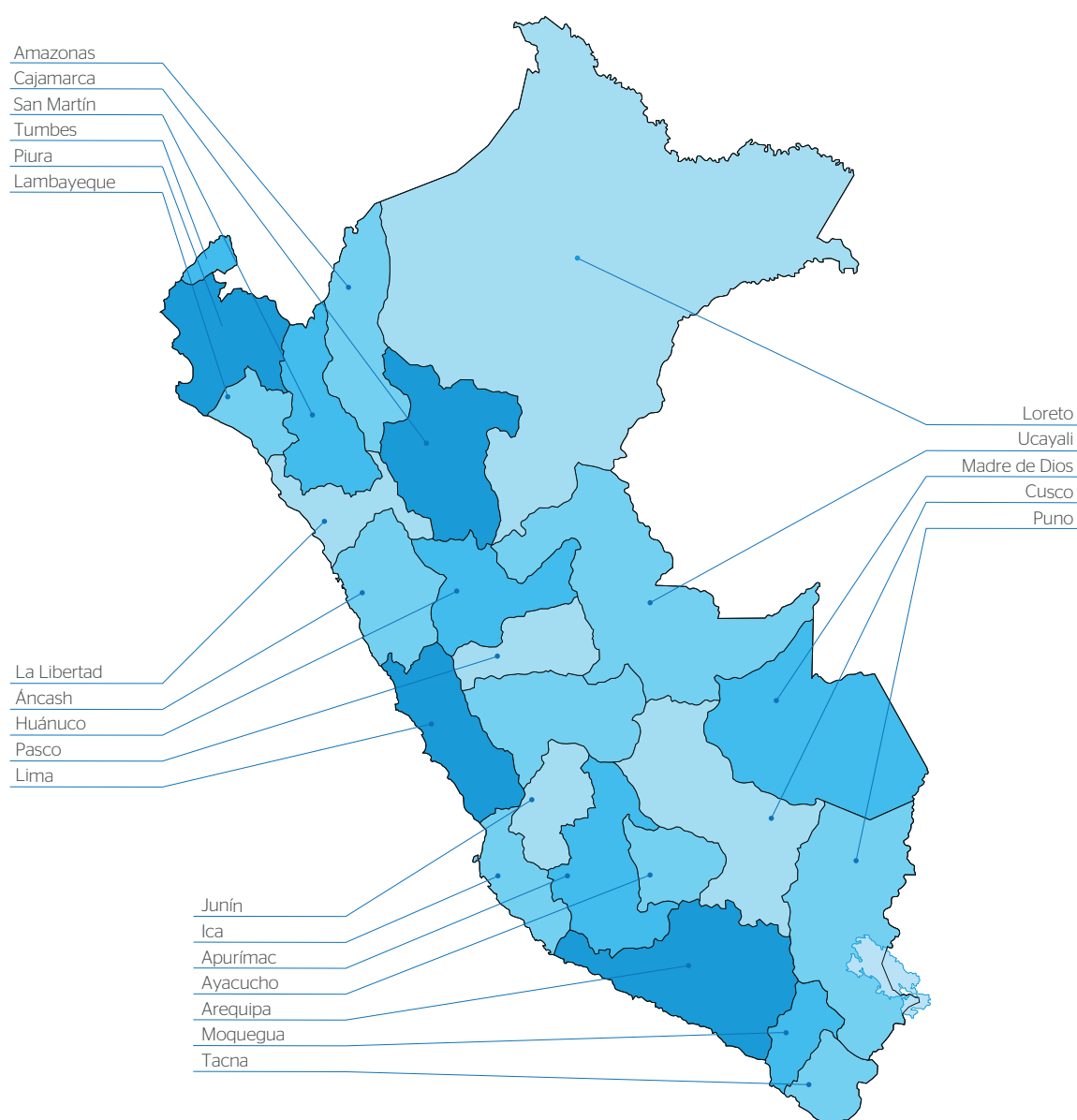
- 07 Indicadores clave de Banca Responsable
- 08 Organigrama y estructura de negocios
- 09 Premios y reconocimientos
- 10 Objetivos del Plan de Negocio Responsable

Perfil de BBVA Continental



BBVA Continental

BBVA Continental es una sólida entidad financiera de gran prestigio en el ámbito nacional e internacional. Se trata de una entidad subsidiaria del Holding Continental S. A., empresa peruana formada por el grupo Brecia (50%), de capital peruano, y el grupo BBVA (50%), de España. El Banco desarrolla sus actividades a través de una red nacional conformada por 370 oficinas distribuidas en todo el país, y cuya sede central está ubicada en Av. República de Panamá 3055, distrito de San Isidro, ciudad de Lima, capital del Perú. El Banco es una sociedad anónima constituida en 1951, autorizada a operar por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), con RUC número 20100130204.



Activo total	Clientes	Departamentos	Oficinas	Cajeros automáticos	Empleados
81,116.142 millones de soles	4,552.296	23	370	1,852	5,392

Datos Relevantes BBVA Continental (cifras consolidadas)

En millones de nuevos soles y porcentaje

	2015	2014	Var.	Var. %
Balance				
Activo total	81,116	62,896	18,220	29.0%
Colocaciones netas ¹	47,487	41,768	5,719	13.7%
Obligaciones con el público	46,440	38,555	7,885	20.5%
Patrimonio neto	6,256	5,578	678	12.2%
Estado de ganancias y pérdidas				
Margen financiero bruto	2,706	2,686	20	0.7%
Margen financiero neto	2,068	2,172	-104	-4.8%
Ingresos por servicios financieros netos	782	707	75	10.5%
Resultados por operaciones financieras	694	471	223	47.3%
Margen operacional	3,544	3,350	194	5.8%
Gastos de administración	1,506	1,308	198	15.2%
Utilidad antes de impuestos	1,888	1,882	7	0.4%
Utilidad neta	1,372	1,344	28	2.1%
Calidad de Cartera				
Ratio de Mora ²	2.17%	2.23%	-6	puntos básicos
Ratio de cobertura de cartera atrasada ³	203.57%	202.11%	146	puntos básicos
Liquidez				
Fondos disponibles / depósitos totales ⁴	48.76%	36.13%	1,263	puntos básicos
Colocaciones netas / depósitos totales ⁴	99.96%	104.61%	-465	puntos básicos
Productividad				
Total activo / n° de personal (en millones S/.)	14.67	11.36		29.2%
Ratios de Capital				
Ratio de capital global ⁵	13.31%	13.78%	-47	puntos básicos
Índices de Rentabilidad y Eficiencia				
ROE ⁶	23.92%	26.69%	-277	puntos básicos
ROA ⁷	1.87%	2.26%	-39	puntos básicos
Ratio de eficiencia ⁸	38.92%	36.42%	249	puntos básicos
Cuota de Mercado				
Colocaciones vigentes	21.88%	22.56%	-68	puntos básicos
Depósitos totales	21.87%	21.74%	13	puntos básicos
Otros Datos				
Plantilla estructural	5,529	5,539	-10	-0.2%
Total Red Comercial				
Oficinas Banca Minorista	343	337	6	1.8%
Oficinas Banca Premium	3	2	1	1
Cajeros Automáticos	1,872	1,691	181	11.0%

⁽¹⁾ No considera rendimientos devengados

⁽²⁾ Cartera atrasada / colocaciones brutas

⁽³⁾ Provisiones / cartera atrasada

⁽⁴⁾ Obligaciones con el público y depósitos del sistema financiero

⁽⁵⁾ Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo

⁽⁶⁾ Utilidad neta anualizada / patrimonio promedio

⁽⁷⁾ Utilidad neta anualizada / activo promedio

⁽⁸⁾ Gastos de operación / margen financiero total

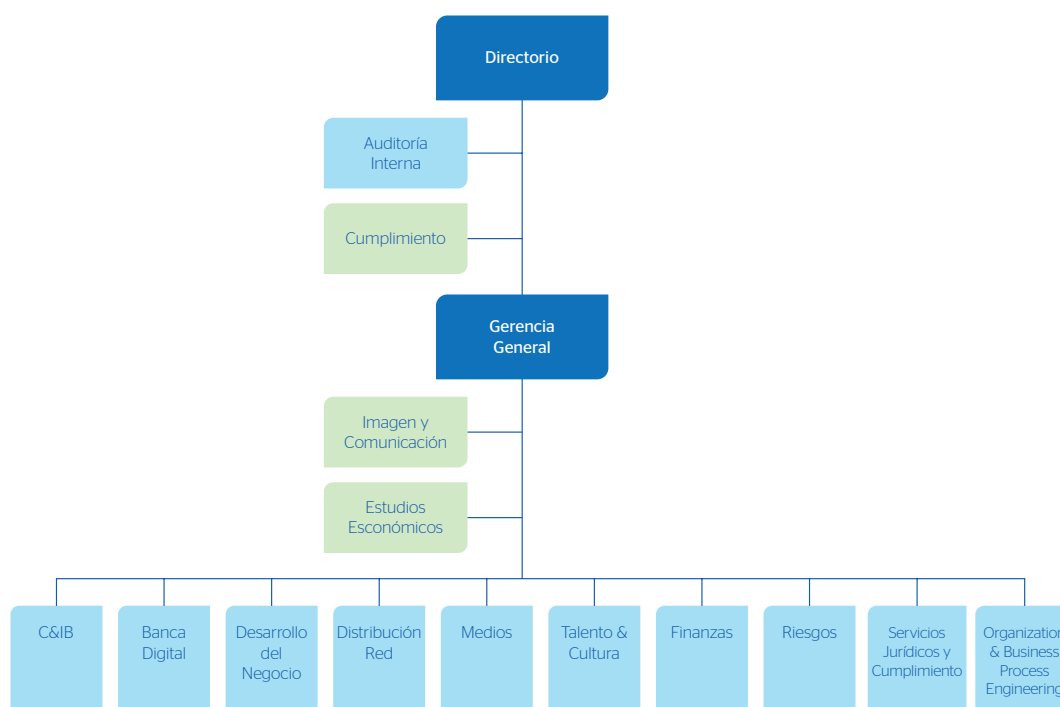
Incluye sucursales en el exterior

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP / Superintendencia del Mercado de Valores

Indicadores clave de Banca Responsable

	2015	2014	2013
Económicos			
Valor económico generado (millones S/.)	4,212	3,848	3,657
Valor económico distribuido (millones S/.)	2,023	1,846	1,641
Valor económico retenido (millones S/.)	2,189	2,003	1,936
Sociales			
Comunidad			
Inversión en programas sociales	S/. 6,707,984	S/. 6,404,269	S/. 8,364,266
Beneficio atribuido al grupo dedicado a programas sociales (%)	0.49%	0.48%	0.64%
Número de personas beneficiadas por el programa de educación financiera	719	0	0
Gobierno corporativo	23,012	25,149	48,249
Capital humano (número)			
Empleados	5,392	5,421	5,327
Índice de satisfacción global de empleados	78	78	76
Diversidad de género de los empleados (mujeres/total de la plantilla, %)	51%	51%	50%
Personas del equipo gestor	95	56	56
Diversidad de género en el equipo gestor (mujeres/total de la plantilla, %)	27%	18%	18%
Edad media de empleados (años)	35.05	34.72	34.62
Estabilidad laboral (% empleo fijo)	81.3%	79.8%	81.4%
Rotación de empleados	15.8%	18.0%	15.3%
Puestos de trabajo netos creados	867	852	864
Antigüedad laboral (años)	35.05	34.72	34.62
Horas de formación por empleado	53	58.96	59.99
Participantes en iniciativas de voluntariado que son empleados de BBVA Continental	276	167	70
Medioambientales			
Emisiones CO2 por persona (T)	1.46	1.44	1.49
Consumo de papel por persona (T)	0.065	0.06	0.058
Consumo de agua por persona (m3)	31.35	32.98	30.35
Consumo de electricidad por persona (MWh)	6.633	6.952	7.252
Personas trabajando en edificios certificados	1,737	0	0
Gobierno corporativo			
Diversidad de género en el Consejo (mujeres/total de consejeros, %)	30%	30%	30%

Organigrama y estructura de negocio



Premios y reconocimientos

El programa “Leer es estar Adelante” de la Fundación BBVA Continental ha sido reconocido con los premios más importantes en responsabilidad social que se otorgan en el Perú:

- Gran Premio Creatividad Empresarial 2010
- Creatividad Empresarial 2010, Categoría Educación.
- Premio RPP Integración y Solidaridad, en la Categoría Empresa.
- Premio Eduardo Hochschild 2012, en la categoría Educación, entregado por IPAE, por su aporte empresarial al desarrollo de la educación.
- Premio León de Bronce, Cannes de Publicidad 2012, por uso de medios alternativos.
- Premio El Sol de España, por uso de medios alternativos.
- Diploma de Reconocimiento 2014 del Ministerio de Educación, por su aporte a la formación de los estudiantes peruanos.

El programa ha recibido también el reconocimiento de los distintos gobiernos regionales y del Ministerio de Educación, y ha sido invitado a presentar su estrategia y logros en diversos foros especializados tanto en el Perú como en el extranjero, por ser considerado una experiencia exitosa.

Asimismo, la Fundación y el Banco han recibido las siguientes distinciones por su destacada labor en el campo de la educación y la cultura, dado el enfoque descentralizado e inclusivo con el que desarrollan su propuesta de valor:

- Premio Asociación Nacional de Anunciantes, Premio a la Responsabilidad Social 2005.
- Premio Luis Hochschild Plaut 2004, por su aporte al arte y a la cultura con el proyecto Museo de Arte Precolombino.
- Premio “Somos patrimonio”, Convenio Andrés Bello 2004, en reconocimiento a la gestión de fomento y promoción del arte y la cultura en el Perú.
- Medalla de Honor del Instituto Nacional de Cultura 2003 por su destacada labor en la preservación, promoción y defensa del patrimonio cultural.

Objetivos del Plan de Negocio Responsable

Objetivos de actividad

		AVANCES 2015
Eco-eficiencia	Porcentaje de aumento del consumo de papel por persona	8.54
	Porcentaje de reducción de agua por persona	4.96
	Porcentaje de reducción de electricidad por persona	4.59
	Porcentaje de personas trabajando en edificios certificados	32%

		OBJETIVO 2016	AVANCES 2015
Educación	Número de personas beneficiadas del programa de educación financiera	2,000	719
	Número de pymes beneficiadas por programas de formación para el crecimiento	200	150
	Número de becas anuales para niños desfavorecidos	18,553	23,012
	Número de personas beneficiadas de otros programas de educación para la sociedad	16	16

Objetivos de percepción

OBJETIVO 2016		
Comunicación TCR	Percepción de Banco claro y transparente	1º en clientes y 1º en no clientes
Educación	Percepción de apoyo a la educación financiera	2º en clientes y no clientes
Clientes	Reputación externa de clientes	1º banco con mejor reputación
Equipo	Reputación interna de empleados	Aumentar 1 punto
Sociedad	Reputación externa de no clientes	2º banco con mejor reputación
	Reputación en ciudadanía	2º en clientes y 2º en no clientes

- 12 Visión y misión
- 13 Política de Responsabilidad Social Corporativa
- 14 Plan de Negocio Responsable

Visión, misión y política

Visión y misión

BBVA Continental, empresa del rubro financiero, asume como compromisos principales satisfacer oportunamente las necesidades de los clientes y aportar valor al patrimonio de los accionistas, sin dejar de pensar en el progreso en las sociedades en las que está presente. Estas líneas, que justifican su razón de ser, resumen la MISIÓN que da vida y empuje a la organización.

Como parte del Grupo BBVA, el Banco está comprometido a ofrecer las mejores soluciones, productos y servicios financieros, con sencillez y responsabilidad, a sus diferentes grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad.

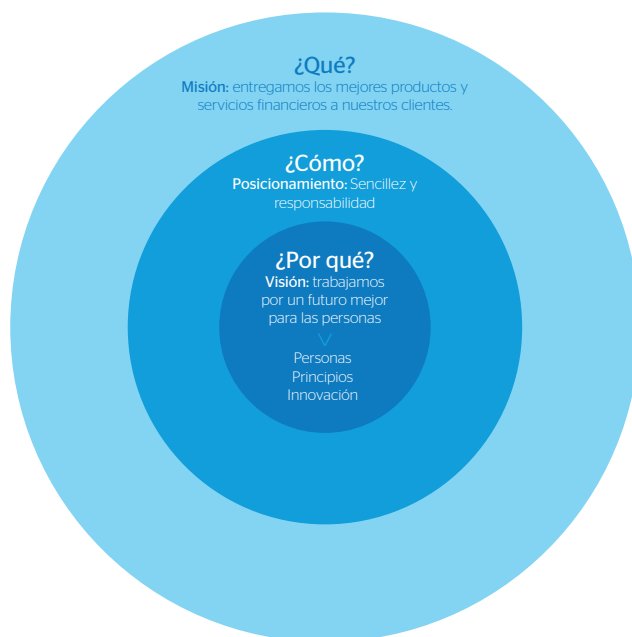
Para BBVA Continental, sencillez significa agilidad, cercanía, accesibilidad y claridad en el lenguaje. Y cuando se habla de responsabilidad se expresa ese enfoque de largo plazo que caracteriza a la organización, a través de una relación equilibrada con los clientes y del apoyo al desarrollo de la sociedad.

Con el propósito de alcanzar estos objetivos, BBVA Continental ha definido 7 principios corporativos que tienen que ver con las personas, la ética y la innovación.



El cumplimiento de estos principios permite afirmar con certeza que BBVA Continental hace banca responsable como parte de su invariable compromiso para fortalecer su función social. El objetivo, en el fondo, es hacer negocios con responsabilidad para hacer más sencilla la vida de las personas.

En ese sentido, el Banco ha definido su VISIÓN como la **búsqueda permanente de un mejor futuro para las personas**, la que se desarrolla sobre la base de tres pilares:



- **Integridad**, como manifestación de la ética en sus actuaciones y en todas las relaciones con diferentes grupos de interés.
- **Prudencia**, como principio de cautela en la toma de riesgos.
- **Transparencia**, como máxima para ofrecer un acceso a información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.

Política de responsabilidad social corporativa

En el marco de su política de responsabilidad social corporativa (RSC), BBVA Continental asume los siguientes compromisos:

- Desarrollar en todo momento su actividad principal en forma responsable.
- Maximizar la creación de valor sostenible y compartido para sus accionistas, los demás grupos de interés y el conjunto de la sociedad donde opera.
- Identificar, prevenir y mitigar sus posibles impactos negativos.

Las directrices que definen la política de responsabilidad social corporativa son:

1. Realizar la actividad financiera pensando en las personas.
2. Establecer relaciones equilibradas con los clientes y con orientación a largo plazo.
3. Ayudar a que los clientes tomen siempre decisiones informadas a partir de una comunicación transparente, clara, responsable y de educación financiera.
4. Ofrecer productos y servicios de alto impacto social, adaptados a las necesidades de los clientes y al contexto en el que viven.
5. Promover la inclusión financiera y la universalización del acceso responsable a los servicios financieros.
6. Impulsar una cultura de compromiso social y valores compartidos entre los empleados de la organización.
7. Apoyar el desarrollo de las sociedades donde esté presente el Banco tanto a través de la actividad financiera como mediante los programas sociales con foco en la educación y en el conocimiento.

La política de RSC ha sido actualizada en 2015 y aprobada por el Consejo de Administración, en cumplimiento de una de las funciones que le atribuye su reglamento, recibiendo además el reporte anual de la implementación y la concreción de la política institucional. La política de RSC se desarrolla y complementa con una serie de políticas específicas, normas y compromisos, que garantizan su adecuado cumplimiento en los ámbitos de aplicación.

Plan de Negocio Responsable

El entorno actual sigue demandando y reclamando un cambio de comportamiento y un nuevo enfoque por parte de las entidades financieras. Es por ello que BBVA Continental ha seguido trabajando en 2015 para dar respuesta a esta demanda social. El modelo diferencial que ha desarrollado el Banco es hacer una banca responsable, pensando en los requerimientos y expectativas de los clientes, así como aportando valor para el resto de grupos de interés.



En 2015, el Grupo BBVA ha continuado el impulso al Plan de Negocio Responsable, aprobado en 2013. Este plan posee tres prioridades estratégicas:

- **Comunicación transparente, clara y responsable (TCR).** La transparencia y la claridad son fundamentales para ayudar a que las personas entiendan los productos que contratan. Toda comunicación con el cliente, desde el documento o contrato más sencillo, debe ser clara y transparente. Para lograrlo, el Banco está desarrollando fichas con el fin de facilitar la toma de decisiones en la contratación de productos, así como nuevos contratos que estarán redactados pensando en el cliente, con un lenguaje sencillo, riguroso y preciso.
- **Educación financiera.** Fortalecer la educación financiera representa la prioridad estratégica de los programas sociales del Grupo. Estos se expresan a través de:
 - Cultura financiera que prepara a niños y jóvenes para su futuro.
 - Educación financiera para adultos que, junto con la Comunicación TCR, representa otro elemento para que el cliente tome decisiones informadas.
 - Formación en finanzas y habilidades destinada a los negocios para Pymes, que juegan un rol importante en el desarrollo del tejido económico-empresarial.
- **Productos de alto impacto social.** Supone el desarrollo de productos que integren atributos sociales diferenciales, que impulsen el crecimiento, que promuevan la inclusión financiera y que den respuesta a personas con necesidades especiales.

El Plan de Negocio Responsable integra una visión holística del negocio e incluye también iniciativas dirigidas a ejes transversales a la actividad del Banco, como la sociedad, la educación y la innovación. Este plan fue aprobado en el Comité de Negocio Responsable y se despliega mediante planes locales de negocio responsable.

16	Gobierno corporativo
16	Sistema de cumplimiento
20	Modelo de gestión de Banca Responsable
20	Modelo de control interno
22	Estándares de conducta
24	Compromisos internacionales suscritos

Sistemas de gobierno



Gobierno corporativo

De acuerdo a las disposiciones de ley, BBVA Continental incluye en su informe su reporte sobre el Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo. Este contiene un apartado que hace referencia al grado de seguimiento del Banco de las recomendaciones de Gobierno Corporativo existentes. Asimismo, en el apartado de Gobierno Corporativo de la web se incluye toda la información requerida legalmente.

Uno de los pilares que sustenta el desarrollo de BBVA Continental es el sistema de gobierno corporativo, elemento fundamental en el modelo de responsabilidad social corporativa.

Con este sistema se dirigen los órganos sociales de la organización y la actuación de sus accionistas, procurando que concuerden con los objetivos de los grupos de interés.

Según su reglamento interno, la aprobación de la política de responsabilidad social corporativa de BBVA Continental corresponde al Consejo de Administración del Banco, instancia que recibe anualmente un reporte con detalles sobre la implantación y concreción de dicha política.

Desde 2008, BBVA Continental participa activamente en la convocatoria del Índice de Buen Gobierno Corporativo (IBGC) de la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Se trata de un indicador estadístico que refleja el comportamiento de los precios de una cartera compuesta por las acciones más representativas de las empresas emisoras. Estas deben cumplir los principios de buen gobierno y poseer el nivel mínimo de liquidez establecido por la BVL.

Sistema de cumplimiento

Junto con las actividades que desarrollan las áreas de Servicios Jurídicos, Riesgos y Auditoría Interna, el sistema de cumplimiento forma parte del marco integral de gestión de riesgos del Grupo. En este participan el directorio, la gerencia y todo el personal de la organización. Está diseñado para identificar los riesgos potenciales a los que está expuesto el Banco.

El sistema de cumplimiento constituye uno de los pilares del Grupo para afianzar el compromiso de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones éticos y de respeto a las leyes vigentes. Para lograr este objetivo, BBVA Continental ha adoptado un modelo corporativo de gestión de riesgo que comprende:

- Integridad corporativa y conducta en los mercados (Corporate, Securities and Derivatives Compliance)
- Cumplimiento de las normas y cumplimiento con los clientes (Legal and Customer Compliance).
- Protección de datos personales (Data Privacy).
- Prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo (Anti Money Laundering and Counter Financing of Terrorism – AMLCFT).

Se define el término riesgo de cumplimiento como el peligro de sanciones legales o normativas –así como de pérdidas financieras o de reputación– que una entidad puede sufrir por incumplir leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación y códigos de conducta aplicables a sus actividades, o por el también denominado riesgo de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo.

La evolución de las normas en esta materia obliga a que el sistema de cumplimiento gestione el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos, y a que identifique, evalúe y mitigue los eventuales riesgos.

El modelo corporativo de gestión de riesgos no es estático, sino que evoluciona y procura anticiparse a nuevas situaciones. Se sostiene en los siguientes elementos:

- Estructura organizativa, con una clara asignación de roles y responsabilidades.
- Marco adecuado de políticas y procedimientos.
- Infraestructura tecnológica enfocada en la debida gestión de los riesgos y en la optimización de procesos de mitigación.
- Procesos de mitigación y controles que garanticen la gestión debida de los riesgos de cumplimiento.
- Mecanismos y políticas de comunicación y formación orientadas a sensibilizar a las personas del Grupo sobre los requisitos aplicables.
- Métricas e indicadores de supervisión que permitan el seguimiento de la implantación del modelo a escala global.
- Revisiones periódicas independientes que aseguren la efectiva implantación del modelo.

En ese orden de ideas, el Directorio de BBVA Continental es responsable de asegurar el adecuado desempeño del sistema de cumplimiento.

Se cuenta con un portal de cumplimiento como herramienta de divulgación interna (Intranet), que permite gestionar los procesos de comunicación y formación de toda la organización. Se utiliza para:

- Difundir novedades o cambios en el marco legal, normativa interna, documentos nacionales e internacionales, señales de alerta y patrones de comportamiento sospechosos y respuestas a preguntas frecuentes.
- Dotar de notoriedad diferencial a una determinada norma o contenido, divulgativo o formativo, relacionado con las actividades de prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo.
- Mantener un nivel de sensibilización apropiado. Este se alcanza cuando el cumplimiento de las normas y el adecuado comportamiento ético constituyen parte de los mensajes institucionales.
- Contar con un medio informativo continuo y de fácil acceso al personal.
- Automatizar el proceso de recepción de alertas y actividades inusuales de nuestros clientes.

Asesoramiento en materia de comportamiento ético y legal

En el área normativa se ha promovido la aplicación del Código de Conducta del Grupo, documento de regulación interna que exige que todas las actividades y negocios realizados en la organización se rijan por cánones éticos y en estricto cumplimiento de la ley. Este código -publicado en 2013 y actualizado en julio de 2015- debe ser acatado por todo el personal que actúa a nombre del Grupo, incluso por los proveedores.

Con la actualización de este código, se reafirma el compromiso con la transparencia, prudencia e integridad. Se han incorporado nuevas regulaciones y mejores prácticas que otras entidades en todas las áreas.

El desarrollo de un breve cuestionario facilita la toma de decisiones en tres niveles: toda actuación se debe realizar con absoluta legalidad, tiene que ser moralmente aceptable por la sociedad y no debe representar riesgo alguno para el Grupo en caso de hacerse pública. De cumplir todos estos requisitos, se considera que la acción va de acuerdo con el código. De lo contrario esta no se lleva a cabo.

El Código de Conducta se aplica a todas las entidades que conforman el Grupo. Se encuentra en proceso de publicación, tal como sucede con un programa corporativo de adhesión y formación a través de soportes telemáticos para toda la planilla. Se estructura en cuatro bloques: conducta con el cliente, conducta con los compañeros, conducta con la empresa y conducta con la sociedad.

Los principales tópicos incluidos en este código son:

- No discriminar y ser transparente con el cliente.
- Respeto a los compañeros y evitar cualquier situación discriminatoria, de acoso o intimidación.
- Políticas de utilización de recursos y herramientas informáticas.
- Políticas de prevención de conflictos de interés y de aceptación de regalos.
- Relaciones con medios de comunicación y presencia en redes sociales.
- Prevenir actuaciones indebidas en los mercados.
- Prevenir el lavado de activos y de financiamiento del terrorismo.
- Estricto cumplimiento de disposiciones sobre embargo internacional.
- Acatar políticas anticorrupción.

Los nuevos colaboradores del Grupo reciben un ejemplar y se comprometen a revisarlo mediante una declaración expresa de conocimiento y adhesión.

En 2015, la Unidad de Cumplimiento continuó con su labor de asesoramiento en asuntos relacionados al Código de Conducta, cuyos resultados se comunicaron a través del Comité de Gestión de la Integridad Corporativa.

Prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo

La prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo (PLA/FT) es parte del compromiso de BBVA Continental por mejorar los diferentes entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Para BBVA Continental, evitar que sus productos y servicios sean utilizados con fines delictivos es un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y, con ello, uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que se relaciona habitualmente.

El modelo de gestión en este campo no solo considera las regulaciones de los lugares donde el Grupo está presente, sino que incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional, así como las recomendaciones emitidas por organismos internacionales, tales como el Grupo Acción Financiera Internacional (GAFI).

El modelo de gestión de riesgo de PLA/FT está en permanente evolución y es sometido a continua revisión por parte de entidades independientes y de los reguladores. Los análisis de riesgo permiten reforzar los controles y establecer medidas mitigadoras adicionales para fortalecer el modelo.

En 2015, el Grupo continuó con la potenciación del modelo de gestión del riesgo para la prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo mediante:

- Dotación de recursos asignados directamente a las unidades PLA/FT en distintas jurisdicciones.
- Avances en la implementación, según las directrices emanadas de forma centralizada, de mejoras en los sistemas de categorización o asignación de riesgo a los clientes desde la óptica de PLA/FT. Se utilizaron parámetros relevantes del sector para cuantificar los riesgos de blanqueo.
- Adaptación de políticas y procedimientos internos a los cambios normativos.
- Mejora sostenida de los sistemas de monitorización ya existentes, los cuales constituyen un aporte importante para las capacidades de detección de actividades sospechosas.

Durante 2015, las acciones formativas en materia de PLA/FT han contado con la participación de 3,286 asistentes al curso comercial y 4,300 asistentes al curso general.

De cara al 2016, BBVA Continental honrará su compromiso de reforzar el modelo de gestión del riesgo de LA/FT, especialmente en la dotación de recursos humanos y tecnológicos. Además, impulsará desde la dirección global, la supervisión de las unidades en esta materia y continuará con la adecuación a la nueva normativa legal, que regirá desde julio.

Transparencia y monitoreo de piezas publicitarias

Durante 2015 el Banco ha concentrado sus prioridades en implementar un modelo de cumplimiento para los temas de transparencia y atención al usuario (Customer Compliance), en busca de optimizar las relaciones con sus clientes. El modelo de cumplimiento forma parte esencial de la cultura de BBVA Continental, lo que no sería posible sin el compromiso de todos y cada uno de sus colaboradores.

Capacitación anual en materia de transparencia y protección al consumidor

El Banco despliega sus esfuerzos para lograr que cada una de las personas que atiende a un usuario esté debidamente informada y permanentemente actualizado. En ese sentido, se lleva a cabo un programa anual de capacitación que se hace extensivo a todos los colaboradores que brindan soporte a los procesos internos.

Control de comisiones y gastos

Se ha desarrollado un rol de temas relevantes para la toma de decisiones que pueden afectar a los consumidores, por lo cual se promueve, por ejemplo, la plena y oportuna difusión de información relacionada a comisiones y gastos mediante los diversos canales del Banco.

Muro de Transparencia

BBVA Continental mantiene en cada una de sus oficinas un módulo virtual denominado Muro de Transparencia. A través de este medio se promueve que el cliente se informe de todas las novedades normativas, cambios en tasas y tarifas de los productos y servicios, así como de otras noticias.

Publicidad Transparente, Clara y Responsable (TCR)

El Banco cumple rigurosamente las disposiciones sobre publicidad. Vale precisar que esta, sin importar el medio de difusión -radio, televisión, afiches, mailing, entre otros-, es sometida a una evaluación previa por parte del área de Cumplimiento Normativo - Transparencia, que se encarga de validar el cumplimiento de la normativa vigente, evitando generar publicidad engañosa. En esa misma línea se trabaja en forma transversal con todas las unidades del Banco para brindar información Transparente, Clara y Responsable (TCR) a los usuarios; es decir, de manera sencilla y con un lenguaje simple.

Oficial de Atención al Usuario

En 2015 se debatieron en el ámbito gremial tres proyectos normativos importantes de gran impacto en el consumidor:

- Procedimiento de reclamos aplicable a dinero electrónico.
- Proyecto de modificación del Reglamento de Transparencia en lo que respecta a Pago Mínimo de Tarjeta de Crédito.
- Nueva Circular de Reclamos.

El Oficial de Atención al Usuario, como encargado de proporcionar al personal que desempeña esta función toda la información necesaria para cumplirla adecuadamente, ha tenido una intervención importante en la elaboración de los documentos finales que resultaron de cada debate. Por otro lado, de manera periódica, se actualiza el material de consulta de las oficinas a través de la Wikiguía.

Modelo de Gestión de Banca Responsable

En BBVA, el negocio responsable se gestiona al más alto nivel. De acuerdo al reglamento, el Consejo de Administración aprueba y da seguimiento a la política de responsabilidad social corporativa. Además, recibe anualmente un reporte detallado del director de Responsabilidad y Reputación Corporativa.

Por otro lado, BBVA cuenta con un Comité de Negocio Responsable, cuya principal tarea es impulsar y dar seguimiento a los planes de negocio responsable en el Grupo. En este comité participan el presidente y el consejero delegado del Banco, así como los miembros del comité de dirección de las siguientes áreas: Comunicación y Marca; Lines of Business Globales y América del Sur; Corporate & Investment Banking; Recursos Humanos y Servicios; Banca Digital; Fundación BBVA; Servicios Jurídicos, Auditoría y Cumplimiento; Fundación Microfinanzas BBVA; y el departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas, que cumple labores de secretaría. Las reuniones se celebran tres veces al año.

Asimismo, se han establecido comités locales que replican en menor escala la composición y funciones del Comité de Negocio Responsable global y que son los responsables de impulsar y dar seguimiento de los planes de Negocio Responsable en las distintas geografías.

El Banco tiene dos reuniones mensuales de gran importancia. Una de ellas es el Directorio, en la que la administración del Banco da cuenta a los Directores (representantes de los accionistas) sobre la evolución de la entidad y se revisan temas vinculados a la economía, finanzas, riesgos y auditoría.

Otra importante reunión es el Comité de Activos y Pasivos (COAP), que es el máximo órgano ejecutivo de la institución. Este Comité está presidido por el Gerente General del Banco y participan los Gerentes Generales adjuntos, Gerentes del área de Finanzas, el Gerente de Tesorería y el Gerente de Estudios Económicos. En el COAP se gestiona el balance del Banco y se toman decisiones financieras y de administración de riesgos. Usualmente, la reunión mensual del COAP comienza con una exposición sobre el contexto económico y social, información que se emplea como insumo para la toma de decisiones.

Asimismo, el Consejo de la Fundación BBVA Continental, integrado por los miembros del Directorio del banco, recoge información complementaria de los principales asuntos sociales que acontecen en el país.

Modelo de control interno

Con recomendaciones del Comité de Basilea y gracias a las mejores prácticas de la industria, el Grupo cuenta con un esquema de control interno estructurado sobre la base del modelo de tres líneas de defensa, cuyo objetivo es garantizar que las operaciones del Grupo se realicen respetando tanto la regulación aplicable como las políticas y procedimientos internos establecidos por la institución.

Este modelo está compuesto así:

La primera línea la constituyen las unidades de negocio del Grupo, responsables de la gestión de riesgos actuales y emergentes, así como de la ejecución de los procedimientos de control.

La segunda línea la constituyen las unidades especialistas de control (Cumplimiento, Global Accounting & Information Management / Control Interno Financiero, Control Interno de Riesgos, IT Risk, Fraud & Security, Control de la Operativa y las Direcciones de Producción de las unidades de soporte, como Recursos Humanos, Asesoría Jurídica,

entras otras). Sus misiones son identificar riesgos actuales y emergentes, definir políticas de control en un ámbito de especialidad transversal y supervisar su correcta implantación, proporcionar formación y asesoría a la primera línea y ser responsable del reporting management.

La tercera línea la constituye la Unidad de Auditoría Interna, para lo cual el Grupo asume las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y del Instituto de Auditores Internos. Esta es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, que fue concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. Auditoría Interna ayuda al Grupo a cumplir sus objetivos con un enfoque sistemático y disciplinado, que permite evaluar y mejorar la eficacia de procesos como gestión de riesgos, control y gobierno.

BBVA Continental cumple así con los más altos estándares en materia de control interno emitidos y actualizados en el 2013 por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Corporate Assurance

El Grupo puso en marcha en 2013 el modelo de Corporate Assurance, cuya finalidad es fortalecer el control interno para permitir a la alta dirección tener una visión integral sobre la organización.

En el Perú, el modelo se implementó desde febrero del 2013. Para ello se ha establecido un esquema de governance y se han instaurado posiciones de especialistas de control con el fin de darle viabilidad a este modelo.

El objetivo de este esquema es promover la actuación coordinada de las tres líneas de defensa, de tal forma que se incremente la efectividad y eficiencia del funcionamiento del modelo de control interno.

Además, provee al management de un mecanismo ordenado de comunicación que permite la priorización y el escalamiento de los asuntos relacionados al control interno.

El mecanismo se ha estructurado a través de comités cuatrimestrales en los que participan los miembros de los comités de dirección del Grupo y de sus subsidiarias. La finalidad de estas reuniones es conocer y tomar decisiones sobre cuestiones de control que puedan generar un impacto significativo en los objetivos de las distintas unidades.

Auditoría Interna

De acuerdo al estatuto de auditoría del Grupo, se trata de una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta y evaluación de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización. Su finalidad es agregar valor, mejorar las operaciones y apoyar al Grupo en la consecución de sus objetivos. A nivel corporativo, Auditoría Interna depende de la presidencia del Grupo, y a nivel local del Directorio del Banco.

El área de Auditoría Interna elabora su plan anual con la metodología Risk Assessment, que se aplica a todos los procesos del negocio. A través de esta evaluación se identifican, evalúan y priorizan los riesgos que enfrenta o podría enfrentar la organización, así como los mecanismos de control para gestionarlos.

Sobre esta base se definen las revisiones que se incluirán en el plan. Para completarlo se toman en cuenta solicitudes de la gerencia, del regulador y los focos corporativos. Desde 2008, BBVA Continental cuenta con la autorización de la SBS para establecer su plan anual de Auditoría en Base a Riesgos (ABR), con el fin de determinar si en dicho plan se incluyen las revisiones normativas establecidas en la regulación vigente. Desde el 31 de diciembre de 2014, BBVA Continental cuenta con una autorización ABR permanente.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA EN 2015 POR LÍNEA DE ACTIVIDAD

Tipo de trabajo	Plan 2014	Plan 2015
Auditoría Red - In situ	81	80
Auditoría Red y Riesgo de Crédito	13	7
Auditoría Continua y de procesos	8	6
Negocios Globales	1	1
Sistemas	6	6
Regulatorios	13	11
Total	122	111

Los focos de riesgo en los que Auditoría Interna centró su plan de trabajo en 2015 fueron:

- Riesgo de Crédito: revisión de procesos de admisión, calidad de cartera, seguimiento y recuperaciones; también de riesgo operacional asociado al riesgo de crédito.
- Red de sucursales: auditorías transversales y revisiones in situ.
- Aseguramiento Normativo: governance y ejecución de la adaptación de la normativa, cálculo de capital regulatorio, reporting regulatorio, prevención de lavado de dinero y otros trabajos regulatorios.
- Experiencia del cliente: segmentación de los usuarios.
- Empresa Extendida: admisión de productos a través de terceros, centros de procesamientos masivos, trabajos de outsourcing.
- Tecnología: revisión de aplicaciones y gestión de seguridad y continuidad del negocio.

Estándares de conducta

Como se indicó previamente, un elemento fundamental en el sistema de cumplimiento es el Código de Conducta. Este define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de las principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa.

Otro mecanismo clave en la gestión de riesgos es el denominado canal de denuncia, antes conocido como actitud responsable. Tal y como señala el Código de Conducta, preservar la integridad corporativa de BBVA Continental trasciende de la responsabilidad personal sobre actuaciones individuales y requiere el compromiso de todos los colaboradores para poner de manifiesto -mediante una oportuna comunicación- aquellas situaciones que consideren éticamente cuestionables según el contenido del código, incluso si se trata de acciones que escapan de su responsabilidad.

Este establece los posibles destinatarios de dichas comunicaciones. Entre otras obligaciones, ellos deben preservar el anonimato de la persona que ha comunicado preocupaciones legítimas sobre un eventual incumplimiento de la legalidad vigente o situaciones que puedan ser cuestionables desde un punto de vista ético.

El Grupo cuenta con canales de denuncia en todas las jurisdicciones donde tiene filiales. También posee un canal central corporativo a disposición de todos sus integrantes, gestionado desde Madrid.

Para la recepción de este tipo de comunicaciones están habilitadas direcciones físicas, líneas telefónicas y buzones de correo electrónico. La información se encuentra disponible en la Intranet del Grupo.

Durante 2015, el Grupo ha continuado con la aplicación de medidas reforzadas de cautela, dirigidas a las personas políticamente expuestas (PEP). Estas iniciativas ya fueron implantadas anteriormente y recogidas en el procedimiento corporativo de actuación para el establecimiento de relaciones de negocio con el colectivo PEP.

Finalmente, el Código de Ética en los Mercados de Valores está conformado por las pautas establecidas en el Código de Conducta del Grupo en relación con los mercados de valores. Incorpora una serie de principios y criterios generales de actuación basados en la regulación local o que son aceptados en otros países.

El documento recoge las pautas de actuación que toda persona que integre el Grupo debe observar en relación al tratamiento de la información privilegiada, prevención de la manipulación de cotizaciones, gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y operativa por cuenta propia de los empleados en los mercados.

Además de estos mecanismos, la entidad se ha dotado de otros instrumentos específicos para la gestión de compromisos básicos en cada área. Los más importantes son:

- Reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores.
- Estatuto de la función de cumplimiento.
- Código ético para la selección del personal.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA.
- Principios de gestión de riesgo y manual de políticas de gestión de riesgo.
- Normas de relación con personas y entidades de relevancia pública en materia de financiaciones y garantías.

En lo que respecta a la conducta en los negocios, durante 2015 el Sistema de Cumplimiento ha continuado su actividad orientada a la protección del cliente de la siguiente forma:

- Evaluando los riesgos para los clientes asociados a los productos, servicios y actividades del Grupo, y promoviendo o implantando medidas para su mitigación a través del refuerzo de la información provista a los usuarios sobre sus características, riesgos y costes. El pleno cumplimiento en los diversos comités de nuevos productos del Grupo evidencia que esta dimensión de la comercialización se tiene en consideración y se evalúa en todo momento.
- Colaborando continuamente con las unidades de desarrollo de productos y negocios con el fin de incorporar en sus proyectos la visión de protección al cliente desde el momento de su creación.
- Manteniendo actualizado el marco normativo interno para la correcta comercialización de productos y servicios por la entidad.
- Participando en los proyectos de mejora y actualización de los procesos comerciales y de los sistemas informáticos que dan soporte a la entidad. El objetivo es garantizar su alineamiento con las mejores prácticas de protección de los intereses de los clientes.

- Promoviendo iniciativas de comunicación y formación dentro de las redes comerciales y departamentos que les dan apoyo.
- Evaluando las medidas vigentes en la entidad frente a reclamaciones de clientes, revisiones de auditoría interna y externa, y exámenes y requerimientos de los reguladores.

Asimismo, el Grupo ha continuado sus actividades para asegurar el adecuado conocimiento e interiorización por parte de sus integrantes sobre estándares de comportamiento contenidos en el Código de Conducta del Grupo, que incluyen compromisos en materia de anticorrupción.

Cumplimientos legales

En 2015 no se ha registrado ninguna multa elevada que afecte negativamente al monto total facturado por el Banco durante el período en revisión.

En el referido año hubo 121 sanciones, que equivalen a un monto de 302.88 UIT

Tampoco se han registrado sentencias firmes por demandas de colaboradores o sus representantes debido a incidentes de tipo discriminatorio relacionados con las condiciones laborales. Así se dan por cumplidas las disposiciones de la legislación laboral vigente y las establecidas en los convenios colectivos.

En la prensa escrita no se reportaron temas polémicos que afecten a BBVA Continental en términos de sostenibilidad. Tampoco se han registrado sanciones o multas en materia medioambiental.

Compromisos internacionales suscritos

BBVA Continental está comprometido con los principales estándares internacionales en materia de RSC, así como con otras iniciativas que el Comité de Negocio Responsable tome en consideración.

- Pacto Mundial de Naciones Unidas (www.globalcompact.org).
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP-FI (www.unepfi.org).
- Principios de Ecuador (www.equator-principles.com), documento voluntariamente suscrito por el Grupo y cuyo alcance mundial implica las decisiones de BBVA Continental.

El Banco está comprometido con el respeto de la Declaración de Derechos Humanos de Naciones Unidas (www.un.org) y la normativa laboral de la Organización Internacional del Trabajo (www.ilo.org).

Adhesión al Pacto Mundial de la ONU

Desde 2004, BBVA Continental se adhiere voluntariamente a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este propósito va de la mano con el desarrollo de proyectos empresariales y sociales del Banco.

Además, BBVA Continental integra la Red del Pacto Mundial en el Perú y es miembro activo del Comité de Responsabilidad Social de la Cámara Oficial de Comercio de España en el país, desde donde desarrolla -junto a empresas de distintos rubros- proyectos para difundir las buenas prácticas empresariales. De ese modo, el Banco afianza su compromiso con la sociedad y el desarrollo del país.

Derechos humanos

Desde la aprobación en 2011 de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, este tema figura cada día más en las agendas institucionales y de distintos grupos de interés.

Estos principios proporcionan estándares para abordar los impactos negativos a los derechos humanos derivados de la actividad de las empresas, independientemente de donde ocurran.

Establecen un marco denominado “Proteger, respetar y remediar”, en virtud del cual es responsabilidad de las empresas respetar los derechos humanos, al margen de la capacidad o voluntad de los estados.

También es responsabilidad de las empresas facilitar el acceso a reparaciones por su impacto negativo en los derechos humanos.

El Grupo BBVA tiene desde 2007 un compromiso en materia de derechos humanos que establece fundamentos de comportamiento para las relaciones con clientes, proveedores, empleados y sociedad.

Está amparado en su Código de Conducta, que recoge expresamente su compromiso con la aplicación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y tratados de otras organizaciones.

BBVA Continental fue uno de los primeros bancos en adherirse, en 2004, a los Principios de Ecuador, estándares de referencia en el sector financiero para identificar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales de los proyectos que financia.

Según estas directrices voluntarias, solo se financian proyectos en los que se demuestre que habrá una gestión con responsabilidad social y ambiental.

Desde 2005, BBVA Continental tiene una política sectorial para defensa, que tras una profunda revisión realizada en 2012 es una de las más estrictas y avanzadas del mercado. Su aplicación se basa en listas de exclusión de compañías y países, actualizadas cada tres meses por la empresa Sustainalytics.

De acuerdo con esta norma, BBVA Continental no puede financiar, invertir ni prestar servicios financieros a compañías relacionadas con la fabricación, desarrollo, mantenimiento o comercio de armas controvertidas, tales como minas antipersonales, bombas de racimo y armas biológicas y químicas. BBVA Continental tampoco participa en operaciones vinculadas con armamento que tenga como origen o destino países en los que existe riesgo de vulnerar los derechos humanos.

Objetivos de Desarrollo del Milenio

Los países miembros de Naciones Unidas acordaron alcanzar para el año 2000 las metas conocidas como Objetivos del Milenio (ODM). El plazo establecido para el logro de dichos propósitos finalizó en 2015, cuando debían plasmarse las mejoras en áreas importantes para la sociedad como reducción de la pobreza, enseñanza primaria universal, sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, entre otras. BBVA Continental se mantiene firme en la consolidación de esta iniciativa y en 2015 desarrolló acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos trazados.

Las iniciativas internas más importantes emprendidas en este campo son:

OBJETIVOS DEL MILENIO EN BBVA CONTINENTAL

Objetivos del milenio	Iniciativas principales de BBVA Continental
Erradicar la pobreza extrema y el hambre.	Productos con criterios de responsabilidad corporativa.
Lograr la enseñanza primaria universal.	Plan de Acción Social de BBVA para América Latina. Programa "Leer es estar adelante".
Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	Plan Global de Diversidad. Acuerdo de igualdad y conciliación entre la vida familiar y laboral.
Reducir la mortalidad infantil.	Seguro médico según ley.
Mejorar la salud materna.	Seguro médico según ley.
Combatir el VIH/sida, paludismo y otras enfermedades.	Seguro médico según ley.
Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.	Gestión del impacto ambiental a través de los Principios de Ecuador (Grupo BBVA). Plan Global de Ecoeficiencia. Desarrollo de productos y servicios con criterios medioambientales.
Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	Participaciones diversas en foros sobre responsabilidad corporativa. Iniciativas del Foro de Reputación Corporativa (FRC) para la difusión de los ODM.

28	Herramientas de escucha y diálogo
30	Análisis de materialidad
32	Asuntos relevantes
34	Asuntos sensibles

Materialidad y diálogo con los grupos de interés



Herramientas de escucha y diálogo

Con el fin de brindar un informe riguroso y preciso de su actuación, BBVA Continental decidió, a partir de este año, elaborar el presente documento bajo la metodología G4 de Global Reporting Initiative (GRI). Con este propósito se lleva a cabo una serie de estudios y procesos de monitoreo sobre el impacto de las actividades de la institución en los stakeholders (grupos de interés), para determinar y actualizar constantemente los aspectos materiales más relevantes para la institución.

Los resultados de estas investigaciones fueron analizados en conjunto por distintas áreas y filtrados en concordancia con la visión del Banco, sus principios, su estrategia y su impacto en el negocio, bajo el liderazgo de la Gerencia General. Ello implicó la participación de áreas y unidades como Calidad, Desarrollo de Negocio, Asesoría Jurídica e Imagen y Comunicación, entre otras, permitiendo establecer una priorización de temas.

Estas herramientas garantizan dos premisas: que los grupos de interés disponen de canales adecuados para ser atendidos y que cuentan con suficientes fuentes de información para conocer sus prioridades y expectativas en su relación con la entidad, y así darles respuesta.

Los principales grupos de interés y las herramientas de diálogo más importantes son:

HERRAMIENTAS DE ESCUCHA Y DIÁLOGO
1. Sociedad y clientes
Encuesta de satisfacción y recomendación de los clientes, y otras investigaciones cuantitativas y cualitativas de calidad / satisfacción, gestionadas por el área de Customer Experience
Servicio de atención al cliente y comités de análisis de quejas y reclamaciones
Defensor del cliente
Encuesta de reputación externa a clientes y sociedad en general (Reprtrak)
Tracking continuo o seguimiento de publicidad y marca
Investigación en profundidad sobre negocio responsable (planificada cada tres años)
Focus groups y jornadas de trabajo con clientes para conocer su opinión sobre temas concretos (adicionales a la calidad del servicio)
Análisis de presencia en redes sociales y medios on-line: Quantico
Análisis de presencia en medios de comunicación: Kantar Media y Apoyo Comunicaciones
Participación en actos y foros de responsabilidad y reputación corporativa
Servicios de estudios BBVA Research
Departamento de Comunicación y Marca, y de Responsabilidad y Reputación Corporativas. Utiliza la mayor parte de estas herramientas / fuentes y cumple con la función de "radar"
2. Empleados
Servicio de Atención al Empleado (SAE)
Encuesta anual de satisfacción de empleados
Encuesta anual de reputación interna entre empleados (Reprtrak)

Oráculo o herramientas similares de escucha regular a empleados de la red de sucursales
Focus groups y jornadas de trabajo con empleados para conocer su opinión sobre temas concretos
Entrevistas personales regulares entre cada responsable y los miembros de su equipo
Desayunos de la dirección
Portal del Empleado: Tu&BBVA y webs para el diálogo sobre temas específicos
Buzón de Código de Conducta
Reuniones y jornadas masivas (reunión de directivos, jornadas de área...)
Investigación en profundidad sobre negocio responsable (planificada cada tres años)
Diagnóstico puntual del grado en que BBVA es una empresa familiarmente responsable (Certificado EFR)
Encuesta de comunicación interna: Ipsos Perú
Departamento de RRHH y en particular los gestores que entrevistan periódicamente a las personas
3. Accionistas e inversores
Junta General de Accionistas
Página web de accionistas e inversores
Informe anual, informes trimestrales y hechos relevantes
Contacto constante con accionistas e inversores (buzón electrónico, teléfonos de atención, eventos en sucursales bancarias...)
Roadshows y reuniones con inversores y accionistas
Asistencia a conferencias para inversores y accionistas
Relación con analistas y agencias de rating
Servicios de alerta y envíos de información relevante
4. Reguladores
Relaciones Institucionales: Coordinación de la participación del Banco en distintas agrupaciones formales e informales para mejorar el entendimiento de las preocupaciones de los reguladores
Departamentos que gestionan la relación con los reguladores: Servicios Jurídicos, Relaciones Institucionales, Control Interno, Riesgos, Relaciones Institucionales.
Informes de tendencias regulatorias.
5. Proveedores
Cuestionarios de homologación
Encuestas de satisfacción
Reuniones periódicas con proveedores
Herramienta on-line de negociación y aprovisionamiento (Adquira)
Departamento de Compras

Análisis de materialidad

La determinación de los aspectos materiales se realizó a partir de una serie de análisis entre los grupos de interés, destinados a conocer en dónde se deben focalizar los esfuerzos para aportarles valor.

Para estos análisis se utilizaron diversas herramientas de escucha y diálogo con los grupos de interés antes mencionados, a partir de los cuales se determinaron los asuntos relevantes por su importancia para dichos grupos y el impacto que tienen en la gestión de BBVA Continental como entidad financiera.

En la aplicación de las diversas herramientas de consulta y relacionamiento que hemos desarrollado y establecido con los distintos stakeholders, no hemos registrado ningún inconveniente en la recolección de la información solicitada. Entendemos que ello ha sido posible gracias a la transparencia, sencillez y claridad con la que ha sido solicitada la información a cada uno de los representantes de los grupos de interés. Por citar un ejemplo, todos los estudios de satisfacción de calidad, fueron llevados a cabo por la empresa proveedora de manera eficiente.

El resultado final del proceso es una matriz de materialidad en la que cada uno de los issues relevantes identificados se clasifica sobre la base de dos variables: importancia para los stakeholders e importancia para el negocio. Esta metodología ha sido aplicada según las recomendaciones de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI - G4.

1. Proceso de definición de asuntos materiales

a) Identificación

El listado final de asuntos materiales se estableció a partir de asuntos definidos como riesgos reputacionales para el Banco y de la identificación de aquellos temas que no representan riesgo.

En ambos casos, las fuentes consultadas fueron:

1. Investigaciones y contactos que proporcionan información sobre las percepciones de los grupos de interés, a través de las herramientas de consulta descritas antes.
2. Análisis de información procedente de observadores expertos (ONG, analistas de sostenibilidad, sindicatos y otras asociaciones civiles) que evalúan los comportamientos de las compañías.
3. Tendencias regulatorias del sector.
4. Análisis de los asuntos más relevantes o conflictivos que afectan a los competidores y que podrían afectar también al Banco.
5. Análisis de medios y redes sociales: noticias negativas, polémicas, preocupaciones sociales, etc.

b) Priorización

Para priorizar los asuntos materiales se analizaron su relevancia tanto para los grupos de interés como para el negocio de BBVA Continental.

- **Relevancia para los grupos de interés:** Se tomó en cuenta el grado de importancia de los asuntos para estos grupos, así como los requerimientos legales o compromisos suscritos por el Banco. De esta forma se estableció que un asunto es más relevante cuando:
 - Mayor número de grupos de interés se vea afectado y mayor sea la importancia de estos para BBVA Continental.
 - Mayor sea el impacto de los asuntos para los grupos de interés afectados.
 - Existan requerimientos legales o compromisos por parte de BBVA Continental relacionados con un asunto específico.

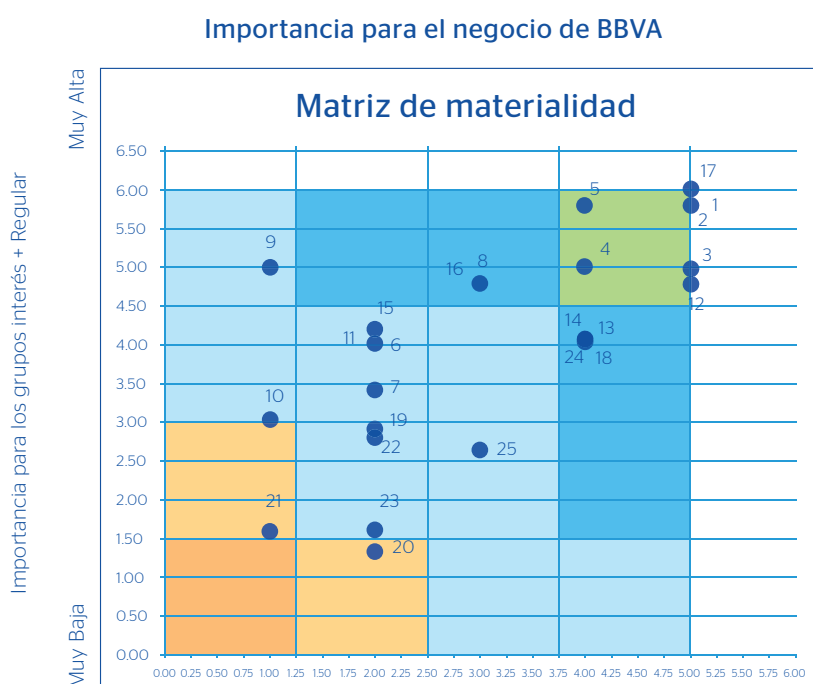
- **Relevancia para el negocio:** Consiste en determinar el impacto que tiene el asunto en el negocio actual y futuro del Banco. El departamento de Responsible Business Global identifica quiénes son los responsables de la gestión de cada asunto tanto en el ámbito global como en el de sus contrapartes locales. Estas a su vez valoran el impacto en el negocio dentro de su esfera de gestión.

c) Validación

Para la validación de los asuntos materiales identificados se llevan a cabo reuniones con los assurance providers locales. Como responsables, estos aportan la visión interna de la institución, el impacto económico y la relevancia para el Banco según sus líneas estratégicas.

2. Matriz de materialidad

De acuerdo a este proceso, se ha construido la matriz de materialidad.



Como principal conclusión, el modelo de negocio refleja las expectativas de los grupos de interés:

1. Productos con buena relación calidad / precio (sin cláusulas abusivas).
2. Buenas prácticas de comunicación y comercialización: fomentar decisiones informadas.
3. Calidad de atención y servicio al cliente.
4. Respuesta a la demanda de crédito de la sociedad.
5. Seguridad, privacidad y protección del cliente (incluyendo big data).
6. Atención a clientes en situación de dificultad.
7. Calidad del empleo.
8. Respeto a los derechos de los colaboradores.
9. Atracción, desarrollo y retención de talento.
10. Política de remuneración de altos directivos y consejo de administración.
11. Financiación social y medioambientalmente responsable.
12. Prevención de blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas.
13. Cumplimiento de la normativa fiscal.

14. Comportamiento ético.
15. Compras y outsourcing responsables.
16. Buen gobierno corporativo.
17. Solvencia y gestión financiera.
18. Respeto a los derechos humanos.
19. Contribución al desarrollo de las sociedades locales.
20. Inclusión financiera.
21. Acción social no vinculada al negocio.
22. Diversidad y conciliación.
23. Ecoeficiencia y medio ambiente.
24. Puesta en servicio del cliente las oportunidades de la digitalización.
25. Educación financiera.

Asuntos relevantes

El análisis de todo lo anterior, filtrado a la luz de la visión del Banco, de sus principios, de su estrategia y de su impacto en el negocio, condujo a identificar la siguiente lista de asuntos relevantes.

ORDEN	ASUNTOS	GRUPOS DE INTERÉS AFECTADOS	IMPACTO ACTUAL O POTENCIAL PARA LA EMPRESA
1	Productos con buena relación calidad / precio (sin cláusulas abusivas)	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores	Muy alto
2	Buenas prácticas de comunicación y comercialización: fomentar decisiones informadas	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores	Muy alto
3	Calidad de atención y servicio al cliente	Sociedad Clientes Accionistas Colaboradores	Muy alto
4	Respuesta a la demanda de crédito de la sociedad	Sociedad Clientes Regulador Colaboradores	Alto
5	Seguridad, privacidad y protección del cliente (incluyendo <i>big data</i>)	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
6	Atención a clientes en situación de dificultad	Sociedad Clientes Regulador Colaboradores	Medio
7	Calidad del empleo (temporalidad, externalizaciones, reubicaciones)	Sociedad Regulador Colaboradores	Medio
8	Respeto a los derechos de los colaboradores	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
9	Atracción, desarrollo y retención de talento	Sociedad Clientes Accionistas Colaboradores	Medio

ORDEN	ASUNTOS	GRUPOS DE INTERÉS AFECTADOS	IMPACTO ACTUAL O POTENCIAL PARA LA EMPRESA
10	Política de remuneración de altos directivos y consejo de administración	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Medio
11	Financiación social y medioambientalmente responsable	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Medio
12	Prevención de blanqueo de capitales y de financiación de actividades terroristas	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Muy alto
13	Cumplimiento de la normativa fiscal	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
14	Comportamiento ético	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
15	Compras y <i>outsourcing</i> responsables	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
16	Buen gobierno corporativo	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
17	Solvencia y gestión financiera	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores Proveedores	Muy alto
18	Respeto a los derechos humanos	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores Proveedores	Alto
19	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (creación de empleo, apoyo a la pyme, etc.)	Sociedad Regulador Colaboradores Proveedores	Medio
20	Inclusión financiera	Sociedad	Bajo
21	Acción social no vinculada al negocio	Sociedad	Bajo
22	Diversidad y conciliación	Sociedad Regulador Colaboradores	Medio
23	Ecoeficiencia y medio ambiente	Sociedad Accionistas Regulador	Medio
24	Digitalización: poner al servicio del cliente las oportunidades de la digitalización	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores Proveedores	Alto
25	Educación financiera	Sociedad Clientes Regulador	Medio

Asuntos sensibles

Las instituciones financieras desarrollan una actividad estrechamente vinculada con la vida diaria de las personas. Tanto los productos y servicios que ofrecen como sus acciones generan una serie de beneficios tangibles. No obstante, también es posible que afecten a un amplio y variado espectro de espacios personales y familiares.

Es por eso que la responsabilidad de los bancos, al momento de ofrecer un servicio o producto, pasa por el cumplimiento de una serie de requisitos para evitar, por ejemplo, que una persona o familia queden expuestas al sobreendeudamiento, convirtiendo en un problema el beneficio que supone el acceso al crédito.

En ese sentido, el rol de los bancos es fundamental para realizar una adecuada evaluación crediticia de los clientes y para brindar información completa, clara, sencilla y transparente. BBVA Continental ha identificado una serie de escenarios potenciales que deben ser observados con mayor precisión y seguimiento, con la finalidad de evitar perjuicios en la economía de sus clientes y usuarios. El factor central para aminorar el riesgo en estos ámbitos es desarrollar una política de educación financiera fluida, eficiente y realista.

Los escenarios potenciales figuran en el listado de riesgos reputacionales, que contemplan una metodología que permite conocer los principales por país y en el ámbito global.

En el Perú, la Unidad de Imagen y Comunicación y el Área de Riesgos son las responsables de realizar la valoración del impacto que tienen estos riesgos en los grupos de interés. La supervisión y coordinación se realiza desde el Área de RRC Holding, que previamente identifica los riesgos reputacionales y elabora el listado correspondiente.

Asimismo, a través de un monitoreo diario de las actividades políticas, económicas y sociales que se implementan y desarrollan en el Perú, el Banco está en plena capacidad de incluir nuevos riesgos coyunturales, con el propósito de adoptar medidas de corto plazo que aminoren escenarios de riesgo temporales.

- 36 Indicadores de impacto en la sociedad
- 37 Inversión en programas sociales
- 38 Valor económico
- 39 Contribución fiscal

Impacto en la sociedad



Uno de los principales compromisos adquiridos por BBVA Continental, en el marco de su política de responsabilidad social corporativa, es maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad, minimizando aquellos que son negativos.

Como entidad financiera, su rol es captar el ahorro de familias, empresas y otros agentes, para preservarlo, hacerlo crecer y prestarlo a terceros, con rigurosidad y prudencia. La diferencia entre lo que el Banco paga por los depósitos y el interés que cobra por los préstamos genera lo que se conoce como el margen de intermediación, que representa su principal fuente de ingresos. Este indicador le permite hacer frente a los costes de su actividad y obtener un beneficio al final del día.

En el balance social de BBVA Continental, los principales impactos positivos de su negocio financiero son:

- La contribución al desarrollo de las sociedades en las que tiene presencia, a través de la financiación y apoyo al tejido productivo y a la inclusión financiera.
- La mejora del bienestar social de las personas que reciben financiación para adquisición de vivienda o bienes de consumo duradero.
- La generación de riqueza de sus grupos de interés derivada de la distribución de dividendos a los accionistas, el pago a proveedores, los salarios percibidos por empleados, los impuestos pagados y devengados, entre otros.
- La creación de empleo, tanto directamente, vía nuevas contrataciones, como a través de iniciativas de apoyo a su generación.
- El aporte en programas sociales con inversión directa que benefician a diferentes colectivos, con el foco puesto en la educación.
- Los esfuerzos para minimizar los costes sociales en materia medioambiental.

Indicadores de impacto en la sociedad

	2015	2014	2013
Contribución al desarrollo y bienestar social			
Número de pymes apoyadas o financiadas por BBVA Continental ⁽¹⁾	587,959	549,442	308,339
Número de corresponsales bancarios	8,993	5,000	2,491
Generación de riqueza			
Inversión global en tecnología e innovación (en millones de soles)	89	85	79
Valor económico generado (en miles de soles) ⁽²⁾	4,212	3,848	3,657
Número de accionistas particulares ⁽³⁾	8,096	8,229	8,323
Dividendo medio recibido por accionista particular (en miles de soles)	76,346.14	74,749.38	70,462.41
Creación de empleo			
Número de puestos de trabajo netos creados en BBVA Continental ⁽⁴⁾	867	852	864
Número de altas de empleados fijos	173	132	137
Porcentaje de menores de 30 años en las altas de empleados fijos	51%	45%	38%
Aportaciones a la sociedad			
Inversión en programas sociales (en millones de soles)	6,707,984	6,404,269	8,364,266
Beneficio atribuido dedicado a programas sociales	0.49%	0.48%	0.64%
Número de becarios del programa "Becas de integración"	719	25,149	48,249
Número de personas beneficiadas por programas de educación para la sociedad (en miles de soles)	23,012	100,596	192,996

(1) Número de clientes activos del segmento pymes de BBVA Continental.

(2) Calculado según el protocolo de cálculo de GRI para el ECI considerando la generación de recursos por operaciones interrumpidas. La información referida al 31 de diciembre de 2012 y 2011 se ha reelaborado a efectos comparativos. Alcance: Grupo BBVA y sus fundaciones.

(3) Estimación. Valor ponderado por el peso de cada área geográfica, realizada como el margen bruto de BBVA en cada área con respecto al Producto Interior Bruto correspondiente.

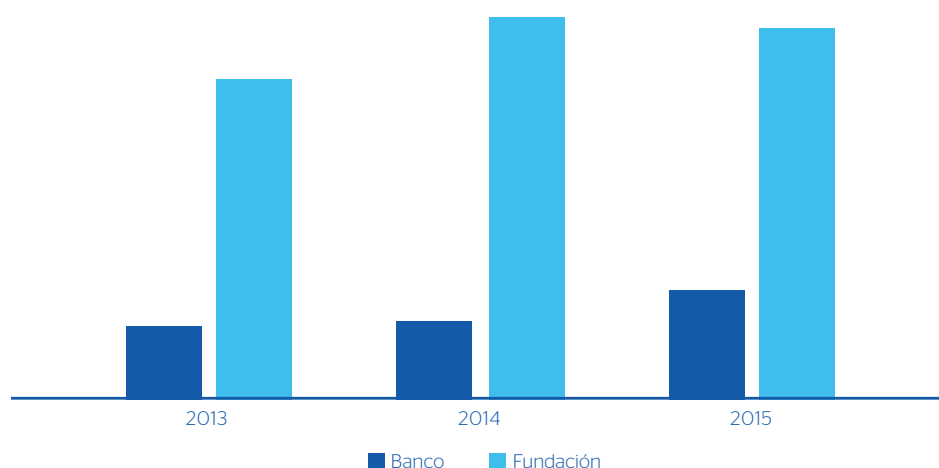
Se considera accionista particular a personas físicas y sus patrimoniales, empleados, directivos, empresas, entidades no lucrativas y fundaciones. No se incluye a entidades de crédito, seguros y sociedades de inversión colectiva. Media del ejercicio.

(4) No se incluyen las altas y bajas por variación en el perímetro de consolidación.

Inversión en programas sociales

APOYO A LA COMUNIDAD

En millones de Nuevos Soles



Fuente: Banco Continental BBVA

Apoyo a la comunidad: Recursos destinados por BBVA Continental y su Fundación

(Miles de soles)	2015	2014	2013
Por entidad			
BBVA Continental	1,543,140	1,044,269.21	961,309
Fundación BBVA Continental	5,164,844	5,360,00.00	4,475,876
TOTAL	6'707,984	6,404,269.21	5,437,185

En el año 2015, la Fundación BBVA Continental realizó un aporte económico de S/. 5'164,843.85 distribuidos en distintos rubros, dejando un saldo de S/. 30,156.15 frente al presupuesto de S/. 5'195,000.00 calculado a principios del año.

Avance en construcción de nuevo hospital en Santiago de Chuco a través de Obras por Impuestos.

El proceso de construcción del nuevo hospital César Vallejo, en la provincia de Santiago de Chuco, región La Libertad, continúa dentro de los plazos establecidos, en el marco de la Ley N° 29230, llamada "Ley de Obras por Impuestos". BBVA Continental y Minera Barrick Perú integran el consorcio que ha contribuido a la edificación y equipamiento del centro hospitalario, de categoría II-1, que será el más moderno de la región.

Con esta obra se fortalecerá la capacidad no solo para la atención integral de salud de la población de Santiago de Chuco, sino que además será estratégico para los distritos aledaños de la sierra liberteña.

Este nuevo hospital ha demandado hasta el momento una inversión superior a los S/. 36,121,882.81, monto que ha sido asumido en partes iguales por BBVA Continental y Minera Barrick Perú.

Valor económico

BBVA Continental asume el compromiso de maximizar la creación de valor sostenible y compartido para sus accionistas y para los demás grupos de interés y el conjunto de la sociedad en las que opera en su política de Responsabilidad Social Corporativa.

Un valor sostenible y compartido que, en conjunto y de acuerdo a la metodología que establece GRI para el indicador EC1, se puede medir y detallar como Valor económico generado, distribuido y retenido.

Valor Económico Añadido (EVA): Detalle por grupos de interés

En millones de nuevos soles

Indicador de valor		dic-15	dic-14
Accionistas	Dividendos	n.d.	672
	Cotización	3	4,65
Empleados	Gastos de personal y directorio ⁽¹⁾	588	558
	Participación de trabajadores	97	96
Clientes	Colocaciones netas ⁽²⁾	47,487	41,768
	Obligaciones con el público	46,440	38,555
Proveedores	Gastos por servicios y otros	821	654
Sociedad	Impuesto a la renta	517	538

(1) No incluye participación de trabajadores.

Según última normativa de la SBS con vigencia a partir del 01/01/2011, la participación de trabajadores se incluye dentro de los gastos administrativos (rubro gastos de personal).

Calculado siguiendo el modelo SPI de GRI. www.spfinance.com.

(2) No considera rendimientos devengados.

Fuente: Superintendencia del Mercado de Valores - SMV

Valor Económico Generado y Distribuido

En millones de nuevos soles

Valor económico generado (VEG)	dic-15	dic-14
1 Margen financiero bruto ⁽¹⁾	3,400	3,157
2 Comisiones netas	782	707
3 Otros ingresos y gastos	30	17
Total (1 + 2 + 3)	4,212	3,848
Valor económico distribuido (VED)	dic-15	dic-14
1 Participación de trabajadores	97	96
2 Impuesto a la Renta	517	538
3 Gastos de personal y directorio ⁽²⁾	588	558
4 Gastos por servicios y otros	821	654
Total (1 + 2 + 3 + 4)	2,023	1,846
Valor económico retenido (VER= VEG - VED)	dic-15	dic-14
1 Utilidad neta	1,372	1,344
2 Provisiones y amortizaciones	817	659
Total (1 + 2)	2,189	2,003

(1) Incluye Resultado por Operaciones Financieras (ROF)

(2) No incluye participación de trabajadores

Según última normativa de la SBS con vigencia a partir del 01/01/2011, la participación de trabajadores se incluye dentro de los gastos administrativos (rubro gastos de personal).

Producto de la modificación al manual de contabilidad por Resolución SBS 7036-2012, los Estados Financieros para diciembre 2012 han sido redefinidos para efectos comparativos.

Calculado siguiendo el modelo SPI de GRI. www.spfinance.com.

Fuente: Superintendencia del Mercado de Valores - SMV

Contribución fiscal

Contribución fiscal total

En millones de nuevos soles

2015			2014			2013		
Impuestos propios	Impuestos de terceros	Contribución total	Impuestos propios	Impuestos de terceros	Contribución total	Impuestos propios	Impuestos de terceros	Contribución total
828	263	1091	596	231	828	788	278	1066

*Tipo de cambio promedio durante el 2015: S/. 3.6035.
Alcance: Grupo BBVA.

Prioridad 1: Comunicación TCR

Prioridad N°1: Comunicación TCR

La comunicación transparente, clara y responsable (TCR) es una de las prioridades estratégicas del Plan de Negocio Responsable y uno de los temas más relevantes para los clientes y los reguladores.

Comunicar en un lenguaje TCR ayuda al cliente a tomar decisiones financieras meditadas, evita que se lleve una sorpresa desagradable y representa un factor clave para generar confianza. Esta es una de las principales conclusiones de una investigación elaborada en los ocho principales países en los que opera el Grupo.

Además, ser un Banco que comunica en términos TCR aumenta la consideración entre no clientes, que ven al Banco como posible proveedor de servicios financieros, y que un cliente recomiende al Banco.

Seguir este camino significa adecuarse a la legislación vigente, en la que existe más énfasis sobre la transparencia y la claridad, con el objetivo de favorecer y proteger a los clientes.

Un contenido TCR es:

- **Transparente:** información relevante con equilibrio entre ventajas y costes.
- **Claro:** porque se entiende fácilmente.
- **Responsable:** porque cuida los intereses del cliente en el corto, mediano y largo plazo.

Fichas TCR

BBVA Continental cuenta con 13 fichas TCR impresas en oficinas y 41 fichas TCR digitales disponibles en el portal de gestión comercial. Así, los ejecutivos pueden descargarlas e imprimirlas fácilmente. Estas fichas presentan un resumen en el que se enumeran las ventajas de cada producto, pero también se informa sobre los costes y riesgos asociados. Con lenguaje sencillo y un glosario como anexo, proporcionan a los clientes la información necesaria para tomar una decisión meditada. Este documento se entrega cuando los usuarios muestran interés por un producto; antes de la contratación.

Contratos TCR

El proyecto consiste en replantear los contratos actuales con los clientes y estructurarlos de una forma más sencilla, precisa y con un lenguaje claro y conciso.

BBVA Continental trabaja para facilitar la comunicación con el cliente y contribuir con su cultura financiera, sobre todo porque la mayoría de los usuarios considera que los contratos bancarios son poco claros y confusos. En 2013 se avanzó en la modificación de su redacción, para lo cual se empleó un lenguaje más simple y se redujo la cantidad de términos legales y financieros. De ese modo se busca facilitar la contratación, sin dejar de lado la seguridad jurídica.

Se ha simplificado aquellos contratos que, de acuerdo a las normas expresas de transparencia de la información para clientes del sistema financiero –en este caso personas naturales–, requieren ser aprobados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Estos son préstamos hipotecarios, préstamos de consumo, tarjetas de crédito y cláusulas generales aplicables a operaciones pasivas (depósitos a plazo, cuentas corrientes, cuentas de ahorro y compensación por tiempo de servicio). Todos recibieron la autorización del mencionado organismo.

El proyecto abarca la simplificación de otros contratos. La meta es contar con documentos comprensibles y con un formato interactivo, además de notas y ejemplos explicativos para los clientes.

TCR Digital

Como parte de la estrategia de digitalización, BBVA Continental trata de ampliar la iniciativa de comunicación TCR al ámbito digital. Así, en 2015, se llevó a cabo un taller TCR digital en el que participaron diversas áreas, tales como Banca Digital y Desarrollo de Negocio. Esta capacitación fue dictada por expertos en diseño.

Código de Comunicación Comercial TCR

Es un documento con los principios que deben cumplirse en materia de comunicación comercial y publicidad dentro del Grupo, con la finalidad de garantizar que se ciñan a los parámetros TCR. Este código contiene principios generales y puntos específicos para cada tipo de producto. Fue desarrollado en 2014 y se aplica desde 2015.

El objetivo del Banco es ser percibido como uno de los bancos más claros y transparentes del Perú.

Atención a personas con discapacidad: sordomudos, ciegos y sordociegos

En estos casos, el Banco facilita la presencia de un intérprete para la adecuada explicación al cliente. Se utiliza lenguaje de señas, sistema de lectura Braille y, en el caso de usuarios sordociegos, un guía-intérprete.

- El tiempo máximo para atender estos casos es de tres días.
- Se promueve a través de la página web, las redes sociales, el circuito cerrado de las oficinas y el muro de transparencia.

Videos didácticos para nuestros clientes (oficina virtual)

El objetivo es que el cliente conozca y utilice la información que se comparte en la red de oficinas. El primer video fue difundido entre septiembre y noviembre a través del circuito cerrado de las agencias bancarias.

Prioridad 2: Educación financiera

Prioridad N°2: Educación financiera

Durante el año 2015 la atención en el campo educacional se fortaleció con la incorporación de los programas de educación financiera y de capacitación a Pymes "Camino al éxito".

La primera actividad estuvo dirigida al público interno. Fueron 27 talleres –21 en Lima, tres en Trujillo y tres en Arequipa– en los que participaron 719 ejecutivos del Departamento Banca de Personas y ejecutivos VIP, en el marco de su formación anual.

La estrategia para el público externo estuvo centrada en la campaña "Maestros de la Banca", que consistió en la divulgación de realizaciones en video, basadas en consejos sobre temas de ahorro, uso de tarjetas de crédito y acceso a créditos hipotecarios. Esta estrategia se complementará con talleres dirigidos a personas que acaban de ser bancarizadas, pertenecientes a los segmentos de Banca Empresas y CIB (Corporate & Investment Banking), que se impartirán a lo largo del año 2016.

Principales indicadores de educación financiera

	2015	2014	2013
Número de beneficiarios por el programa global de educación financiera	719	n.a.	n.a.
Adultos	719	n.a.	n.a.
Número de talleres de educación financiera	27	n.a.	n.a.

Educación y formación para los negocios

El programa "Camino al éxito", en su primer año de lanzamiento, se especializó en la capacitación a empresarios de la pequeña y mediana empresa. Al final de la iniciativa se entregaron premios a los participantes en cinco categorías: expansión geográfica, impacto económico, impacto social, innovación y favorito del público.

En la etapa de formación participaron 494 empresarios, de los cuales se seleccionó a 150 para recibir una capacitación presencial de 36 horas, a cargo de un equipo de docentes de la escuela de negocios Centrum (PUCP). Asimismo, se contó con un equipo de consultores de la empresa Intrapreneur Cambio y Gerencia, cuyos integrantes visitaron a cada uno de los participantes en un total de cinco sesiones.

El 100% de los inscritos completó su formación satisfactoriamente, teniendo como nota mínima 15. Finalizado el programa, se recibieron 68 planes de negocio que permitían postular al gran premio de "Camino al éxito". La deliberación de los finalistas estuvo a cargo de la consultora Intrapreneur Cambio y Gerencia, y de Centrum, que seleccionaron a los mejores. La deliberación de los finalistas estuvo a cargo de la Unidad de Riesgos del Banco. El proceso incluyó visitas de campo para la evaluación crediticia de los proyectos.

- 46 Inclusión financiera
- 47 Fundación Microfinanzas BBVA
- 48 Apoyo a Pymes
- 49 Apoyo a particulares con necesidades especiales
- 52 Inversión responsable

Prioridad 3: Productos de alto impacto social



Como tercera prioridad estratégica del Plan de Negocio Responsable, los productos y servicios se desarrollan pensando en los beneficios que producirán en la sociedad, lo que los hace diferentes de sus similares del mercado.

En ese sentido, dadas las necesidades de los clientes y el contexto en el que viven, existe una oportunidad para seguir diseñando productos y servicios igualitarios y de fácil acceso para todos los peruanos.

Inclusión financiera

Acompañando el crecimiento económico del Perú y atento a las aspiraciones de una mejor calidad de vida para los ciudadanos, BBVA Continental se compromete a fortalecer los canales de acceso y comunicación que permitan que una mayor cantidad de personas tengan oportunidad de acceder a las herramientas que ofrecen los productos financieros. Este propósito repercute en los intereses de ambas partes, tanto para quienes acceden a mecanismos que fortalezcan y desarrollen su economía familiar, como para la organización, que suma más clientes.

Por ese motivo, BBVA Continental ha comprendido que es necesario desplegar una estrategia de inclusión financiera, facilitando el acceso a servicios del rubro, a través de soluciones alternativas a las oficinas y plataformas de autoservicios, como la banca móvil y los cajeros corresponsales.

El propósito final de esta política es contribuir al sostenimiento de la estabilidad económica que ha alcanzado el país, fomentando la extensión de sus beneficios a la mayor proporción posible de la población. Por esa razón, la inclusión financiera se convierte en un reto y en una oportunidad para la construcción de una sociedad con mayores posibilidades de acceso al bienestar general y a los servicios básicos que exige en términos de educación, prestaciones médicas, condiciones de vivienda y transporte, entre otros, porque a mayor inclusión financiera habrá más crecimiento económico.

Datos de clientes del segmento de inclusión financiera

	N° clientes 2015	Variación interanual (%)	Cientes con tarjeta débito (%)	N° clientes 2014
Perú	597,647	35%	56.1%	446,980

Iniciativas y productos de inclusión financiera

Plan de bancarización

En 2015, BBVA Continental mantuvo el crecimiento de sus canales de atención en el rubro de cajeros automáticos y cajeros corresponsales, alcanzando una mayor cobertura en zonas no atendidas, lo que se refleja en el incremento de transacciones en ambos canales.

Por otro lado, en un trabajo conjunto con la Asociación de Bancos (Asbanc), se elaboró el proyecto Billetera Electrónica - Modelo Perú, una plataforma interoperable entre bancos y cajas rurales, que dará un gran impulso a la bancarización, permitiéndole a cada entidad financiera el desarrollo de productos a la medida, como Cuentas Básicas y Micro Seguros.

Acceso al ahorro con mayores beneficios

Los clientes eligen productos que les ofrezcan mayores ventajas tanto en el ámbito financiero como no financiero, como las que se generan al contar con más de un producto bancario. Por ejemplo, la Cuenta Sueldo acompañada de la cuenta CTS ofrece más beneficios a los clientes. De otro lado, si estos poseen un tercer producto, como una tarjeta de crédito, los privilegios se incrementan.

En el caso de la cuenta de ahorro, se ofrecen operaciones libres y sin costo de mantenimiento cuando el cliente opta por recibir su salario a través del Banco. Por el lado de la CTS, se incrementa la tasa de campaña y se ofrecen mayores descuentos mediante el programa Mundo Sueldo.

El objetivo es brindar ofertas diferenciadas a los clientes a partir de un determinado portafolio de productos, como la Cuenta Ganadora, para aquellos que deseen no solo ahorrar sino también participar en el canje y sorteo de premios.

A lo largo del año en estudio se lanzaron campañas que rompieron esquemas. El resultado de esta estrategia le permitió al Banco crecer en saldos medios del 2015 con respecto al 2014, en productos como Cuenta Fácil (15%), Cuenta Sueldo (9%) y Cuenta Ganadora (25%), generando un incremento de 15% en el segmento ahorro de personas naturales. Además, la Cuenta CTS creció en 7%.

Cajeros corresponsales

Al cierre de 2015 se sumaron más de 8,000 cajeros corresponsales –el 10% de ellos en zonas rurales–, con un crecimiento sostenido que representa más del 55% respecto al 2014. Asimismo, la transaccionalidad alcanzó más del 40% en comparación con dicho año. La expansión de este canal tiene como objetivo llegar a nuevas localidades y segmentos a nivel nacional, fomentando la inclusión financiera.

La estrategia se enfoca en poder captar nuevos puntos de atención en ubicaciones cercanas a oficinas, lo que le facilita al cliente la experiencia con este canal para que su uso sea recurrente. Se busca también cubrir zonas alejadas sin presencia de oficinas para que pueda tener un contacto más cercano con el Banco.

Fundación Microfinanzas BBVA

En el marco del compromiso con la inclusión financiera, se creó en 2007 a nivel del Grupo la Fundación Microfinanzas BBVA(1), con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas. Para ello se facilitó la creación de productos y servicios financieros, asesoría, capacitación y acompañamiento, con miras a motivar impactos positivos en las actividades económicas de los emprendedores y favorecer la permanencia de sus hijos en el sistema educativo, mejoras en los indicadores de salud y en la infraestructura de viviendas.

Desde su constitución, la Fundación ha entregado créditos por valor de US\$ 7,176 millones en términos acumulados a más de cinco millones de emprendedores de bajos recursos, para el desarrollo de sus actividades productivas (2007-2015), a los que también se les presta asesoría y capacitación. Actualmente esta es una iniciativa con impacto indirecto en 6,9 millones de personas, por lo que se le considera uno de los principales operadores por número de clientes con metodología individual en América Latina.

Para fines de 2015 el número de emprendedores atendidos ascendía a 1.712.801, de los cuales el 83% se encuentra en situación de vulnerabilidad. Para todos ellos se tiene concedidos US\$ 998 millones. Dado que más de la mitad de los emprendedores que acceden al sistema financiero a través de esta entidad se compone de mujeres, la Fundación contribuye a reducir la desigualdad de género.

En el Perú, donde la Fundación Microfinanzas BBVA está presente a través de Financiera Confianza, se apoyó a 435.879 emprendedores de bajos ingresos, 49% de ellos mujeres, con una oferta de productos y servicios financieros personalizados.

Actualmente, la Fundación cuenta con 2.168 empleados, con presencia en todo el territorio peruano a través de sus 153 oficinas, siendo una de las entidades con más alcance rural.

En 2015, Financiera Confianza brindó educación financiera a sus clientes a través del crédito grupal Palabra de Mujer –en cuyo marco se capacitó a 49.018 mujeres en salud, tecnología productiva y educación financiera– y del programa Ahorro para Todos.

Bajo el eslogan “Midiendo lo que realmente importa”, la Fundación publica anualmente su Informe de Desempeño, que resume las principales magnitudes del impacto de su actividad. Este sistema de medición social ha sido destacado por la ONU y se ha convertido en un referente del sector.

Por otra parte, la Fundación Microfinanzas ha sido reconocida en 2015 por el Fondo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, como una de las 13 instituciones privadas mundiales que forman parte del Grupo Asesor del Sector Privado.

Además, ha formalizado un acuerdo de colaboración con la Agencia de Naciones Unidas para la Igualdad de Género y Empoderamiento de la Mujer, con el objetivo de favorecer el enorme potencial de emprendimiento femenino y su capacidad para impactar en la reducción de la pobreza. También participa en el proyecto Microfinanzas para Adaptación al Cambio Climático del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, cuyo propósito es que los clientes rurales adapten sus cultivos al incremento de las temperaturas.

En relación a su actividad institucional, la Fundación continúa recibiendo reconocimientos. Financiera Confianza ha sido nombrada la Entidad Financiera más Innovadora del Año, galardón obtenido en los Premios Citi a la Microempresa (Premic) 2015.

De cara al 2016, se espera elevar la escala y la penetración de la Fundación con una propuesta de valor de mayor alcance, que asegure el desarrollo y progreso de los emprendedores a través de soluciones tecnológicas, mejoras en la eficiencia de los procesos y el aprovechamiento de las sinergias del Grupo.

¹ La Fundación Microfinanzas BBVA nace en el marco de la responsabilidad corporativa del Grupo BBVA como una entidad sin fines de lucro. Es independiente del Grupo, tanto en su gobierno como en su gestión. Como consecuencia de lo anterior, el Grupo no gestiona ni responde por su actividad o por las entidades financieras que adquiera para el cumplimiento de sus fines.

Apoyo a Pymes

Durante el 2015, el Banco siguió impulsando la Banca de Negocios como plataforma para la atención de los empresarios de la pequeña empresa, contando con más de 300 Ejecutivos Banca de Negocios a nivel nacional y con una oferta de productos y servicios diseñados para atender las necesidades más importantes de financiamiento del segmento. Esta labor se hizo a través de la Tarjeta Capital de Trabajo, que permite el pago en cuotas mensuales. Además, se desarrolló el Pack Negocios, un combo que incluye cuenta corriente, tarjeta de débito empresarial y acceso a la Banca por Internet.

Se impulsó también el lanzamiento de productos complementarios, como el Seguro Multiriesgo Negocios, respaldado por Rimac Seguros, que salvaguarda los bienes de las pequeñas empresas. Para complementar la oferta, el Banco brinda a los clientes, a través de diferentes convenios con socios estratégicos, beneficios no financieros según su actividad económica. De esta forma se puso al alcance de los empresarios servicios de monitoreo y seguridad, diseño de páginas web, cursos de capacitación, convenios con proveedores de bienes de capital, suscripción a revistas especializadas, ofertas y descuentos de consumo en diferentes establecimientos.

Se llevó a cabo el lanzamiento del programa corporativo Camino al Éxito, que permitió ofrecer capacitación, asesoría y reconocimiento a empresarios clientes y no clientes. Para ello se contó con la plataforma web caminoalexito.

com, a través de la cual 13,265 empresarios se inscribieron para una capacitación on-line. También fue vehículo para acceder a formación presencial, de la mano de Centrum Católica, y se complementó con asesoría en cada negocio mediante el servicio de Intrapreneur Consultores.

Con la participación de 150 empresarios, el programa concluyó con la presentación de sus planes de negocio, premiando a los cuatro mejores con financiamiento en condiciones preferenciales, acceso al Pack Negocios y al Seguro Multiriesgo. Este programa permitió seguir posicionando la marca BBVA Continental en este segmento de mercado bajo el eslogan: “No soy pyme, soy un caso de éxito”.

Gracias a estas iniciativas y al impulso comercial, los volúmenes de colocación crecieron en 17% respecto al 2014.

Apoyo a particulares con necesidades especiales

El BBVA Continental asumió el compromiso de encontrar soluciones para los públicos con necesidades especiales en situaciones sensibles, entre las cuales podemos destacar:

Cuota Comodín

Este beneficio posventa permite al cliente que ha desembolsado un préstamo vehicular o de libre disponibilidad escoger qué cuota dejar de pagar a partir de la cuarta cuota. Actualmente, las comunicaciones al respecto se efectúan mediante e-mails y publicidad en la página web.

Con la finalidad de incrementar la difusión, se utilizan también las redes sociales. Como resultado de ello, la Cuota Comodín ha crecido 35% en actividad desde 2012.

Vivienda y acceso al crédito hipotecario

S/. 2,541,305

Financiación de consumo (en millones de soles)

29.03%

Cuota de mercado en el financiamiento de préstamos hipotecarios

BBVA Continental mantuvo su protagonismo en el mercado inmobiliario, registrando un crecimiento neto de saldos de préstamos hipotecarios de S/. 894 MM, alcanzando los S/. 10,533 MM (9.28% más que en el año anterior), que representan una cuota de mercado de 29% a noviembre de 2015.

En la búsqueda por ofrecer el préstamo hipotecario con los mejores atributos, el Banco lanzó productos como Casa Guapa, que permite remodelar, ampliar y mejorar la vivienda, y el Nuevo Crédito Mi Vivienda, con un bono al buen pagador de hasta S/. 17,000 no reembolsables.

Por otro lado, se impulsó el cambio de préstamos hipotecarios de dólares a soles, eliminando así el riesgo cambiario por el alza de la moneda extranjera.

Instituciones públicas y privadas no lucrativas

Durante el 2015 Banca Institucional realizó las siguientes acciones con los diferentes sectores:

Instituciones nacionales

Se incrementaron las relaciones comerciales con los distintos fondos pertenecientes a las Fuerzas Armadas (de retiro, vivienda, salud y funerarios). Se impulsó también el uso de la Banca Electrónica, haciendo que dichas instituciones no solo disminuyan sus costos sino también el gasto de horas / hombre.

En el caso de la Marina de Guerra del Perú, se realizaron diversas ferias, sobre todo dirigidas a los cadetes recién graduados, con el fin de fidelizarlos desde el inicio de sus carreras. Por otro lado, Fovime del Ejército decidió que el Banco cuente de manera exclusiva con el servicio de recaudación para todos sus proyectos de viviendas, cuyos flujos son canalizados a la cuenta corriente y rentabilizados a través de los fondos mutuos.

Este año, gracias al trabajo en equipo de Banca Institucional y la unidad de Pago de Haberes, se cerró un importante contrato de Mundo Sueldo para el personal de la Fuerza Aérea del Perú, con un universo de 15,000 pagohabientes a nivel nacional.

Cabe indicar que también se reforzó la relación comercial con clubes y con los más importantes gremios empresariales.

Sector educativo

A pesar de que la brecha entre la oferta educativa y la demanda laboral de personal calificado aún se mantiene alta, el sector se ha mostrado muy activo, caracterizándose por una fuerte competencia en instituciones orientadas a los segmentos B y C de la población, replicándose la figura en los niveles más altos de la población.

Por ese motivo, las instituciones educativas -a nivel escolar, técnico y universitario- se ven en la necesidad de mejorar su infraestructura, tal como lo exige la nueva legislación.

Como resultado de ese proceso, este año BBVA Continental acompañó el financiamiento de diversas instituciones, entre ellas algunas de las más representativas del Perú, como la Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad ESAN, Universidad del Pacífico, Universidad César Vallejo, Universidad Tecnológica del Perú, Universidad Alas Peruanas, Universidad Peruana Unión, Senati, Instituto de Formación Bancaria, IST Toulouse Lautrec, Colegio Markham, Colegio Antonio Raimondi, Colegio Altair, Colegio San Pedro, Colegio Villa Caritas, Colegio Alpamayo, Colegio Salcantay, Colegios Trilce y Colegios Pamer.

Dado que las instituciones educativas incorporaron nuevas tecnologías para mejorar su gestión de tesorería, se firmaron acuerdos de implementación de sistemas de interconexión en línea con diversas universidades e institutos superiores.

Es importante destacar que, como parte de la gestión para afianzar la relación con el sector educativo, este año el Banco estuvo presente en kermeses y ferias de los colegios Alpamayo, Salcantay, San Agustín, Humboldt, Santa Úrsula, Raimondi, Roosevelt y Pestalozzi, entre otros.

Sector estatal

No podemos dejar de mencionar el logro de una gran participación en lo que se refiere a cash management en el ámbito de las empresas del Estado (FONAFE) y el segmento de entidades públicas (gobiernos locales, ministerios, reguladores, etc.). Esto se consiguió gracias a la firma de nuevos convenios para la canalización de mayores flujos de pagos a proveedores, recaudación y pago de planillas a través del Banco. Algunos de los más importantes celebrados fueron con el SAT, el Fondo de Capacitación Laboral y Promoción del Empleo, y la Municipalidad de Lima.

En cuanto al manejo de las inversiones de excedentes, el Banco participó en la totalidad de las subastas de fondos a las que se presentaron las instituciones públicas, a través de la plataforma de subastas administrada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), lo cual permitió la adjudicación de muchos de los fondos que estaban depositados en otros bancos, mejorando la cuota de pasivos, además de defender la posición de la firma frente a sus similares.

En el sector estatal, el producto Cuenta Sueldo fue uno de los protagonistas de 2015, pues no solo aumentó el número de pagohabientes, sino que se generaron nuevos convenios, hasta alcanzar una cifra récord de pagos a través del Banco. Entre los principales convenios por número de trabajadores con Cuenta Sueldo en BBVA Continental están los firmados con la Municipalidad de Lima, la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, la Superintendencia de Transporte Terrestre y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con los que existe 100% de exclusividad.

Esta gestión también captó un número importante de los principales decisores en este segmento de entidades públicas.

En el año en análisis BBVA Continental también participó en la licitación más importante de la Municipalidad de Lima para financiar los proyectos de inversión de obras públicas, a través de la emisión de bonos soberanos y préstamos sindicados en su tercera etapa, por un monto superior a los S/. 900 millones, cuyo proceso de evaluación y selección aún está en curso.

Con el apoyo de BBVA Continental en la emisión de cartas fianza, Sima Perú, el principal astillero del Estado, comenzó a fabricar naves patrulleras y el buque escuela de la Marina de Guerra, continuando la ampliación del astillero y la recuperación de la capacidad submarina.

Por otro lado, Electroperú pudo ser atendido con cartas de créditos y cartas fianza para la remodelación y mantenimiento de la Hidroeléctrica del Mantaro.

En 2015, el Grupo Distriluz amplió sus relaciones comerciales con el Banco, a pesar de que la coyuntura en el mercado en el último trimestre no fue favorable. Sin embargo, dada la buena relación con la empresa, aumentó la cuota de participación con relación a otros bancos.

Sector financiero

En 2015 se mantuvo el apoyo a las entidades financieras, incrementando las líneas de capital de trabajo según sus necesidades. También se cerraron contratos importantes, como la interconexión con AFP Habitat y la Administración de Cartera del Fondo Consolidado de Reservas, lo que implicará que en 2016 los clientes del sector financiero obtengan un acrecentamiento sustancial en su transaccionalidad, que se verá reflejado en un mayor negocio para el Banco.

Hubo asimismo un fuerte crecimiento en los negocios con las AFP, principalmente con Integra, Habitat, Prima y Profuturo. Esta última ha derivado buena parte de su flujo de recaudación internacional a través de nuestro Banco, así como saldos importantes en las cuentas de los diferentes fondos.

También fue un año competitivo a nivel de captación de excedentes. Debido a la buena gestión, confianza del cliente y cercanía con entidades como el Fondo Mivivienda, se obtuvo gran parte de las subastas lanzadas durante el año. Los fondos promedio fueron alrededor de US\$115 millones mensuales.

En 2015 se intensificó el apoyo a entidades financieras como Corporación Andina de Fomento, la que incrementó el uso de sus líneas de crédito. En este sentido, debido a la buena gestión y al compromiso del Banco con sus clientes, se aprobaron líneas de crédito a entidades como Compañía Peruana de Medios de Pago.

Inversión responsable

En materia de inversión responsable, BBVA Continental impulsa iniciativas que generan especial impacto en la sociedad.

Fondo mutuo Leer es estar adelante FMIV

Se trata de un fondo de responsabilidad social en el que se obliga al inversionista a donar 1/10 de cuota semestral a la Fundación BBVA, para así contribuir al desarrollo de “Leer es estar adelante”, programa desarrollado por la misma Fundación, que busca elevar los niveles de comprensión lectora de los niños que cursan entre del tercer al sexto grado en escuelas públicas.

La Fundación BBVA Banco Continental es una entidad sin fines de lucro y está exonerada del impuesto a la renta. Su objetivo es fomentar la educación, la cultura, la asistencia social y otras actividades altruistas.

El inversionista debe tener en cuenta que BBVA Asset Management Continental S. A. Sociedad Administradora de Fondos no es una entidad bancaria. Tanto su personal como sus promotores están impedidos de recibir dinero de los partícipes.

El objetivo de inversión

El fondo mutuo Leer es estar adelante FMIV invierte únicamente en instrumentos de deuda, cuya duración promedio es mayor a 360 días y hasta 1.080 días, predominantemente en dólares e indistintamente en el mercado local o extranjero, según se indica en la política de inversiones.

Para garantizar una adecuada calidad crediticia, mantiene hasta el 100% de su portafolio en instrumentos de deuda con clasificación de riesgo local igual o superior a AA- en el largo plazo, a CP-1 en el corto plazo y/o riesgo Estado Peruano. Asimismo, la política de inversiones contempla la inversión en instrumentos de deuda con clasificación de riesgo igual o superior a A- en el largo plazo y a CP-2 en el corto plazo. Las inversiones en instrumentos de deuda en el mercado extranjero se realizan mayormente en aquellos con clasificaciones de riesgos iguales o mejores a A- en el largo plazo y a CP-3 en el corto plazo, según lo señalado en la política de inversiones. No obstante, esta permite la inversión en instrumentos de deuda con clasificación internacional igual o superior a BB- en el largo plazo.

Año	% Patrimonio	Patrimonio LEER US\$	Partícipes
2013	0.98%	29,962,796.88	257
2014	0.74%	24,455,813.85	218
2015	0.58%	19,019,021.15	179

Acceso para colectivos con discapacidad

BBVA Continental se preocupa permanentemente por brindar facilidades de acceso a sus instalaciones y servicios a todas aquellas personas que presenten alguna discapacidad. Así, las oficinas de atención al público cuentan con rampas para sillas de ruedas y los teclados de los cajeros automáticos están diseñados para permitir que las personas invidentes puedan realizar sus operaciones bancarias sin problemas.

Asimismo, en las pantallas colocadas en las oficinas de atención al cliente, se transmiten videos de orientación para quienes carecen del sentido de la audición.

De otro lado, los colaboradores que presentan alguna discapacidad también cuentan con facilidades para acceder y movilizarse dentro de las instalaciones de la institución.

54	Conocimiednto del cliente
57	Gestión de quejas y reclamaciones
58	Omnicanalidad
60	Protección del cliente

Gestión Responsable de clientes



Como eje principal del Plan de Negocio Responsable, el cliente está en el centro del modelo de negocio de BBVA Continental. En ese sentido, el Banco se ha trazado el objetivo de ofrecerle productos y servicios convenientes, de forma sencilla, transparente, accesible, rápida, oportuna y desde cualquier plataforma. Por ello, se ha definido como reto ser el banco más recomendado por los clientes en todos los países donde opera.

El Grupo BBVA está inmerso en un proceso de transformación hacia un modelo digital, necesario para enfrentar los desafíos que afrontará la industria financiera en un futuro próximo, en términos de regulación, transparencia y competencia.

En ese contexto, la estrategia global pasa por mejorar la experiencia de los clientes, no solo en el mundo digital, sino en todos los canales. En general, se aspira a que sientan que atenderse con el BBVA Continental ofrece una experiencia distinta.

Para poder implementar este modelo, los procesos y la tecnología son elementos clave.

Entre los avances realizados en 2015 se debe destacar:

- La creación de la división Banca Digital, cuyo objetivo es convertir a BBVA Continental en el mejor banco en este aspecto. La flamante unidad de negocio tiene la misión de acelerar esta transformación e impulsar el desarrollo de nuevos negocios digitales.
- El avance en la implantación del sistema corporativo IReNe (Índice de Recomendación Neta) 2.0 para la mejora continua, a partir de la retroalimentación constante entre el Banco y el cliente.
- La expansión homogénea de un esquema de valoración y recomendación interna sobre servicios clave, que permita una mejor atención al cliente.
- El acuerdo de solución tecnológica global Customer Experience Management, para implementar una única herramienta de gestión de la experiencia del cliente.

Nuestro reto en 2015 es avanzar en el modelo de negocio centrado en el cliente, simplificando los procesos y el diseño de los productos, tratando de generar experiencias diferenciadas. El objetivo es evolucionar hasta convertir el modelo corporativo de mejora continua en un sistema de gestión compartido por todo el Grupo, fomentando la colaboración entre las áreas de calidad de los distintos países, para identificar y compartir las mejores prácticas.

Finalmente, se busca aprovechar las fortalezas del Grupo y evolucionar a un modelo corporativo de quejas y reclamaciones que vaya más allá de la resolución de las insatisfacciones.

Conocimiento del cliente

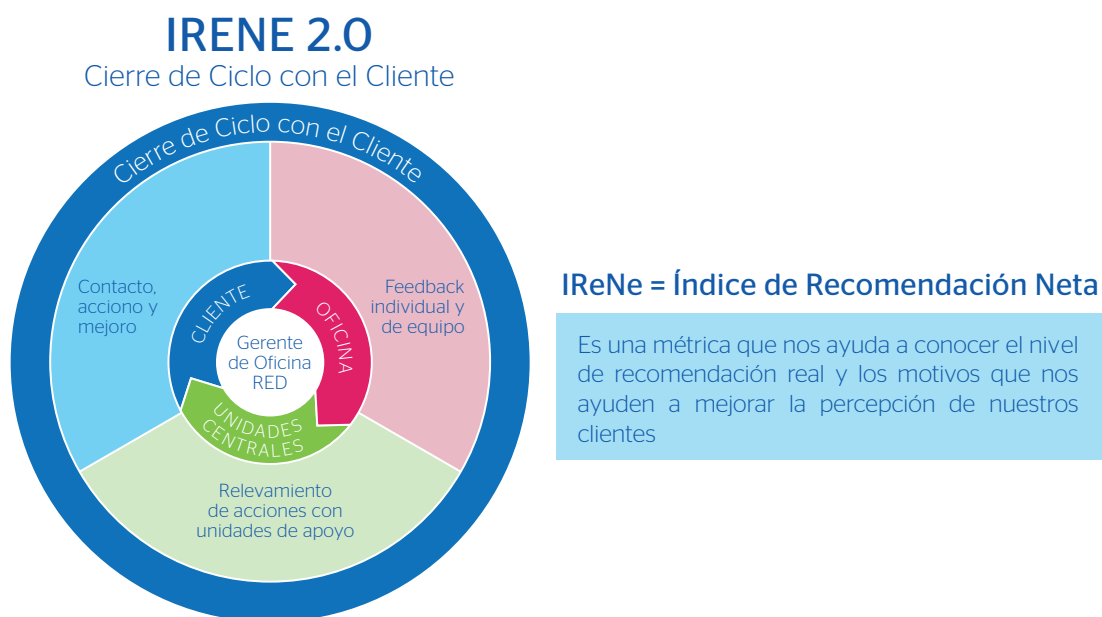
Escuchar y entender las necesidades de los clientes, responder con soluciones responsables e innovadoras, así como construir relaciones de confianza a largo plazo con ellos, constituye la máxima prioridad para el Grupo. En ese sentido, el Banco busca anticiparse al mercado, a partir de un modelo de gestión customer centric como ventaja competitiva en el mediano plazo.

Dado que ser customer centric exige un amplio conocimiento de los usuarios y de sus necesidades financieras, para promover una oferta de valor relevante y ser capaces de generar experiencias diferenciadas, se trabaja desde las áreas de Calidad y Experiencia de Cliente lo que será la evolución a un modelo de experiencia del usuario de banca minorista.

Durante los últimos cuatro años, BBVA Continental ha priorizado la construcción e implantación de una metodología global basada en la recomendación, denominado IReNe 2.0, que permite tener un entendimiento profundo de los clientes en el sentido global, incluyendo todos los procesos, canales y productos, tratando de avanzar hacia una relación de mayor sencillez para lograr su máxima fidelización.



Para conseguir estos objetivos es clave tener una aproximación al negocio por cada perfil de cliente. Como cada segmento representa un negocio en sí mismo, se debe definir una propuesta de valor diferenciada y adaptada, tanto en el espacio real como en el virtual.



Con esta herramienta, que representó una ventaja respecto de los competidores más cercanos, se incrementaron algunos importantes beneficios, porque la metodología IReNe 2.0 permite, a través de encuestas, esclarecer la posición del Banco en el mercado en términos de recomendación.



Información en línea

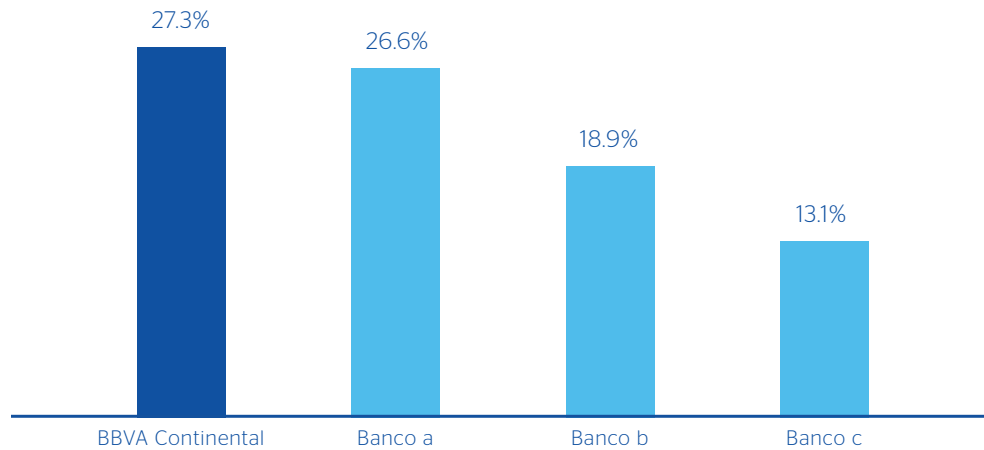
Oportunidad de acción inmediata

Mayor vinculación de clientes

En los últimos tres años, BBVA Continental ha mantenido su liderazgo en calidad y excelencia de servicio, lo que se evidencia a través de la medición del Benchmark "Mercado Abierto", estudio semestral que compara a los bancos más importantes de la industria en términos de calidad de servicio (IReNe), sobre la base de los productos y canales utilizados.

Benchmark “Mercado Abierto” 2015

RECOMENDACIÓN GENERAL POR BANCO



Banco	1S	2S	2013	1S	2S	2014	1S	2S	2015	
BBVA Continental	37.9%	33.3%	37.0%	30.1%	41.3%	38.2%	32.1%	21.7%	27.3%	↓ - 10.9%
Banco a	31.4%	11.4%	27.5%	30.0%	24.0%	27.1%	27.2%	26.0%	26.6%	↓ - 1%
Banco b	27.1%	11.3%	23.4%	21.3%	9.5%	14.9%	22.1%	15.3%	18.9%	↑ + 4%
Banco c	21.2%	26.7%	22.3%	11.7%	19.9%	16.8%	18.6%	6.7%	13.1%	↓ - 3.7%

Resultado en base a 600 encuestas promedio por banco

BBVA Continental utiliza una metodología a nivel interno equivalente a IReNe 2.0, que resulta fundamental para evaluar de manera homogénea los servicios críticos para la red.

RECOMENDACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN DE CLIENTES

	2013		2014		2015	
	IReN	Posic	IReN	Posic	IReN	Posic
Oficinas	46	1/4		1/4		4/4
ATM	48	2/4		1/4		2/4
Banca Telefónica	36	1/4	30	1/4	18	3/4
Banca por Internet	62	2/4	63	1/4	63	2/4
Banca Móvil	-	-		1/4		1/4
Agente Express	-	-	-	-		3/4

RECOMENDACIÓN DE PRODUCTOS

	2013		2014		1S 2015	
	IReN	Posic	IReN	Posic	IReN	Posic
Consumo	32	2/4	41	1/4	33	1/4
Hipotecario	21	3/4	39	1/4	42	2/4
Auto	51	2/4	42	2/4	66	2/4
Tarjeta crédito	29	2/4	47	1/4	36	2/4

Partiendo del conocimiento de los aspectos importantes en el caso del cliente externo, se estableció un protocolo para el diagnóstico y contraste del desempeño de los empleados, evaluando los servicios de las unidades de la Sede central que forman parte de la cadena de valor para la atención a los clientes.

Durante 2015 se desarrolló la medición de todas las unidades, a partir de los resultados obtenidos en la evaluación interna. El objetivo de esta acción de control se centró en la identificación de mejoras para agilizar los procesos de atención en la red comercial.

Como resultado de esta sensibilización en torno a importancia de los esfuerzos de la red comercial, se desarrolló la campaña “Cadena de favores”, cuyo objetivo fue compartir entre los colaboradores la necesidad de hacer un esfuerzo adicional en el día a día para facilitarle las labores a otro compañero, fomentando el espíritu del trabajo en equipo, la solidaridad y la actitud positiva.

Gracias a la metodología IReNe 2.0 es posible conocer tanto la valoración como las causas de potenciales reclamos por cada tipo de cliente y canal de relación, de tal forma que se cuente con los elementos suficientes para establecer los planes estratégicos e integrar las prioridades de los clientes en los procesos de innovación tecnológica.

El esfuerzo de todas las áreas sigue orientado a mantener un decidido impulso en la ejecución de los planes y acciones que BBVA Continental tiene en marcha, cuyo efecto repercute en el incremento de la satisfacción de los clientes, su recomendación, la base de nuevos clientes y la fidelización de los actuales.

Gestión de quejas y reclamaciones

Siendo la calidad el mejor camino para fidelizar a los clientes, el logro de una mejor posición respecto de la competencia representa el único modo de asegurar crecimiento y rentabilidad. Por ese motivo, gestionar las insatisfacciones se ha convertido en un tema importante para BBVA Continental.

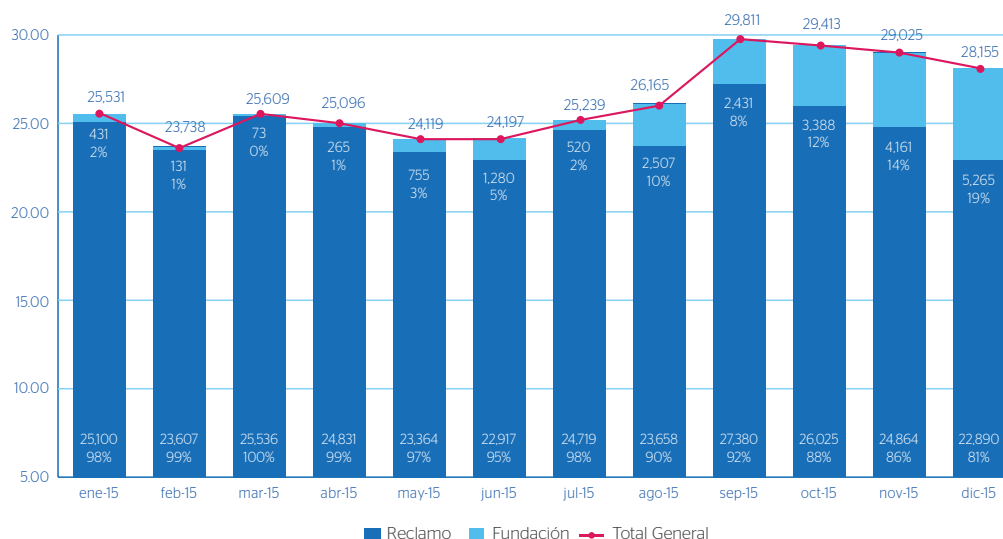
En lo que corresponde a la gestión de reclamos, en 2015 se creó un nuevo equipo dentro del Servicio de Atención al Cliente (SAC) llamado Centro de Soluciones Compartidas (CSC), cuyo objetivo es la identificación del motivo principal de los reclamos, con el fin de plantear las soluciones más idóneas. En ese sentido, gracias a la colaboración de las áreas involucradas, se identificó que el rubro de tarjetas de crédito es el que acumula más quejas.

En forma paralela, con el propósito de hacer más eficiente la gestión de reclamos, se inició la mejora del proceso de archivo, facilitando el registro inmediato de los documentos en una plataforma digital, reduciendo así la carga operativa y la manualidad. Esto disminuirá los tiempos operativos, optimizando recursos y acelerando la atención de reclamos. Otro eje de acción es la segmentación de las solicitudes en el proceso regular, con la finalidad de sincerar la cantidad de reclamos reales. Esto debido a que en un análisis de las principales entidades financieras se encontró que BBVA Continental era el único Banco que reportaba todo lo ingresado como reclamo. Dentro de ese esquema, se han adherido nuevas solicitudes de tasas y tarifas tipo FCR (First Contact Resolution), que consiste en:

- Tasas y tarifas no conformes de cuentas de ahorro, tarjeta de crédito y cuenta corriente.
- No recepción de correspondencia.

Con respecto a la nueva Herramienta de Atención de Reclamos (HAREC), actualmente se encuentra implementada en un 56%.

TOTAL DE RECLAMOS Y SOLICITUDES A NIVEL BANCO 2015



Omnicanalidad

BBVA Continental ha diseñado una estrategia omnicanal con el fin de servir a los clientes de la forma más oportuna, independientemente de cuándo, cómo o dónde deseen acceder a los diferentes servicios. Esta estrategia se apoya sobre tres pilares:

- Full Channel Choice: El cliente podrá elegir el canal que más le interese para cada operación.
- Consistent Experience: El cliente debe percibir una única experiencia en todos los canales.
- Seamless Journeys: Servicio ágil y categórico que dé respuesta a sus necesidades.

Al cierre de 2015, el banco contaba con una red de 370 oficinas (Red Banca Minorista, Red Banca Mayorista y Banca Patrimonial) y 1,852 cajeros automáticos (cajeros dispensadores y cajeros multifunción).

Sus principales canales directos son:

Banca por Internet

La página web de BBVA Continental (www.bbvacontinental.pe) recibió aproximadamente 33 millones de visitas en 2015, registrándose más de 109.7 millones de transacciones a través del canal.

El Banco cuenta con 2.2 millones de clientes activos, de los cuales alrededor de 550,000 son usuarios de este canal.

Durante el año se puso a disposición de los clientes productos que se pueden adquirir a través de Banca por Internet, con operaciones de desembolso de préstamos, adelanto de sueldo, incremento de la línea de la tarjeta de crédito, solicitudes de tarjeta, entre otras.

Banca Móvil

En 2015 la adopción del móvil creció junto con las descargas de la app Banca Móvil, logrando así más de 450,000 descargas (85% en dispositivos Android, 13% en iPhone, 1% en Blackberry y 1% en iPad).

Se realizaron aproximadamente 132.6 millones de transacciones desde los celulares Smartphone y más de 13 millones de transacciones desde los celulares de gama baja.

Efectivo Móvil

En 2014, como parte de la estrategia para convertirnos en líderes de la banca digital en el Perú, se lanzó Efectivo Móvil, un novedoso servicio que permite enviar dinero en efectivo desde el teléfono celular y retirarlo de cualquier cajero automático de BBVA Continental a nivel nacional, sin necesidad de ser cliente del Banco o de usar una tarjeta. Al final del 2015 se habían generado más de 246,000 transacciones de efectivo móvil.

Agente Corresponsal

Al cierre de 2015 se contó con 358 Agentes Express, 75 Agentes Express Plus, 4,440 Agentes Kasnet, 734 Western Union, 2,437 FullCarga y 949 Pagaltoke, lo que permitió un crecimiento transaccional del 40.7% respecto al 2014.

Saldo Express

En 2015 este canal presentó alrededor de 8.87 millones de transacciones a través de 451 módulos operativos, contribuyendo en la migración de operaciones críticas para aliviar la atención en ventanilla.

Cajero Dispensador

El canal, con una red propia de 1,521 cajeros automáticos, registró 113.45 millones de transacciones.

Cajero Depósito

El Banco posee 331 cajeros depósito (multifunción) en los que se realizaron 6.59 millones de transacciones al cierre de 2015.

Datos básicos de omnicanalidad

	2015	2014	2013
Clientes digitales (en miles)	550	453	366
Clientes móviles (en miles)	335	239	169

Transacciones por canal

Canal	2015	2014	2013
Oficinas	7%	9%	14%
Cajeros automáticos	21%	27%	34%
Banca por Internet	18%	21%	17%
Banca Móvil - SMS	24%	10%	6%
Continental Net Cash	12%	13%	8%
Banca por teléfono	3%	3%	5%
Agente Express	5%	5%	4%
Débito Automático	1%	2%	3%
Módulo de saldos y operaciones	1%	2%	2%
POS (débito)	8%	8%	7%
	100%	100%	100%

Canales de atención

Oficinas a nivel nacional	2015	2014	2013
Red Minorista	343	338	311
Banca Patrimonial	3	2	2
Red Banca Mayorista	24	24	23
Total	370	364	336

Cajeros automáticos y cajeros depósito	2015	2014	2013
Lima	1,197	1,077	977
Provincia	655	628	531
Total	1,852	1,705	1,448

Agentes Express + Agentes Express Plus + Agentes Kasnet + Agentes Western Union + FullCarga	2015	2014	2013
Lima	4,527	3,410	1,382
Provincia	4,367	2,181	1,099
Total	8,894	5,591	2,481
Variación	59%	142%	33%

Protección al cliente

BBVA Continental dispone de un conjunto de medidas de seguridad y de monitoreo para prevenir la ocurrencia de incidentes de ciberseguridad y fraude, con el objetivo de detectar de forma temprana cualquier posible amenaza, permitiendo acciones rápidas que mitiguen daños a la organización.

En 2015 se trabajó una estrategia de ciberseguridad que, al ser comparada con los estándares del Banco Central Europeo (BCE), obtuvo un 93.8% de cumplimiento. Asimismo, se implementó un conjunto de herramientas para la detección avanzada de malware, minimizando los riesgos de ciberataques.

La gestión del fraude se ha enfocado en la mejora de procesos e implementación de nuevas tecnologías que permitan elevar los niveles de detección y prevención, reduciendo de esta forma pérdidas potenciales.

Se ha implementado tecnología de biometría dactilar en todas las oficinas de la red comercial, con lo que toda transacción monetaria de retiro de dinero y/o transferencia debe ser autorizada mediante la validación biométrica del cliente. Gracias a esta medida se ha logrado mitigar los riesgos de suplantación de identidad.

Asimismo, se adoptaron todas las medidas para cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales, realizándose de forma adicional la certificación ISO 27001:2013 para los procesos críticos del Banco en cuanto a protección de datos. Este trabajo incluyó:

- Declaración de Banco de Datos Personales del Banco y Subsidiarias ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos.
- Identificación de activos involucrados en el tratamiento de datos personales.
- Análisis GAP (“Good”, “Average” or “Poor”) con respecto al cumplimiento del Reglamento de Seguridad de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Implementación de medidas de seguridad organizativa y de tecnología.
- Alineamiento de los bancos de datos complejos y críticos a la norma ISO 27001-2013.

Por su parte, el programa Gestión de Continuidad del Negocio, también ejecutado en 2015, busca salvaguardar los intereses de los clientes y demás grupos de interés ante la eventualidad de una interrupción grave en las operaciones, preparando al personal para una respuesta adecuada. El Banco cuenta con un Plan de Gestión de Crisis y planes de respuesta específicos, que son ejercitados anualmente, con la participación de la gerencia, el personal y los proveedores.

En 2015, en coordinación con la Asociación de Bancos (ASBANC) y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), se trabajó en la implementación de las iniciativas identificadas en la primera prueba sectorial del año anterior, de cara a la siguiente prueba sectorial.

Además, se continuó con el programa de ejercicios inopinados del Plan de Continuidad ante la indisponibilidad del edificio de la Sede Central.

- 63 Modelo de gestión del riesgo reputacional
- 63 Concesión responsable de crédito
- 64 Principios de Ecuador
- 65 Norma de defensa

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales



Como entidad financiera, BBVA Continental ejerce una serie de impactos sobre el medio ambiente y la sociedad. De manera directa, a través del uso de los recursos naturales y de la relación con sus grupos de interés. De manera indirecta, mediante la actividad crediticia y los proyectos de financiamiento. Estos impactos derivan en riesgos directos, indirectos y de reputación.

Estos riesgos extrafinancieros pueden afectar el perfil crediticio de los prestatarios o de los proyectos que se financian, por tanto, la calidad del riesgo asumido y, en definitiva, el reembolso de los créditos.

Para gestionar estos riesgos, BBVA Continental toma en consideración aspectos ambientales, sociales y reputacionales, junto a las tradicionales variables financieras en la gestión del riesgo. La integración de estos aspectos es coherente con el principio de prudencia que rige la actividad de BBVA Continental y se concreta en diferentes líneas de actuación.

Cabe mencionar que BBVA Continental ha colaborado con la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) en la elaboración de una norma destinada a la prevención del riesgo social y ambiental, que será de obligado cumplimiento para todas las entidades peruanas.

Modelo de gestión de riesgo reputacional

Desde el año 2008, BBVA Continental cuenta con un modelo de riesgo reputacional. En 2015 este se actualizó y fortaleció.

Para impulsar la gestión de este tipo de riesgo en el Grupo, BBVA Continental posee un Comité Operativo de Riesgo Reputacional, integrado por las áreas de Riesgo Operacional y Control, Cumplimiento Normativo, Comunicación Corporativa y Responsabilidad y Reputación Corporativa. Esta última ejerce labores de secretaría. El Comité se replica tanto a nivel global como en las distintas geografías. Su función es diseñar el modelo de gestión de riesgo reputacional y promover su adecuada implantación dentro del Grupo.

El Banco considera que el entorno socioeconómico y ambiental tiene una influencia directa en el desarrollo de su actividad. En ese sentido, sus máximos órganos de gobierno –tanto el Directorio como el Comité de Activos y Pasivos (COAP), integrado por miembros del Comité de Dirección– cuentan con un permanente y sistemático acceso y reconocimiento en relación con la coyuntura económica y social del país, a través de reportes y exposiciones que la Unidad BBVA Research prepara mensualmente. En ellos se analizan las actividades generadas en Lima o en el interior del país, respecto de conflictos o medidas medioambientales que puedan impactar en las regiones en donde opera el Banco. Esta información es clave para la toma de decisiones.

BBVA Continental también realiza homologaciones a sus proveedores para determinar la confiabilidad sobre la cual se sustentarán las transacciones en el período. En este sentido, la Unidad de Compras, Inmuebles y Servicios Generales verifica que los proveedores se hayan sometido a la evaluación de los Principios de Ecuador, requerida para poder clasificarlos como aptos para llevar a cabo cualquier tipo de transacciones durante la vigencia del contrato. Dentro de esta homologación se toman en cuenta factores de índole medioambiental.

Asimismo, el Grupo BBVA imparte cada dos años talleres de responsabilidad social en los países donde tiene presencia, en cuyo marco se incluye un módulo dedicado al medio ambiente.

Concesión responsable de crédito

La gestión del riesgo juega un rol fundamental dentro de la estrategia de BBVA Continental, contribuyendo a garantizar su solvencia y sostenibilidad. Se trata de una adecuada clasificación de los riesgos y de los clientes, un marco de límites y normas de delegación que aseguran un proceso idóneo de toma de decisiones. La evaluación de la calidad

de riesgo de los clientes y de los grupos económicos se produce a través de las unidades de admisión, así como procedimientos de seguimiento y control para evitar desviarse de los objetivos fijados.

Asimismo, se toman en cuenta los siguientes principios:

1. Los riesgos asumidos deben ajustarse a la Política General de Riesgos.
2. Los riesgos deben guardar proporcionalidad con el nivel de recursos propios, ajenos y de generación de resultados del Grupo, priorizando la diversificación de los riesgos y evitando concentraciones relevantes.
3. Los riesgos asumidos tienen que estar identificados, medidos y valorados, debiendo existir procedimientos para su seguimiento y gestión, además de sólidos mecanismos de control y mitigación.
4. Todos los riesgos deben ser gestionados de forma prudente e integral durante su ciclo de vida, dándoles un tratamiento diferenciado en función de su tipología, con una gestión activa de carteras basada en una medida común (capital económico).
5. La capacidad de pago del prestatario para cumplir, en tiempo y forma, con el total de las obligaciones financieras asumidas según los ingresos procedentes de su negocio o fuente de renta, sin que tenga que recurrir a avalistas, fiadores o activos entregados.

Principios de Ecuador

En 2004 BBVA Continental se adhirió a los Principios de Ecuador (PE). Basados en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y en las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Grupo Banco Mundial (GBM), los PE son un conjunto de estándares para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos.

Estos principios se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable y BBVA Continental asume el compromiso de apoyar su desarrollo y difusión desde el Comité de Dirección de los PE y los Grupos de Trabajo en los que participa.

Para BBVA Continental, los PE son el punto de partida para aplicar las mejores prácticas de financiación responsable y el marco de diálogo con los clientes y los grupos interesados en los proyectos que financia.

El equipo de Riesgo Reputacional de Corporate & Investment Banking asume las responsabilidades de análisis de los proyectos, de representación del banco ante los grupos de interés, de rendición de cuentas ante la alta dirección y de diseño e implantación del sistema de gestión, proponiendo la adopción de mejores prácticas, participando en la formación y comunicación de los aspectos relacionados con los PE.

El análisis de los proyectos consiste en someter cada transacción a un proceso de due diligence en dos aspectos fundamentales: ambiental y social. Este se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C), tal como lo establece el proceso de clasificación de IFC. La revisión de la documentación, aportada por el cliente y por los asesores independientes, permitirá valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de los dos rubros establecidos. Los contratos de financiación deberán incorporar las obligaciones del cliente, tanto en lo referido al medio ambiente como al impacto social, sometándose a un monitoreo a cargo de un equipo especializado.

Datos de operaciones de Principios de Ecuador

	2015	2014	2013
Número de operaciones	1	1	2
Importe total (en millones de S/.)	120	2,706	3,330
Importe financiado por BBVA (en millones de S/.)	120	185	288

Para garantizar la aplicación integral de los PE en BBVA Continental, estos forman parte de los procesos internos de estructuración y admisión de operaciones, siendo sometidos a controles periódicos por los departamentos de Auditoría y Control Interno.

Además de la categorización de los proyectos, BBVA Continental aplica una categorización del entorno en el que estos se ubican para tener una visión completa de sus impactos, así como del medio natural y social que los recibe.

El 1 de enero de 2014 entraron en vigor los PE III. Uno de los principales cambios introducidos fue la ampliación del alcance de aplicación de los PE a los préstamos corporativos vinculados a proyectos y préstamos puente.

Para más información sobre los PE, consultar: www.equator-principles.com.

Evaluación de Riesgo Social Ambiental

A partir del segundo semestre de 2015, el Banco trabajó en la implantación del nuevo reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental emitido por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), cuyo objetivo es estandarizar las prácticas de evaluación y gestión de riesgos sociales y ambientales que las empresas del sistema financiero local han adoptado de forma voluntaria.

Dentro de este nuevo esquema, los financiamientos de proyectos dentro de los segmentos Corporate & Investment Banking y Empresas Corporativas principalmente, incluirán una categorización de las operaciones según sus niveles de riesgo social ambiental a partir de criterios más amplios de evaluación, determinando condiciones para una revisión independiente, entre otros aspectos.

Ello contribuirá en la valoración de la probabilidad y severidad de los impactos de las actividades económicas expuestas a estos riesgos, y favorecerá la actuación anticipada para prevenir o reducir sus consecuencias no deseables.

Asimismo cabe mencionar que durante el proceso de adecuación, el Banco ha tenido una participación activa en el Comité de Medio Ambiente de la Asociación de Bancos (Asbanc) para aportar en la discusión de estos temas.

Norma de defensa

BBVA Continental reconoce el derecho de los países a defenderse y, en consecuencia, a desarrollar, producir y poseer armas. Sin embargo, también considera que determinadas actividades y productos relacionados con la industria de la defensa van en contra de sus principios y normas empresariales.

Por ese motivo el Banco, en concordancia con sus lineamientos corporativos, cuenta con una Norma de Actuación en Materia de Defensa, de acuerdo con la cual no puede financiar, invertir ni prestar servicio financiero alguno a compañías relacionadas con la fabricación, desarrollo, mantenimiento o comercio de armas controvertidas, entendiéndose por tales las minas antipersonas, las bombas de racimo o las armas biológicas y químicas. BBVA Continental tampoco participa en operaciones relacionadas con armamento que tenga como origen o destino a países con alto riesgo de vulnerar los derechos humanos.

En ese sentido, la Unidad de Cumplimiento PLAFT actualiza periódicamente la norma 00:10.013 sobre restricciones operativas con determinados países afectados por sanciones económicas.

68 Selección, formación y desarrollo
70 Diversidad y conciliación
71 Compensación y remuneración
72 Condiciones laborales
72 Voluntariado y social engagement

Equipo

Los colaboradores son el activo principal y la razón de ser de BBVA Continental. Además de poseer los conocimientos, aptitudes y habilidades para ser exitosos en cualquier puesto laboral, constituyen el capital humano de la organización, lo cual se refleja en la cultura corporativa. Por ello se busca atraer a los profesionales que aporten mayor valor.

El equipo actual está integrado por 5,392 personas distribuidas en 23 regiones. Por género, un 51% lo conforman mujeres y un 49% está compuesto por hombres. La edad media de la plantilla se sitúa en 35 años, y su antigüedad dentro de la organización es en promedio de nueve años.

Para hacer realidad el lema "personas para personas" y estar alineados y comprometidos con los valores institucionales, el área de Recursos Humanos procura su mejora continua con estándares éticos y de igualdad de oportunidades, destacando sobre todo la meritocracia, el trabajo en equipo y el clima laboral.

Datos básicos del equipo de BBVA

	2015	2014	2013
Número de empleados	5,392	5,421	5,327
Antigüedad media (años)	9.67	9.36	9.20
Edad media (años)	35.05	34.72	34.62
Diversidad (% mujeres)	50.8	50.5	49.9
Rotación (%)	15.8	18	15.3
Índice de satisfacción del empleado	78	78	76

Edad media de los empleados (años) y distribución por tramos de edad (%)

	2015				2014				2013			
	Edad media	<25	25-45	>45	Edad media	<25	25-45	>45	Edad media	<25	25-45	>45
Edad media	35.05	16.5	65.6	17.9	34.72	18.1	63.8	18.1	34.62	18.4	63.1	18.5

Antigüedad media de los empleados (años)

	2015	2014	2013
Antigüedad media	9.67	9.36	9.20

Empleados por categorías profesionales y áreas geográficas

	2015		2014		2013	
	N° empleados	% s/ plantilla del área geográfica	N° empleados	% s/ plantilla del área geográfica	N° empleados	% s/ plantilla del área geográfica
Equipo Gestor*	95	1.8	56	1	56	1.1
Mandos Medios	1,157	21.4	1,162	21.4	1,100	20.6
Especialistas	1,186	22	1,143	21.1	1,144	21.5
Fuerza Ventas	1,370	25.4	1,318	24.3	1,328	24.9
Puestos Base	1,584	29.4	1,742	32.1	1,699	31.9

*Comité de Dirección y gerentes de unidad

Selección, formación y desarrollo

Selección

BBVA Continental garantiza que el capital humano esté altamente calificado para el desarrollo de las actividades de la empresa. En ese sentido, el Banco aplica elevados estándares en los procesos de reclutamiento y selección de personal, lo cual le permite prever incidentes relacionados con temas delicados como corrupción o mal manejo de la información.

Además, las actividades de selección se desarrollan dentro de parámetros y políticas dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades y la atracción del talento, empleando al máximo todos los canales disponibles para identificar profesionales de excelencia.

La capacidad de atracción del talento queda de manifiesto en los 23,135 currículos recibidos durante el 2015, en las 1,018 altas por incorporación al Banco. El 42% de la plantilla está conformado por jóvenes menores de 30 años.

El Banco utiliza diversas fuentes de reclutamiento:

- Portal de Empleo BBVA.
- Ferias laborales (en formato presencial y virtual).
- Presencia en redes sociales.

Como parte de las herramientas de evaluación se utiliza una plataforma online corporativa, que permite la gestión y aplicación de pruebas. En 2015 se alcanzó un total de 2,300 evaluados frente a 1,018 ingresos.

Formación y desarrollo

Por constituir un elemento clave para el desarrollo de las personas, se invierte en actividad formativa un presupuesto de S/4,896,000, con una media de 53 horas por profesional. Esta actividad se distribuye en 51% de capacitación online y un 49% presencial.

Otra variable importante que ayuda a medir la gestión formativa es el nivel de satisfacción de los colaboradores, que se encuentra en un promedio de 4.51 / 5.00.

Datos básicos de formación en BBVA

	2015	2014	2013
Inversión en formación	4,896,000	4,547,357	4,592,397
Inversión en formación por empleado (en soles)	740	718	645
Horas de formación por empleado	53.40	58.96	59.99
Satisfacción de la formación (sobre 10)	4.51	4.39	4.48
Empleados con formación (%)	98.56%	91.5%	94.82%

El modelo de formación ha sido fortalecido durante el 2015 mediante su extensión en el mismo puesto de trabajo. Si bien es cierto que la intensidad de la formación blended (formación presencial + formación online) se mantiene alta, en momentos en los que la empresa prioriza la incorporación de mejoras, herramientas y productos se hace necesario mirar la capacitación con un alcance más amplio. Por ello, desde 2015, el líder de las oficinas comerciales asume el reto de desempeñarse como formador en temas de orden comercial y de riesgos.

Desde el área correspondiente, los esfuerzos se centran en desarrollar habilidades formativas y de feedback en los gerentes de oficina. Posteriormente, como parte del proceso de implementación, se identifican temas estratégicos y se diseñan los materiales adecuados para que los gerentes los incorporen dentro de la dinámica de trabajo diario. Adicionalmente, cada uno de los programas de formación identifica los comportamientos objetivos por lograrse entre los participantes. A través del jefe directo, se hace un proceso de acompañamiento, feedback y reentrenamiento.

Asimismo, en línea con la estrategia institucional de convertirse en un banco digital, el área de Formación y Desarrollo ha asumido el reto de emprender acciones que permitan sensibilizar a los colaboradores para fortalecer sus competencias relacionadas al mindset digital, sobre todo en lo que concierne al autoaprendizaje, que se hace necesario ante la velocidad con la que ahora se llevan a cabo los negocios.

Otro aspecto importante para el desarrollo profesional es la realización anual de un proceso de catalogación, cuyo objetivo es evaluar el desempeño de cada colaborador durante dicho período, asignándose escalas que describen su actuación y su desenvolvimiento.

Se ha establecido que todos los jefes deben comunicar de forma transparente el resultado obtenido, lo cual propicia la confianza de los equipos y contribuye al compromiso jefatural de trabajar en la mejora continua del desempeño de los colaboradores a su cargo, bajo la premisa de ofrecer una línea de carrera adecuada.

Otro instrumento de evaluación y de fomento a la evolución en la línea de carrera es el denominado Skills, que permite comparar el perfil profesional de los colaboradores con el perfil funcional del puesto, sobre la base de competencias definidas a nivel del Grupo. De esta manera se identifican fortalezas y oportunidades a través de un plan formativo.

Como medio para favorecer la transparencia en los criterios de promoción y su debida difusión, las posiciones disponibles se publican en Apúntate+, la herramienta de job posting interno. En 2015 se publicaron 771 posiciones, a las que optaron 528 profesionales. Además, 1,468 personas utilizaron la aplicación.

Dimisiones voluntarias de la plantilla (turn-over) ⁽¹⁾ y distribución por género (%)

2015			2014			2013		
Tasa de rotación sobre total de plantilla	Hombres	Mujeres	Tasa de rotación sobre total de plantilla	Hombres	Mujeres	Tasa de rotación sobre total de plantilla	Hombres	Mujeres
15.8%	15.7	15.9	18%	16.2	19.7	15.3%	14.3	16.3

(1) Turn-over = [Bajas voluntarias (excluidas prejubilaciones) / N° de empleados al inicio del período] x100.

Altas de empleados

	2015	2014
Altas de empleados ⁽¹⁾	843	1,004

(1) Se incluyen las altas por consolidaciones.

Bajas de empleados

	2015	2014	2013
Bajas incentivadas	69	61	65
Bajas voluntarias (dimisiones)	300	346	299
Otras	503	503	275

Diversidad y conciliación

En 2015 se continuaron desarrollando las 10 iniciativas corporativas concebidas en el Plan Global de Diversidad lanzado en 2010, ampliado en 2014 con algunas nuevas iniciativas, y centrado en tres vectores:

- Maternidad.
- Desarrollo profesional.
- Sensibilización.

Se hacen esfuerzos por seguir equilibrando las oportunidades entre hombres y mujeres. En 2015, la presencia femenina en el Equipo Gestor alcanzó el 27 %, lo que supone nueve puntos básicos más que el año anterior.

Un foro para la sensibilización en temas de diversidad de género es el boletín mensual "Genera". A través de este foro corporativo, al que tienen acceso los empleados, se puede visualizar las líneas de acción en dicho aspecto y se brinda la oportunidad para discutir tópicos en debates abiertos.

Por otro lado, el Banco brinda posibilidades de incorporación a personas con discapacidad, de la mano con organismos que fomentan la igualdad de oportunidades, como el CONADIS y el Ministerio de Trabajo. Asimismo, internamente, se coordina con estas personas la orientación e implementación de mobiliario de trabajo, a través del médico ocupacional y del equipo de trabajo social.

Distribución de los empleados por género y categoría profesional (%)

	2015		2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Perú						
Equipo Gestor*	73%	27%	82%	18%	82%	18%
Mandos Medios	56%	44%	57%	43%	57%	43%
Especialistas	51%	49%	52%	48%	53%	47%
Fuerza Ventas	45%	55%	46%	54%	45%	55%
Puestos Base	46%	54%	44%	56%	46%	54%

*Comité de Dirección y gerentes de unidad

Empleados por tipo de contacto y género

	2015			2014			2013		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Fijos o indefinidos a tiempo completo	41.28	40	81.29	41.01	38.81	79.82	42.11	39.07	81.17
Fijos o indefinidos a tiempo parcial	0.00	0.02	0.02	0.00	0.02	0.02	0.09	0.09	0.19
Temporales	7.9	10.79	18.69	8.45	11.71	20.16	7.88	10.76	18.64

Diversidad en Comité de Dirección y Gerentes de Unidad

Nacionalidad	2013
España	4
Mexico	2
Perú	89
Total	95

* El 1.8% de la plantilla corresponde a Altos Directivos (Comité de Dirección y Gerentes de Unidad).

*Se entiende por Altos Directivos a los Gerentes de Primera Línea y Gerentes de Segunda Línea.

*Los miembros mencionados corresponden a los Altos Directivos de las operaciones en Perú.

Compensación y remuneración

BBVA Continental posee un sistema competitivo de retribuciones, que se basa en la generación recíproca de valor para los profesionales y el Grupo, alineado con los intereses de los accionistas y supeditado a una gestión prudente.

Este modelo atiende a los siguientes principios:

- Crear valor a largo plazo.
- Recompensar el logro de resultados basados en una toma responsable de riesgos.
- Atraer y retener a los mejores profesionales.
- Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional.
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa.
- Contar con referencias de mercado, a través de análisis realizados por compañías de reconocido prestigio y líderes en el sector de consultoría de compensación.
- Asegurar la transparencia en su política retributiva.
- Garantizar que no existen diferencias retributivas por género.

El esquema retributivo se adapta en cada momento a lo que establecen las normas legales aplicables e incorpora los estándares y principios de las mejores prácticas.

La retribución se compone de dos partes claramente diferenciadas:

- Compensación fija, que se establece tomando en consideración el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del colaborador, fijándose una referencia salarial para cada función.
- Compensación variable, que recompensa la creación de valor en cada una de las unidades que integran el Grupo, remunerando las aportaciones individuales, las de los equipos y la agregación de todos ellos. La retribución variable está orientada a recompensar el logro de resultados individuales, grupales y organizativos, medidos a través de diversos indicadores.

El modelo incorpora un indicador, con un peso del 10% sobre el total, que reconoce la práctica de los comportamientos de la cultura corporativa.

Todos los colaboradores del Banco, trabajen a tiempo completo o parcial, acceden a los mismos beneficios, entre los que destacan el pago de escolaridad, seguro, aguinaldos y uniformes, además de vales de refrigerio, movilidad y descanso por duelo, entre otros.

El área de Talento y Cultura se encarga de difundir los “Esquemas corporativos de compensación y valoraciones”, con el fin de detallar la gestión de estos procesos y su impacto en el desarrollo profesional de los colaboradores. La puesta en marcha de dichos esquemas permite fomentar la importancia del rol del jefe directo en la diferenciación y reconocimiento de su equipo.

Condiciones laborales

En 2015 la gestión del área de Bienestar mantuvo su enfoque en cuatro líneas de acción:

- Mejorar el bienestar de los colaboradores y de sus familias.
- Potenciar los beneficios y facilidades existentes para los colaboradores.
- Diseñar nuevas acciones en función de las necesidades de los equipos.
- Difundir el importante portafolio de beneficios que el Banco ofrece a sus colaboradores.

De acuerdo a las disposiciones de ley, el Banco respeta la representación sindical y apuesta por la negociación colectiva en la búsqueda de puntos en común, el mantenimiento de un diálogo abierto y el establecimiento de un consenso en las decisiones. El porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos es el 100%. La junta directiva del Centro Federado que gestiona el sindicato es elegida por sus asociados por un período de dos años.

Datos básicos de salud laboral

	2015	2014	2013
Número de gestiones técnico-preventivas	300	326	168
Citaciones a exámenes de salud	3	5	0
Empleados representados en comités de salud y seguridad (%)	100%	100%	100%
Tasa de ausentismo	1.25%	1.32%	1.22%

Por otro lado, en el periodo 2015 se realizaron 6,461 actividades preventivas para mejorar las condiciones laborales, de los cuales hubieron 23,335 asistentes.

El portal "Disfruta" es un espacio digital que da a conocer, a través de un único punto de acceso, todos los programas destinados a mejorar la calidad de vida de los profesionales y sus familias. Desde su puesta en marcha ha recogido una media mensual de 2,500 accesos.

Voluntariado y social engagement

Un paso importante para reforzar el compromiso con las personas ha sido la definición y puesta en marcha de la Política de Voluntariado Corporativo, que facilita a los profesionales realizar acciones de esta índole en los países donde está presente.

Estas acciones tienen un fuerte impacto social y contribuyen al desarrollo del Plan de Negocio Responsable. En 2015 tomaron parte en actividades de voluntariado 202 colaboradores, que representan un 4% del total de la plantilla.

Las actividades más importantes llevadas a cabo en 2015 fueron:

- Asistencia con víveres a pobladores por la Situación de Emergencia en Chosica.
- Donación de equipo para paciente del Hospital del Niño.
- Visita al Museo de Arte de Lima con niños del programa "Leer es estar Adelante".
- Taller de Comunicación Efectiva a profesores de los niños y niñas del programa "Leer es estar Adelante".
- Recolección de ropa infantil, juegos lúdicos, útiles para dibujo y pintura para su distribución en Hogar de Niñas Puente Piedra, Casitas del Niño de El Agustino y albergue de Ponle Corazón.
- Taller de Autoestima y Comunicación para los niños del programa "Leer es estar Adelante".
- Visita al teatro con niños del programa "Leer es estar Adelante".
- Actividad de Navidad para los niños de Cerro La Milla de San Martín de Porres y de los solares del Centro de Lima.

Al cierre del año analizado, Voluntarios BBVA cuenta con 276 integrantes inscritos, incluidos los miembros de la junta directiva del Banco, atendiendo a un promedio de 700 niños de bajos recursos.

Proveedores

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, composed of several horizontal stripes in various shades of blue, ranging from a very light blue at the bottom to a dark blue at the top.

La relación de BBVA Continental con sus proveedores se rige por el Código de Conducta del Grupo y se sostiene en el respeto a la legalidad, integridad, concurrencia, objetividad, transparencia, creación de valor y confidencialidad.

En BBVA Continental se aspira a que los proveedores compartan los estándares del Banco en materia social y medioambiental, así como los valores impulsados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Además, se cuenta desde el 2012 con una **política de compras responsables**, cuya finalidad es fomentar los aspectos sociales y medioambientales en la relación con los proveedores.

En el marco de esta política, las actuaciones con los proveedores en 2015 se enfocaron en:

- Mayor contacto con empresas de economía social (centros especiales de empleo), con el objetivo de evaluar sus capacidades y su eventual homologación como proveedores.
- Inclusión de cláusulas de responsabilidad social en los contratos y pliegos de condiciones a partir del 2016.
- Inclusión de cláusulas de cumplimiento por parte de los proveedores en los contratos. Estas deben concordar con la legislación vigente en materia de integración social de las personas con discapacidad.

Datos básicos de proveedores

	2015	2014	2013
Número de proveedores ⁽¹⁾	2,501	2,927	3,063
Volumén facturado por proveedores (en millones de S/.)	970	899	867
Número de proveedores homologados	220	245	182

(1) Se considera a proveedores que han facturado al Banco.

De acuerdo al rubro, las compras pueden ser efectuadas con proveedores locales y no domiciliados. El 99.36% de los proveedores es nacional, cifra que representa el 83.05% de la facturación del Banco.

El banco suscribe contratos, principalmente, con: Proveedores de intermediación laboral, Contratistas de obra, Proveedores de tercerización de servicios, Proveedores de compra de bienes, entre otros.

En cuanto a la cadena de suministro, la adquisición de bienes y las contrataciones de servicios se rigen por los Principios de Aplicación a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento (IPA) de BBVA Continental, que recupera las directrices recogidas en el Código de Conducta y afecta a todos los involucrados en el proceso de aprovisionamiento del Grupo BBVA.

El contenido de los principios IPA es aplicable a los países miembros de unidades que participan en el proceso de aprovisionamiento en cualquiera de las entidades que conforman el Grupo BBVA, y vincula a todas las personas que desarrollan su trabajo en dicho proceso.

En 2015 no hubo cambios significativos en la estructura de la cadena de suministro de BBVA Continental. Tampoco en la localización de los proveedores de otras áreas.

No se ha detectado ningún impacto negativo relacionado con prácticas laborales, derechos humanos o aspectos sociales y ambientales en la cadena de suministro.

	2015	2014
Plazo medio de pago a proveedores en número de días	30	31

Este plazo medio representa la diferencia entre la fecha de emisión del comprobante y la fecha de abono a la cuenta del proveedor. Este método de cálculo es el más exigente, pues el proveedor puede haber emitido su comprobante, pero sin presentarlo para efectuar el pago correspondiente.

Para este 2016 se está revisando y adecuando la plataforma digital para mejorar este proceso.

Encuesta de satisfacción de proveedores

Con el fin de medir el grado de satisfacción de los proveedores, BBVA Continental los invita a participar en una encuesta. La última se llevó a cabo en 2015.

Índice de satisfacción de proveedores ⁽¹⁾

	2015	2014	2013
Perú	82	79	n.a.

(1) Encuesta bienal

Homologación de proveedores

BBVA Continental realiza un proceso de homologación para los proveedores recurrentes –los que presentan mayor volumen de compras– en el que se evalúan seis aspectos:

1. Situación financiera y obligaciones legales.
2. Capacidad operativa.
3. Gestión de la calidad.
4. Seguridad, salud y medio ambiente.
5. Gestión comercial.
6. Responsabilidad social.

Dicha homologación consiste en valorar la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial requerida por el Grupo BBVA. Así se garantiza el cumplimiento de los compromisos contratados y se verifica que los proveedores compartan los valores del Grupo en materia de responsabilidad social.

Homologación de proveedores

	2015	2014	2013
Número de proveedores que han pasado por el proceso de homologación.	220	245	182
Compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación (%) ⁽¹⁾	9%	8%	6%
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación ⁽²⁾	7	3	31

(1) Se considera el % de proveedores homologados con respecto al total de proveedores que han facturado.

(2) En el 2015 se consideran también aquellos proveedores que están en proceso de homologación.

Global Procurement System(GPS)

Global Procurement System (GPS) es una plataforma tecnológica global que da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento en el Grupo BBVA (elaboración de presupuestos, compras y finanzas).

El portal de proveedores Adquira Market Place opera con la plataforma GPS desde 2013. Permite la interacción on-line entre empresas del Grupo y sus proveedores a través de un entorno colaborativo, cubriendo los principales

escenarios del proceso de aprovisionamiento: desde la emisión de pedidos hasta el registro de las prefacturas. También posibilita el intercambio electrónico de documentos, de modo que ya no se utiliza papel.

En 2015 se continuó con el piloto del proyecto Adquira Market Place con la participación de 10 proveedores de servicios (gasto) y suministros de bienes (inversión). A partir del año 2016 se iniciará la inclusión por etapas de los demás proveedores. Esta es la fase previa al proyecto que permitirá llevar el proceso de aprovisionamiento hasta el registro de la factura electrónica.

Asimismo, para el 2016, se ha planificado abordar el proyecto de catálogo electrónico. En el modelo global de aprovisionamientos del Grupo BBVA se incorporará la herramienta de Aprovisionamiento por Catálogo (ApC), cuyo acceso será on-line y servirá para presentar solicitudes de aprovisionamiento en toda la organización, red de oficinas y sede central. La herramienta ApC permite solicitar el abastecimiento de material sobre la base de las necesidades de cada unidad.

78 Educación para la sociedad
80 Innovación, cultura y conocimiento
83 Medio ambiente

Sociedad



Educación para la sociedad

La Fundación BBVA Continental ejecuta acciones dirigidas a fortalecer y elevar la calidad de la educación. En el año 2015, un total de 23,180 personas fueron directamente favorecidas por diversos programas en este rubro.

Principales indicadores de educación para la sociedad

	2015		2014		2013	
	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Educación infantil y primaria	23,012	92,048	25,149	100,596	48,249	192,996
Formación para adultos	168	-	28	-	28	-
Total	23,180	92,048	25,177	100,596	48,277	192,996

En el rubro de educación infantil y primaria destacan las siguientes acciones:

Programa “Leer es estar Adelante”

Uno de los pilares del trabajo realizado por la Fundación en el campo de la educación es el programa “Leer es estar Adelante”, cuya labor se basa en la capacitación y el acompañamiento a los maestros, con el fin de que promuevan la comprensión lectora en sus alumnos. Para ello se trabaja con libros de la colección “Adelante” en actividades diseñadas para el aprendizaje, sobre todo en el rubro de comunicación.

Dentro de estas actividades se convoca a los docentes a reuniones en las que se difunden las propuestas del programa, se fortalece el uso reflexivo del material en el aula y se comparten capacidades para la enseñanza de la comprensión lectora.

Durante el año 2015, en el rubro de textos escolares se elaboraron libros nuevos de la colección “Adelante” para las regiones de Lambayeque (5° y 6° grados) y Huancavelica (3° y 4° grados). Esta colección está disponible también para Arequipa, Ancash, Ayacucho, Loreto, Piura, La Libertad, Lima e Ica.

Es importante señalar que durante el presente año se convocó a los docentes desde el tercer al sexto grados de primaria a jornadas de capacitación. En este periodo, el esquema de atención incorporó al 1° y 2° grados, a partir de la elaboración y uso en aula de fichas de trabajo que buscan mejorar la interacción entre el texto y la expresión oral.

Dentro del componente de institucionalización, se firmó un convenio con la UGEL Huamanga para validar las capacitaciones a los docentes de la región Ayacucho, quienes obtuvieron una certificación por su participación en las jornadas del programa, así como la validación de las horas acreditadas.

Actividades especiales del Plan de Trabajo 2015

Este plan se organizó en torno a dos ejes:

1. Ampliación de la atención al 1° y 2° grados y renovación de contenidos destinados a mejorar los aprendizajes en comprensión lectora, en etapa piloto.

La renovación de la propuesta pedagógica tiene como objetivo la intervención temprana en los primeros grados de la escolaridad para mejorar la calidad de la enseñanza en el aula, a partir del desarrollo de contenidos para la formación de los maestros y la elaboración de materiales especiales.

A diferencia de los libros "Adelante", que se usan para los grados de 3º a 6º de primaria, el material de 1º y 2º grados se desarrolla en concordancia con los textos del cuaderno de trabajo del Ministerio de Educación (MINEDU).

2. Divulgación de la experiencia del programa, con la finalidad de asegurar la sostenibilidad de sus logros educativos.

Para lograr este objetivo se sistematizó la información sobre el acompañamiento docente realizado en las escuelas desde el año 2013 hasta el 2015. Este trabajo culminó en el mes de diciembre.

Para la elección de las "10 escuelas Adelante" se diseñó un modelo que combina los resultados de aprendizaje de los alumnos en el marco de la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE) 2014, proporcionados por la Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes (UMC) del MINEDU, y los datos de la sistematización del acompañamiento docente. La lista final se tendrá en el primer trimestre del 2016.

Otras acciones realizadas en el año

- Publicación de artículo de presentación del programa en la revista alemana "ILA" (noviembre, 2015), incluyendo las mejores experiencias sobre difusión de la lectura y comprensión lectora a nivel global.
- Relación con las instancias del sector educativo como parte de las actividades de coordinación con las UGEL. Para la implementación del programa se decidió hacer donativos de libros "Adelante" (primera edición) a especialistas pedagógicos de las UGEL de Piura y Ayacucho.
- En la UGEL 01 de Lima Metropolitana se realizó la presentación del programa "Leer es estar Adelante" y se brindó información sobre sus actividades.
- Participación en la iniciativa "Diálogo de Políticas Públicas sobre Educación". Presentación de la experiencia del programa "Leer es estar Adelante".
- Participación de Mariana Eguren, coordinadora del programa, en la consulta a expertos organizada por la Dirección de Educación Básica del MINEDU.
- Participación del equipo técnico del programa en la consulta a expertos organizada por el MINEDU sobre sistemas de acompañamiento y el Plan Nacional de Capacitación Docente.

Principales indicadores del programa

	Inversión 2015	Nº de becarios	Beneficiarios indirectos ⁽¹⁾	Nº de voluntarios ⁽²⁾	Nº de aliados ⁽³⁾
Perú	S/. 1,220,624.42	23,012	92,048	276	13

(1) Dato calculado sobre la base del número promedio de integrantes de una familia (Dato INEI)

(2) Corresponde a los Voluntarios BBVA Continental

(3) Incluye: Instituto de Estudios Peruanos, Unidades de Gestión Educativas de Huamanga y todos los socios privados.

En el rubro de educación para jóvenes destaca desde el año 2006 un programa de becas, a través de un convenio de la Fundación con la Pontificia Universidad Católica (PUCP), otorgándose 16 becas integrales a los alumnos más destacados que carecen de recursos económicos para solventar los gastos de la carrera. A la fecha han sido beneficiados 55 estudiantes.

Las especialidades que se atienden son comunicación para el desarrollo, diseño gráfico, economía, gestión y alta dirección, gestión empresarial, ingeniería industrial y teatro.

Como parte de las celebraciones por el noveno aniversario de este programa, los becarios asistieron a un almuerzo de camaradería en las instalaciones del Banco.

Innovación, cultura y conocimiento

Fundación BBVA Banco Continental

Bajo el principio de aportar valor a la difusión del arte y la cultura del país, la Fundación realiza una actividad constante no solo en Lima sino también las ciudades de Arequipa, Trujillo y Cusco.

La Casa Tristán del Pozo, inmueble considerado patrimonio histórico de la ciudad de Arequipa, recibió durante el período 2015 a 34,374 visitantes, mostrando un crecimiento del 50% respecto de 2014. A lo largo del año, esta casa, que alberga la sala de exposiciones "Pedro Brescia Cafferata", realizó una serie de actividades que permitieron promover su riqueza patrimonial; entre ellas, la celebración por el Día Internacional de los Museos, evento que congrega a niños de escuelas primarias para realizar una clase vivencial de pintura, dirigida por docentes y alumnos de la Escuela de Bellas Artes "Carlos Baca Flor". Asimismo, en el marco del Congreso Mundial de Ciudades Patrimonio, efectuado en el mes de noviembre, fue una de las sedes incluidas en el programa de visitas de las escuelas locales. Finalmente, en la primera semana de diciembre se desarrolló en sus instalaciones el cóctel de premiación del concurso organizado por la Fundación para la Literatura Peruana, como parte de las actividades del Hay Festival, evento internacional que se llevó a cabo por primera vez en el Perú.

En el Centro Histórico de Trujillo, la Casa de la Emancipación representa el principal motor de las artes y la cultura de la zona norte del país. Durante el 2015 se presentaron 12 exposiciones en la sala temporal y las actividades en el patio totalizaron 282 eventos, entre música, actos institucionales, poesía, conferencias, teatro, presentaciones de libros, proyección de películas y danza.

En la ciudad del Cusco, la presencia de BBVA Continental se expresa a través de la Casa Cabrera, actual sede del Museo de Arte Precolombino. En este espacio se iniciaron los trabajos de remodelación de su auditorio y hall de ingreso. La segunda etapa de este proyecto continuará en 2016, año en el que se remodelarán las salas de exposiciones.

Casonas	N° de visitas anuales
Casa Tristán del Pozo - Arequipa	34,374
Casa de la Emancipación - La Libertad	100,460
Casa Jerónimo Luis de Cabrera - Cusco	24,051

Cultura

Respecto al programa de auspicios y patrocinios la Fundación consolidó su presencia en el medio cultural a través de una sólida contribución en el plano de las industrias culturales.

Exposiciones como las de los fotógrafos David La Chapelle y Baldomero Pestana en el Museo de Arte Contemporáneo (MAC) permitieron a los visitantes tener una mirada diferente de esta disciplina. Por otro lado, por tercer año consecutivo se realizaron las ferias de arte PARC y Lima Photo, que congregaron a un número considerable de expositores nacionales y extranjeros, convirtiéndose en una importante plataforma para presentar sus obras.

Entre las instituciones que la Fundación apoya están la Asociación Cultural Plan 9, la Asociación Cultural de Artistas Unidos, la Asociación Cultural Romanza y el Centro Cultural de la PUCP.

En el campo del cine se estrenó la película "Ella y él", del director peruano Frank Pérez-Garland, en la que actúan Vanessa Saba y Giovanni Ciccía.

La versión N° 45 de Noche de Arte, exposición-venta organizada por la United State Embassy Association (USEA), se realizó en las instalaciones del Banco. En esta ocasión, 270 artistas visuales peruanos tuvieron la oportunidad de exhibir sus trabajos durante cuatro días. Se presentaron 550 obras, de las cuales 164 fueron vendidas, destinando un porcentaje de lo recaudado a instituciones benéficas.

El cierre de año se dio con la realización del Hay Festival, evento cultural que promueve la literatura y los espacios en los que esta se ve fortalecida, como el cine, el teatro y el periodismo. Este evento, del cual la Fundación fue uno de sus principales auspiciadores, se realizó en la ciudad de Arequipa y contó con la participación de autores nacionales y extranjeros, como Jorge Edwards, Oswaldo Reynoso, Gabriela Wiener, Fernando Savater, Irving Welsch y Alberto Fuguet, entre otros. Más de 15,000 personas se dieron cita durante los cuatro días del evento.

Pensemos bien

Todos los días tenemos que tomar decisiones. En la casa, en el trabajo, en la calle. Algunas son más importantes que otras, evidentemente, pero todas tienen un impacto en la vida de las personas. La calidad de esas decisiones depende en gran medida de la educación y de los valores con los que uno ha sido formado.

A partir de esa visión, la Fundación BBVA Continental ha desarrollado "Pensemos Bien", una manera de cohesionar los programas y actividades que realiza con el fin de promover la cultura y la educación en el Perú. Desde la comprensión de lectura hasta el constante apoyo al teatro, pasando por los programas de educación financiera y la gestión de centros culturales en provincias, la Fundación busca, a través de "Pensemos Bien", comunicar y compartir con toda la sociedad peruana el sentido de sus acciones.

La campaña de lanzamiento tuvo dos momentos, el primero de ellos fue en el mes de mayo y tuvo un alcance al público interno a nivel nacional (colaboradores del BBVA). El lanzamiento externo se dio en el mes de junio vía Facebook. En ambas ocasiones se emitió un video con ilustraciones animadas que logró 19,640 vistas, 1,940 "me gusta" y 602 compartidos. Esta estrategia se vio reforzada con la presentación del "landing page" www.pensemosbien.pe que explicaba el manifiesto de la campaña.

Durante la primera semana del lanzamiento, diferentes líderes de opinión y medios de comunicación compartieron el video en sus redes sociales. Se estima que se llegó a 5'909,441 usuarios, teniendo en cuenta el número de seguidores que tenían cada uno en ese momento.

Auspicios y donaciones

A lo largo del 2015, la Fundación continuó con su programa de apoyo a instituciones benéficas sin fines de lucro:

- Fundación Peruana de Cáncer (Colecta "Ponle Corazón").
- Instituto Pro Educación.
- Asociación de Hogares Nuevo Futuro Perú.
- Asociación Emergencia Ayacucho.
- Desarrollo Integral de Nuevo Pachacútec.

Actividades institucionales

En 2015, BBVA Continental fue uno de los anfitriones en la reunión anual del Institute of International Finance (IIF), en el marco de las Juntas de Gobernadores del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, que contó con la presencia del presidente del Grupo BBVA, Francisco González, quien abordó en su presentación los desafíos a los que se enfrenta la industria financiera en el entorno digital.

El titular del Grupo BBVA señaló que el sector financiero en su totalidad experimenta un cambio radical y que tanto los bancos como los reguladores deben estar preparados para el reto de la transformación digital. Sostuvo, asimismo, que BBVA Continental está promoviendo una mejora en ese ámbito con la finalidad de convertirse en el mejor Banco del mundo basado en un conocimiento completamente integrado del ecosistema digital.

De otro lado, BBVA Continental fue auspiciador principal de la edición número 53 de la Conferencia Anual de Ejecutivos (CADE), el principal foro empresarial del país, donde se trataron temas de la agenda nacional relacionados con las elecciones presidenciales de 2016, en las que los principales candidatos expusieron sus propuestas.

Por otra parte, en el renovado auditorio del Banco, se llevó a cabo el evento “Coyuntura, reunión para ejecutivos”, que tuvo como principal expositor al analista político Alfredo Torres, presidente de Ipsos Perú. Más de 200 clientes de BBVA Continental participaron en la actividad, cuya finalidad fue brindar un completo análisis de la situación política a cinco meses de las elecciones presidenciales, así como un diagnóstico de la situación económica del país a cargo de BBVA Research.

En esa misma línea, el área de Corporate and Investment Banking de BBVA Continental ofreció cuatro almuerzos exclusivos a sus principales clientes, con el propósito de brindar completa información del ámbito económico y político. El MAC de Barranco fue escenario de estas reuniones, que tuvieron como principales expositores a miembros de BBVA Research, así como a analistas políticos invitados.

Por otra parte, BBVA Continental se unió a la iniciativa regional del Grupo BBVA llamada “Camino al Éxito”, con la finalidad de impulsar el desarrollo de la pequeña y mediana empresa en el país, a través del conocimiento y la formación integral. Esta iniciativa benefició a miles de empresarios del sector y 150 de ellos, debido a la solidez de sus emprendimientos, accedieron a un curso presencial y sin costo en CENTRUM Católica. El programa se cerró con una premiación en la sede central del Banco, que reconoció las buenas prácticas de cinco empresas del segmento.

Finalmente, a 30 mil pies de altura, en un vuelo de Lima al Cusco, BBVA Continental lanzó a principios de 2015 una nueva tarjeta de crédito asociada al programa de viajero frecuente LifeMiles, introduciendo una significativa mejora en su oferta de valor.

Innovación

En 2015 se trabajó bajo la visión de consolidar al Banco como la entidad financiera digital de la región, buscando que los canales digitales se conviertan en el principal punto de contacto con los clientes. En ese contexto, se considera a la innovación como la palanca necesaria para lograr el desarrollo de nuevas formas de poder entregar productos a los clientes de manera más oportuna.

Por esta razón, y acorde con el crecimiento del acceso a Internet en el Perú, el Banco se ha enfocado en ampliar los servicios que brinda a sus clientes a través de los canales digitales. Se crearon flujos de contratación en línea para productos como tarjetas, préstamos personales, adelanto de sueldo, incremento de líneas de tarjetas de crédito, suscripción de fondos mutuos, entre otros.

Esto permite que el cliente cuente con más puntos de atención y pueda contratar un producto desde cualquier lugar en el que se encuentre, cambiando la forma tradicional en que se venían realizando estos trámites.

Además, se puso en marcha la nueva plataforma de pagos interoperable entre bancos, mediante el uso de dinero electrónico, un modelo único en el mundo, donde participa todo el sistema financiero a través de la Asociación de Bancos (ASBANC), permitiendo que cualquier persona pueda abrir una cuenta simplificada en su celular y realizar transferencias, depósitos y retiro de efectivo. Esto permite que usuarios que no están relacionados con las oficinas bancarias accedan a servicios financieros.

BBVA Research

En cuanto a intercambio de conocimiento, la unidad BBVA Research Perú elaboró 57 publicaciones económicas durante todo el 2015, todas alojadas en la web de BBVA Research, generando gran repercusión en diferentes medios de comunicación. El equipo de BBVA Research ha participado en 254 intervenciones públicas. Las temáticas abordadas en los contenidos incluyen tanto análisis macroeconómico como sectorial.

Desde una perspectiva geográfica, los documentos publicados han cubierto temas vinculados a las economías de Perú y Paraguay, así como los impactos del entorno económico mundial sobre estos dos países. Todos los textos se redactaron en castellano, pero dado el enfoque global de BBVA Research algunos de ellos también están en inglés.

La revista "Situación Perú", que aborda trimestralmente el análisis económico para Perú y semestralmente para Paraguay, ha seguido tomando el pulso a los desarrollos económicos de ambos países. En algunas ocasiones se ha utilizado videos para apoyar la labor de difusión de estos informes de una forma más didáctica, con el fin de llegar a la mayor cantidad de público posible. Los informes elaborados por el equipo peruano continuaron ofreciéndose de manera gratuita en la página web de BBVA Research, aprovechando una nueva plataforma de publicación para cumplir su compromiso social y atender la transformación digital.

Medio ambiente

La política medioambiental de BBVA Continental recoge el compromiso del Grupo respecto de la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), que estableció los siguientes objetivos por empleado para el período 2013-2015:

- Reducción del 6% en las emisiones de CO₂.
- Reducción del 3% del consumo de papel.
- Reducción del 3% del consumo de agua.
- Reducción del 3% del consumo de electricidad.
- Un 33% de personas trabajando en edificios y oficinas con certificación ambiental.

Además de esta iniciativa, el plan establece controles de la generación de residuos en herramientas como papel, tóneres, aparatos eléctricos y otros remanentes en todo el ámbito del Grupo BBVA.

	2015	2014	2013
Personas trabajando en edificios certificados (%) ⁽²⁾	32%	0%	0%
Emisiones CO ₂ por empleado (T)	1.46	1.44	1.49
Consumo de papel por empleado (kg)	64.65	59.57	57.57
Electricidad consumida por empleado (MWh)	6.633	6.952	7.252
Consumo de agua por persona (m ³)	31.35	32.98	30.35

(1) Incluye empleados del Banco

(2) Incluye certificaciones ISO 14001 y LED. Alcance: Grupo BBVA (2012: Banco)

Principales indicadores del PGE ⁽¹⁾

Entre el año 2014 y durante el 2015, se continuó adoptando diversas medidas en el marco del PGE para la reducción de la huella ambiental, que incluyen, entre otras, iniciativas de eficiencia energética, implantación de energías renovables, utilización de nuevas tecnologías para el ahorro energético, auditorías energéticas en los edificios y racionalización de recursos para hacer más eficiente la infraestructura, dentro de un nuevo concepto de oficina verde.

En concordancia con el PG del Grupo BBVA, durante el 2014 se realizó la implementación de 100 dispensadores de agua con filtros purificadores en la Sede Central y la instalación de un dispensador en 41 oficinas de BBVA Continental en Lima. Continuando con esta iniciativa, para el año 2015 se instalaron dispensadores de agua en 18 provincias del país; logrando el reemplazo de bidones y reduciendo considerablemente la cantidad de plásticos por consumo de agua embotellada.

Durante el segundo semestre del año 2014, por iniciativa del Banco, se implementó el modelo Outsourcing de impresión, que ha permitido reducir en un 24% la cantidad de tóneres consumidos con respecto al año anterior.

Entre las iniciativas de aplicación constante están, entre otras, el reciclado de papel y cartuchos de tóner, y el control del consumo de papel y agua.

Entre noviembre y diciembre del año 2015, se realizó la instalación de aireadores de agua en 57 oficinas de Lima y en los pisos 11 al 18 de la Sede Central; lo cual permitirá una reducción en el volumen de agua y por ende la disminución del consumo.

	2015	2014	2013
1. Consumo de agua			
Total de agua consumida (m3)	169,013.00	178,788.00	161,649.31
Agua consumida por empleado (m3/persona)	31.35	32.98	30.35
* El agua potable utilizada por el Banco no se reutiliza ni se recicla debido a que el su suministro y control están a cargo de empresas concesionarias de servicios públicos.			
2. Consumo de energía			
Total de energía directa consumida (GJ) (Diesel)	1,747.32	1,853.47	1,184.16
Energía directa por empleado (GJ)	0.32	0.34	0.22
Total de electricidad consumida (GJ)	128,752.51	135,677.14	139,072.62
3. Consumo de papel			
Total de papel consumido (T)	348.605	322.92	306.68
Total de papel consumido por empleado (kg)	64.65	59.57	57.57
Total de tóneres consumidos (unidades)	44.00	10,341.00	13,611.00
Papel ecológico consumido	-	-	-
* El proceso de reciclaje de tóneres es derivado al proveedor IRCSA, que se encarga de realizar el trámite de venta.			
4. Gestión de residuos			
Papel (kg)	17,202.00	9,387.00	13,038.00
Tóneres (kg)	615.85	3,680.00	5,137.00
Aparatos eléctricos y electrónicos (kg)	25,478.00	59,077.00	59,403.00
Papel ecológico consumido	-	-	-
* El proceso de reciclaje de equipos electrónicos es derivado al proveedor IRCSA, que se encarga de realizar el trámite de venta.			
5. Emisiones atmosféricas			
Total CO2 emitido (t)	7,883.08	7,277.99	7,943.92
Emisiones directas CO2 (t) ¹	360.71	343.39	294.93
Emisiones indirectas CO2 (t) ²	7,522.37	6,934.61	7,648.99
1 Incluye el CO2 por el consumo de Diesel y viajes con vehículos propiedad del Banco.			
2 Incluye el CO2 por consumo de energía eléctrica.			
6. Videoconferencias			
Videoconferencias	1,078	1,107	733
Telepresencias	27	51	53
Salas equipadas con videoconferencias	9	9	9

Criterios y estándares de la información



Desde el 2005, BBVA Continental elabora un Informe de Banca Responsable (IBR) que recopila la información sobre las diferentes actividades que se realizan dentro de este modelo de gestión en cada una de sus unidades de negocio. Este incluye datos comparativos referentes a los años 2013 y 2015, indicando su alcance. Si en algún caso han existido modificaciones de los datos históricos debido a cambios en los indicadores, se acompaña la explicación respectiva.

La información contenida en el presente documento abarca a todas las oficinas del Banco a nivel nacional, con excepción de las empresas subsidiarias.

La principal novedad del reporte correspondiente al 2015 es la adaptación del contenido a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative (GRI), con un nivel "comprehensive", incluyendo información sobre los contenidos básicos, generales y específicos del suplemento financiero.

No se ha consolidado información social ni medioambiental de los negocios conjuntos, los cuales se integran en las Cuentas Anuales por el método de la participación. La participación más significativa de esta naturaleza es "garanti".

La determinación de los aspectos materiales para el 2015 se realizó a partir de una serie de análisis destinados a conocer en dónde se debe focalizar los esfuerzos para aportarles valor. Con este propósito, el Banco se apoyó en las herramientas de escucha y diálogo con los grupos de interés; en el manual de aplicación de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, de Global Reporting Initiative (GRI); y en la norma AA1000, que comprende la Norma de Principios de Accountability AA 1000APS (2008). El resultado de esta investigación ha sido la base sobre la que se formuló en 2012 el Plan de Negocio Responsable.

A partir de este análisis fueron determinados los asuntos relevantes según su importancia para los grupos de interés y el impacto que tienen en la gestión de BBVA Continental como entidad financiera, lo que ha permitido definir las tres prioridades estratégicas a las que se les dedicará capítulos separados en el Informe, y comentar a lo largo de este el trabajo realizado por el Banco al respecto.

Actualmente se procura una mayor integración de la información financiera y no financiera (también llamada ESG) dentro de la información corporativa, fruto de una estrecha colaboración entre las áreas de Global Accounting & Information Management, y de Responsabilidad y Reputación Corporativas.

Así mismo, el presente informe se complementa con la Memoria Anual 2015 del Banco y con la información publicada en el sitio [web: www.bbvacontinental.pe](http://www.bbvacontinental.pe)

Referencias básicas y estándares internacionales

Esta información ha sido elaborada de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI G4), con un nivel "comprehensive" y de la que se incluye información relativa a los contenidos básicos, generales y específicos del suplemento financiero, de los que se ha dispuesto información para su publicación. También sigue la norma AA1000 APS de Accountability.

La información incluida en este IBR da respuesta al Informe de Progreso 2015 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e incluye las actuaciones relativas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de esta institución internacional.

Principios para asegurar la calidad de la información

Los principios para la elaboración del IBR 2015 se adecuan, como ya se ha dicho, a las directrices de GRI G4, tanto en lo referente a la definición del contenido como a la calidad de la información:

- **Participación de los grupos de interés:** BBVA Continental indica cuáles son sus grupos de interés y explica cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** El IBR 2015 presenta el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad, considerando la información disponible.
- **Materialidad:** El IBR 2015 aborda los aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Exhaustividad:** El IBR 2015 aborda los aspectos materiales y de cobertura, de modo que se reflejan sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales. Asimismo, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de la organización en el período analizado.
- **Equilibrio:** BBVA Continental incluye en su IBR tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño, con el fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre la actuación general.
- **Comparabilidad:** BBVA Continental presenta la información de manera consistente, para que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño respecto de otros años.
- **Precisión:** La información es lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización.
- **Puntualidad:** BBVA Continental presenta sus informes con arreglo a un calendario regular, para que sus grupos de interés puedan disponer de la información en el momento previsto y tomar decisiones bien fundamentadas.
- **Claridad:** La información se presenta de modo que los grupos de interés a los que se dirige puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.
- **Fiabilidad:** La información se ha recopilado, registrado, compilado, analizado y presentado de modo que pudiera someterse a evaluación por parte de un auditor externo, en este caso la empresa Deloitte, que revisó la información según el alcance incluido en el informe. Las recomendaciones puestas de manifiesto en estos procesos de revisión son objeto de un plan de acción que asegure su implementación.

Indicadores GRI

Contenidos básicos generales GRI G4

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
Estrategias y análisis			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Capítulo: Carta del Presidente	✓
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	Capítulo: Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	✓
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	Capítulo: Perfil de BBVA	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Capítulo: Perfil de BBVA	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Capítulo: Perfil de BBVA	✓
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Capítulo: Perfil de BBVA	✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Capítulo: Perfil de BBVA Reporte Interno: CCAA Cuentas Anuales Consolidadas 2015 IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015	✓
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Capítulo: Perfil de BBVA	✓
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: 1. número de empleados; 2. número de operaciones; 3. ventas netas o ingresos netos; 4. capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); 5. y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Capítulo: Perfil de BBVA	✓
G4-10	1. Número de empleados por contrato laboral y sexo. 2. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. 3. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. 4. Tamaño de la plantilla por región y sexo. 5. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. 6. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores.	Capítulo: Equipo	✓
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Capítulo: Equipo Sección: Condiciones laborales	✓
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	Capítulo: Proveedores	✓
G4-13	Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Capítulo: Proveedores Reporte Interno: CCAA Cuentas Anuales Consolidadas 2015	✓
Participación en iniciativas externas			
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Capítulo: Visión, misión y política Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Sistema de cumplimiento Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Modelo de control interno Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Estándares de conducta	✓

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Compromisos internacionales suscritos	✓
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: . Ostente un cargo en el órgano de gobierno; . Participe en proyectos o comités; . Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; . Considere que ser miembro es una decisión estratégica.	Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Compromisos internacionales suscritos Capítulo: Riesgos sociales, ambientales y reputacionales Sección: Principios del Ecuador	✓
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	1. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. 2. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Capítulo: Perfil de BBVA Reporte Interno: CCAA Cuentas Anuales Consolidadas 2015	✓
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Capítulo: Materialidad y diálogo con los grupos de interés	✓
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Capítulo: Materialidad y diálogo con los grupos de interés Sección: Asuntos relevantes	✓
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Capítulo: Materialidad y diálogo con los grupos de interés Sección: Asuntos relevantes	✓
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Capítulo: Materialidad y diálogo con los grupos de interés Sección: Asuntos relevantes	✓
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Capítulo: Criterios y estándares de la información	✓
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Capítulo: Criterios y estándares de la información	✓
Participación de los grupos de interés			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Capítulo: Materialidad y diálogo con los grupos de interés Sección: Herramientas de diálogo	✓
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Capítulo: Materialidad y diálogo con los grupos de interés Sección: Herramientas de diálogo	✓
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Capítulo: Materialidad y diálogo con los grupos de interés Sección: Herramientas de diálogo	✓
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Capítulo: Materialidad y diálogo con los grupos de interés Sección: Análisis de materialidad	✓
Perfil de la memoria			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Capítulo: Criterios y estándares de la información	✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Capítulo: Criterios y estándares de la información	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Capítulo: Criterios y estándares de la información	✓
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Sección: Contraportada	✓

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
Índice de GRI			
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Capítulo: Criterios y estándares de la información	✓
Verificación			
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Capítulo: Criterios y estándares de la información	✓
Gobierno			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Capítulo: Sistemas de gobierno Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015	✓
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Capítulo: Sistemas de gobierno Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015	✓
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Capítulo: Sistemas de gobierno Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015	✓
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Capítulo: Sistemas de gobierno Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015	✓
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Capítulo: Sistemas de gobierno Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015 Sección: Pilar III, principio 15	✓
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015	✓
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015 Sección: Principio 11, pregunta II.7	✓
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015 Sección: Principio 22, pregunta III.15	✓
Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia			
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Capítulo: Sistemas de gobierno Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015; Sección: Principio 16, Pregunta III.4	✓
Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno			
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Modelo de gestión de Banca Responsable. Capítulo: Misión, visión y política Sección: Política de responsabilidad social corporativa	✓

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015; Sección: Principio 20 "Operatividad del Directorio", pregunta III. 11 b)	✓
Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo			
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Capítulo: Visión, misión y política Capítulo: Sistemas de gobierno	✓
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015	✓
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Capítulo: Visión, misión y política Capítulo: Sistemas de gobierno	✓
Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad			
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Capítulo: Carta del Presidente	✓
Función del órgano superior de gobierno en la elaboración del desempeño económico, ambiental y social			
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Capítulo: Materialidad y diálogo con grupos de interés Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015 Sección: Principio 4, Información y comunicación a los accionistas.	✓
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Capítulo: Materialidad y diálogo con grupos de interés. Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo Sección: Principio 17, Derechos y Deberes del Directorio y Principio 24, funciones de la alta gerencia.	✓
Retribución e incentivos			
G4-51	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Capítulo: Equipo Reporte Interno: Informe de Retribuciones Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015; Sección: Principio 17, Derechos y Deberes del Directorio y Principio 24, funciones de la alta gerencia.	✓
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Capítulo: Equipo Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015; Sección: Principio 17, Derechos y Deberes del Directorio).	✓(1)
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Capítulo: Materialidad y diálogo con grupos de interés Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015; Sección: Principio 17, Derechos y Deberes del Directorio).	✓

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	No reportado	X ₍₂₎
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	No reportado	X ₍₂₎
Ética e integridad			
G4-56	Describe los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Visión, misión y política. Sistema de cumplimiento. Estándares de conducta.	✓
G4-57	Describe los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Sistema de cumplimiento. Estándares de conducta.	✓
G4-58	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Sistema de cumplimiento. Estándares de conducta.	✓

Contenidos básicos específicos GRI G4

Dimensión económica

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
Desempeño económico			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo: Impacto en la sociedad Sección: Valor económico	✓
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	Capítulo: Riesgos sociales, ambientales y reputacionales Sección: Principios del Ecuador	✓ ₍₃₎
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	No reportado	X ₍₂₎
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	No aplica	✓ ₍₄₎
Presencia en el mercado			
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	No reportado	X ₍₂₎
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Capítulo: Equipo	✓
Consecuencias económicas indirectas			
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Capítulo: Impacto en la sociedad	✓
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Capítulo: Impacto en la sociedad Sección: Fundación Microfinanzas BBVA Capítulo: Proveedores.	✓
Prácticas de adquisición			
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Capítulo: Proveedores.	✓

Dimensión ambiental

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
Desempeño económico			
G4-EN1	Materiales por peso o volumen (papel).	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (papel).	Capítulo: Medio ambiente	✓
Energía			
G4-EN3	Consumo energético interno.	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN4	Consumo energético externo	No reportado	X ⁽⁵⁾
G4-EN5	Intensidad energética (por empleado)	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN7	"Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios"	No reportado	X ⁽⁵⁾
Agua			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No reportado	X ⁽⁵⁾
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No reportado	X ⁽⁵⁾
Biodiversidad			
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	No aplica	X ⁽⁶⁾
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios	No aplica	X ⁽⁶⁾
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No aplica	X ⁽⁶⁾
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	No aplica	X ⁽⁶⁾
Emisiones			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio)	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance fomentar decisiones informadas: lenguaje claro / transparente y educación financiera)	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance mantener relaciones duraderas con los clientes, con foco en el largo plazo y no en la venta a corto plazo, y colocar productos adecuados a nuestros clientes.)	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No reportado	X ⁽⁵⁾
G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas	No reportado	X ⁽⁵⁾
Efuentes y residuos			
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	No reportado	X ⁽⁵⁾

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Capítulo: Medio ambiente	✓
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	No reportado	X ⁽⁵⁾
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del convenio de Basilea para fomentar decisiones informadas: lenguaje claro / transparente y educación financiera, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	No reportado	X ⁽⁵⁾
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	No reportado	X ⁽⁵⁾
Productos y servicios			
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Capítulo: Riesgos sociales, ambientales y reputacionales Sección: Principios del Ecuador	✓
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	No reportado	X ⁽⁵⁾
Cumplimiento regulatorio			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Estándares de conducta	✓
Transporte			
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	No reportado	X ⁽⁵⁾
Inversiones y gastos ambientales			
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	No reportado	X ⁽⁵⁾
Evaluación ambiental de los proveedores			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Capítulo: Proveedores	✓
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	No reportado	X ⁽⁷⁾
Mecanismos de reclamación en materia ambiental			
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Capítulo: Índice GRI	✓ ⁽⁸⁾

Dimensión social

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
Empleo			
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Capítulo: Equipo Sección: Selección formación y desarrollo y diversidad y conciliación	✓ ⁽⁹⁾
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	No reportado	X ⁽¹⁰⁾
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	No reportado	X ⁽¹¹⁾
Relaciones entre los trabajadores y la dirección			
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Capítulo: Índice GRI	✓ ⁽¹²⁾
Salud y seguridad en el trabajo			
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Capítulo: Equipo Sección: Condiciones laborales	X
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Capítulo: Equipo Sección: Condiciones laborales	✓
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	No reportado	X ⁽¹³⁾
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	No reportado	X ⁽²⁾
Capacitación y educación			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Capítulo: Equipo Sección: Selección, formación y desarrollo	✓ ⁽¹⁴⁾
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	No reportado	X ⁽¹¹⁾
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Capítulo: Equipo Sección: Selección, formación y desarrollo	✓ ⁽¹⁵⁾
Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Capítulo: Equipo Reporte Interno: IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015	✓ ⁽¹⁶⁾
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Capítulo: Equipo Sección: Compensación y remuneración	✓ ⁽¹⁵⁾
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Capítulo: Proveedores	✓
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Capítulo: Proveedores	✓
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales			
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Capítulo: Índice GRI	✓ ^{(17) (11)}

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
DERECHOS HUMANOS			
Inversión			
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No aplica	X ₍₁₈₎
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	No reportado	X ₍₁₉₎
No discriminación			
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Capítulo: Sistema de gobierno Sección: Estándares de conducta	✓
Libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Capítulo: Sistema de gobierno Sección: Estándares de conducta Capítulo: Equipo Sección: Condiciones laborales	✓
Trabajo infantil			
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Capítulo: Índice GRI	✓ ₍₂₀₎
Trabajo forzoso			
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	Capítulo: Índice GRI	✓ ₍₂₁₎
Medidas de seguridad			
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	No reportado	X ₍₁₁₎
Derechos de la población indígena			
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	Capítulo: Índice GRI	✓ ₍₂₂₎
Evaluación			
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Capítulo: Índice GRI	✓ ₍₂₃₎
Evaluación			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	Capítulo: Proveedores	✓
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Capítulo: Proveedores	✓
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos			
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Capítulo: Índice GRI	✓ _{(24) (11)}

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
SOCIEDAD			
Comunidades locales			
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Capítulo: Sociedad	✓
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	No reportado	X ₍₂₅₎
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Capítulo: Productos de alto impacto social Sección: Inclusión financiera y fundación Microfinanzas	✓
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Capítulo: Productos de alto impacto social Sección: Inclusión financiera y fundación Microfinanzas	✓
Lucha contra la corrupción			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Modelo de control interno	✓
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Sistema de cumplimiento	✓
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No reportado	X ₍₂₎
Política pública			
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	No aplica	✓ ₍₂₆₎
Prácticas de competencia desleal			
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	Capítulo: Índice GRI	✓ ₍₂₇₎
Cumplimiento regulatorio			
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Capítulo: Sistemas de cumplimiento Sección: Estándares de conducta	✓
Evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	Capítulo: Proveedores	✓
G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Capítulo: Proveedores	✓
Mecanismos de reclamación por impacto social			
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No reportado	X ₍₂₈₎
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Salud y seguridad de los clientes			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Capítulo: Gestión responsable de clientes. Sección: Protección del cliente	✓ ₍₁₅₎
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No reportado	X ₍₁₁₎

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
Etiquetado de los productos y servicios			
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Capítulo: Comunicación transparente, clara y responsable Capítulo: Materialidad y diálogo con grupos de interés	✓
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	No reportado	X _(m)
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Capítulo: Gestión responsable de clientes - Sección: Conocimiento del cliente	✓
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Capítulo: Visión, misión y política Sección: Plan de Negocio Responsable	✓
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Capítulo: Educación financiera	✓
Comunicaciones de Mercadotecnia			
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	Capítulo: Comunicación transparente, clara y responsable	✓ ₍₂₉₎
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	No reportado	X _(m)
Privacidad de los clientes			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Capítulo: Gestión Responsable de cliente	✓
Cumplimiento regulatorio			
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	Capítulo: Sistemas de gobierno Sección: Estándares de Conducta	✓
Privacidad de los clientes			
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Capítulo: Medio ambiente Sección: Riesgos SAR	✓
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Capítulo: Medio ambiente Sección: Riesgos SAR	✓
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Capítulo: Medio ambiente Sección: Riesgos SAR	✓
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	No reportado	X
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Capítulo: Materialidad y diálogo con los grupos de interés	✓
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/Pymes/grandes) y el sector de actividad.	Capítulo: Productos de alto impacto social Sección: Apoyo a Pymes	✓
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Capítulo: Productos de alto impacto social Sección: Inversión responsable	✓
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	No reportado	X

INDICADOR		REFERENCIA	REVISIÓN
Auditorías			
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	No reportado	✗
Auditorías			
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	No reportado	✗
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Capítulo: Medio ambiente Sección: Riesgos SAR Sección: Inversión responsable	✓ ⁽¹⁵⁾
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No aplica	✓ ⁽³⁰⁾

✓ Contenido revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de Revisión Independiente de la Información de Banca Responsable.

✗ Contenido no revisado

IAGC Informe Anual Gobierno Corporativo 2015: http://bvl.com.pe/inf_corporativa11600_Q090VEIOQzE.html

CCAA Cuentas Anuales Consolidadas 2015: <https://accionistaseinversores.bbva.com>

Nota general: los aspectos materiales identificados corresponden a los asuntos materiales relevantes del Análisis de materialidad.

- (1) Solo se informa de los procesos para determinar la remuneración.
- (2) Información confidencial.
- (3) Se informa sólo de los proyectos financiados bajo los Principios del Ecuador.
- (4) BBVA Continental no recibe ningún tipo de apoyo económico del Gobierno.
- (5) Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador no es material.
- (6) BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.
- (7) BBVA no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para el Grupo dada la naturaleza de sus proveedores.
- (8) BBVA no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por incumplimiento de normas medioambientales.
- (9) No se informa por grupo de edad.
- (10) Este indicador no es material ya que el porcentaje de empleados temporales en BBVA no es significativo (6%).
- (11) No se dispone de sistemas de gestión para obtener estos datos.
- (12) No existe un periodo mínimo de preaviso establecido. En cualquier caso, los cambios organizativos que se producen en el Grupo BBVA se analizan caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados, realizándose siempre conforme a lo especificado en la normativa del país.
- (13) Dada la naturaleza de la actividad del BBVA, no se han identificado riesgos elevados de enfermedades graves.
- (14) No se desglosa por sexo ni por categoría laboral.
- (15) Se informa cualitativamente.
- (16) No se informa de la pertenencia a minorías u otros indicadores de diversidad.
- (17) BBVA no ha sido objeto de sanciones significativas por incumplimientos en materia laboral.
- (18) No hay acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos.
- (19) No se ha brindado formación específica en materia de derechos humanos.
- (20) BBVA no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación con la explotación infantil.
- (21) BBVA no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación a episodios de trabajo forzoso.
- (22) BBVA Continental no tiene ni ha tenido caso alguno sobre este aspecto.
- (23) BBVA Continental no ha identificado impactos significativos en materia de derechos humanos en sus centros de trabajo.
- (24) BBVA Continental no ha sido objeto de sanciones significativas por incumplimientos relacionados con los derechos humanos.
- (25) BBVA Continental no ha detectado impactos negativos significativos en las comunidades locales provocados por las operaciones de sus centros de trabajo.
- (26) Por política establecida, BBVA no efectúa contribuciones de este tipo.
- (27) No hay ninguna demanda relevante en la que se haya dictado sentencia definitiva en contra de BBVA por este concepto.
- (28) El análisis actual del sistema de reclamaciones no puede identificar este tipo de reclamaciones.
- (29) Se informa de la política de comunicación de productos de BBVA.
- (30) No se cuenta con una política de este tipo.

Informe de revisión pendiente



Informe de Revisión Independiente del Informe de Banca Responsable 2015 del BBVA Banco Continental S.A

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Banca Responsable (IBR) del ejercicio 2015 del BBVA Banco Continental S.A, cuyo alcance se encuentra definido en el capítulo "Criterios y estándares de la información". Con base en el mismo, nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del IBR a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4), así como los indicadores y el suplemento del sector financiero propuestos en dicha guía, que fueron identificados como materiales por el BBVA Banco Continental.
- La información, incluida en el IBR, sobre la ejecución de los proyectos sociales en el 2015 a cargo del BBVA Banco Continental S.A (en adelante el Banco) y la Fundación BBVA Banco Continental (en adelante la Fundación).

Cualquier información distinta a la descrita arriba e incluida en el IBR, no ha sido revisada como parte de nuestro trabajo.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo a las Normas Internacionales de Compromisos de Aseguramiento – NICA – que no son Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica (*International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*) – ISAE 3000, por sus siglas en inglés, – emitida por la Junta de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (*International Auditing and Assurance Standard Board – IAASB*).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Gerencia, así como a las diversas unidades del Banco que han participado en la elaboración del IBR y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Banco para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IBR 2015.
- Revisión de las actas de Junta de Accionistas y Directorio del ejercicio 2015, relacionadas a la Responsabilidad Corporativa del Banco.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IBR en función del entendimiento del Banco de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados y descritos en los capítulos "Criterios y estándares de la información" y "Materialidad y diálogo con grupos de interés" del IBR.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia, así como el alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a Responsabilidad Corporativa.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IBR a los recomendados en la Guía G4 de GRI y comprobación que los indicadores materiales y del suplemento sectorial incluidos en el IBR se corresponden con los recomendados por dicha guía, indicándose aquellos no aplicables o no disponibles.
- Validación, mediante pruebas selectivas, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores principales GRI incluidos en el IBR 2015 y su adecuada compilación, a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco, así como en los resultados de los proyectos sociales ejecutados por el Banco y la Fundación.

Conclusiones

En el capítulo "Criterios y estándares de la información" sección "Indicadores GRI" del IBR 2015 se detallan los indicadores materiales revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IBR contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información sobre los proyectos sociales ejecutados por el Banco y la Fundación en el 2015 contenga errores significativos.

Recomendaciones

Adicionalmente, sin alterar nuestras conclusiones, hemos presentado al equipo responsable de sostenibilidad del Banco nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora para fortalecer los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de Responsabilidad Corporativa. Entre las más importantes destacan:

- Sistematizar y formalizar los mecanismos de recopilación, consolidación y reporte de información que respaldan y evidencian los datos presentados, haciendo uso de herramientas de automatización para la gestión de la información.
- Para aquellos indicadores considerados materiales por el Banco, implementar un proceso de monitoreo periódico, que permita realizar seguimiento a la evolución de los mismos y establecer planes de acción para corregir oportunamente las desviaciones identificadas como parte del desarrollo de las actividades propias del Banco.
- Definir un procedimiento formal que permita establecer un proceso metodológico integral e inclusivo, que garantice la validez de las conclusiones de materialidad, de acuerdo a lo establecido en la Guía GRI 4.0.

Responsabilidades de la Dirección del BBVA Banco Continental S.A y de Deloitte

- La preparación del IBR 2015, es responsabilidad de la Unidad de Imagen y Comunicación del Banco. Para ello, coordina con las áreas responsables y canaliza la información necesaria para su emisión. Posteriormente, se encarga de su difusión según el Código de Conducta del Grupo BBVA.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés del BBVA Banco Continental S.A de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).

Lima, 20 de mayo de 2016
Deloitte & Touche S.R.L.

Gerardo Herrera Perdomo
Socio
Enterprise Risk Services

BBVA Continental

Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre la información de este informe, se ruega contactar con:

Unidad de Imagen y Comunicación
Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima-Perú
gvassallo@bbva.com
Teléfono: (511) 211-1264

www.bbvacontinental.pe

adelante.