



- 30 Finanzas responsables
- 32 Orientación al cliente
- 38 Recursos humanos
- 49 Compras responsables
- 50 Medio ambiente

Banca responsable

- Personal capacitado en lavado de activos: 100%
- Cartera atrasada: 1.04%
- Porcentaje clientes on line del banco: 5.42%
- Nivel de satisfacción de clientes*:
 - Satisfacción con el servicio: 82%
 - Satisfacción con productos de ahorro y crédito: 86%
- Media del tiempo medio de resolución de reclamaciones** (en días): 11
- Colocaciones de créditos hipotecarios: S/. 5.694 MM
- Total de empleados: 4,699
- Hombres/Mujeres: 52/48%
- Horas de formación por empleado: 80.4
- Número de proveedores: 360
- Número de negociaciones electrónicas: 470
- Volumen de compras: S/. 266,977,417
- Papel consumido por empleado (en kg): 62.22
- Electricidad consumida por empleado (GJ): 0.35
- CO₂ emitido por empleado (t): 1.44

* Fuente: Apoyo Opinión y Mercado, 2011.

** Fuente: Informe Gestión Reclamos BBVA Continental 2011.

Banca responsable

Finanzas responsables

La gestión responsable del riesgo en BBVA Continental

Con su actitud de mejora constante, BBVA Continental ha alineado su modelo de gestión del riesgo a un nuevo modelo corporativo "único, independiente y global", por el cual adopta una visión más estratégica, transversal y cercana a los negocios minoristas y mayoristas, lo que lo ha convertido en un referente del sistema financiero.

En ese sentido, el banco apunta permanentemente a atender temas de riesgo crediticio, de mercado, estructural, ambiental y de reputación.

Dentro de los logros del 2011 cabe mencionar la implementación del "Programa de Cartera Verde" con fondos del BID por US\$ 30 millones para el financiamiento de proyectos de eficiencia energética, energía renovable, industria forestal sostenible, biodiesel, entre otros.

En cuanto a los planes de capacitación y desarrollo del personal, se continúa implementando uno que tiene por objetivo mejorar los conocimientos de los ejecutivos, añadiendo un componente de riesgo socio-ambiental en los programas de formación general de riesgos tanto para los colaboradores de la Red Comercial como para los analistas de riesgos.

Durante este año el programa atendió a 117 colaboradores (gerentes de oficina, jefes de promoción y gestores comerciales) en un total de 146 horas impartidas, donde se brindaron conocimientos y herramientas necesarias para la aplicación de las políticas y los procesos con trasfondo ambiental que el banco ha establecido para sus líneas de negocio.

Financiación de proyectos

Cumplir con los Principios de Ecuador, compromiso adquirido a partir de la adhesión del Grupo BBVA en el 2004, es una constante en la gestión del riesgo social y ambiental de cada una de las operaciones en las que BBVA Continental evalúa participar y se encuentran sujetas a estos criterios.

Durante el 2011 el banco ha financiado dos proyectos, que fueron previamente evaluados por consultores independientes para certificar el cumplimiento de los Principios de Ecuador: una línea de transmisión que se construirá en la sierra sur del país y la

ampliación de la capacidad de transporte de gas natural y líquidos de gas natural de los ductos que traen a la costa los hidrocarburos producidos en los yacimientos de Camisea. El monto desembolsado para este tipo de proyectos en el 2011 ha sido de US\$ 238 millones.

Para más información sobre los Principios de Ecuador, consultar: www.equator-principles.com.

Evaluación del riesgo ambiental

BBVA Continental viene aplicando políticas de gestión de riesgo ambiental y social, en la convicción de que los mejores negocios son aquellos que se gestionan con una visión integral del riesgo, considerando tanto los aspectos económicos y financieros como los ambientales y sociales.

De acuerdo con esta visión, el banco implementa permanentemente mejoras a su sistema de gestión ambiental y social y mantiene dentro de su oferta de productos líneas con entidades multilaterales que le permiten potenciar el financiamiento de Proyectos Verdes, los cuales abarcan:

- Energía renovable (ER)
- Eficiencia energética (EE)
- Industria forestal sostenible (IF)
- Biocombustibles (BC)
- Transporte sostenible (TR)
- Turismo sostenible (TS)
- Agricultura sostenible (AS)
- Construcción sostenible (CS)
- Producción limpia (PL)

Es importante indicar que formamos parte del Latin America Task Force (LATF) del Programa Ambiental y Social de Naciones Unidas para Instituciones Financieras (UNEPFI), foro en donde compartimos experiencia con sus 37 participantes de nueve países.

Sobreendeudamiento y gestión del riesgo

La cartera crediticia de BBVA Continental se mantuvo en el mejor nivel del sistema financiero, con un ratio de cartera atrasada de 1.04%, en tanto que el del sistema financiero fue de 1.49%.

Esto se pudo conseguir en base a una escrupulosa gestión del riesgo apoyado en herramientas predictivas, modelos de cálculo de sobreendeudamiento, buró y comportamental, que analizan el nivel de deuda en el sistema financiero versus los ingresos netos familiares del cliente, identificando adecuadamente que el endeudamiento no afecte su capacidad económica y ponga en

riesgo el cumplimiento de pago de sus obligaciones tanto con el banco como con el sistema financiero.

Adicionalmente, las herramientas con que cuenta el banco permiten efectuar un seguimiento del total de la cartera vigente e identificar señales de alertas preventivas (antes del incumplimiento del cliente), para tomar acciones rápidas que permitan mitigar riesgos futuros de impago o de asumir mayores endeudamientos con el cliente.

Finalmente, para la gestión de cobranza se cuenta con un "score de cobranza" que agrupa la cartera de clientes en grupos de probabilidad de pagos, lo que permite una "gestión de cobranza diferenciada" que facilita una mayor efectividad en la recuperación y menores costos en dicho proceso.

Establecimiento del Grupo BBVA en centros financieros off-shore

Desde el 2008, el banco viene participando como originador de la titulación de remesas a través de la constitución de Continental DPR Finance Company, que tiene como único objetivo titular aquellas remesas recibidas de nuestros clientes.

Prevención del lavado de activos y de la financiación de actividades terroristas

Como parte de la política corporativa del banco, la prevención del lavado de activos y de la financiación de actividades terroristas (en adelante PLA / FT) evita la utilización de los productos y servicios que presta el Grupo BBVA en actividades ilícitas, lo que a su vez implica la preservación de los entornos sociales en los que participa y procura que su reputación sea uno de los aspectos que generen confianza en accionistas, clientes y proveedores.

Teniendo en cuenta lo mencionado, se han definido como políticas:

- a) Prevenir que el Grupo sea utilizado como un medio para efectuar cualquier actividad ilegal o ilícita;
- b) Prevenir que la actividad ilícita alcance la propiedad o los activos del Grupo; y
- c) Procurar la Identificación de cualquier posible actividad ilícita que se lleve a cabo a través del Grupo y/o que involucre a cualquiera de sus propiedades o activos, de tal manera que se pueda reportar dicha actividad a las autoridades competentes, según los procedimientos establecidos en las disposiciones legales vigentes.

El principio denominado "Conoce a tu cliente" constituye la piedra angular de toda relación comercial que establece el Grupo BBVA. Para su efecto, se establecen políticas y procedimientos que permiten adquirir una visión integral de los clientes. En algunos casos, por tratarse de actividades económicas que implican un

mayor riesgo, existen procedimientos adicionales que complementan dicho conocimiento.

En el 2011 se tomaron acciones que han permitido cumplir con dicho principio:

- Mantener actualizada nuestra normativa interna, ya sea por modificaciones de la legislación nacional e internacional o por políticas corporativas propias del Grupo BBVA, de forma tal que constituya una base sobre la cual todos los que laboran y dirigen nuestra entidad conozcan los principios, metodologías e importancia que conlleva una adecuada actuación.
- La capacitación en el tema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo estuvo dirigida a todos quienes laboran para el Grupo. Esta actividad está considerada como imprescindible en el sistema de prevención y es aplicada al BBVA Continental, sus subsidiarias y AFP Horizonte.
- Las herramientas corporativas continúan siendo importantes para la detección de operaciones inusuales. FIRCOSOFT, por ejemplo, permite la detección de personas o entidades incluidas en listas públicas internacionales (de la OFAC, UE, Naciones Unidas, etc.), de personas políticamente expuestas (PEP) y de transferencias emitidas/recibidas por nuestros clientes; adicionalmente, la Plataforma Mantas monitorea las transacciones realizadas a través del banco e identifica aquellas que merecen una calificación de inusual, a fin de que sean evaluadas y nos permitan presumir si se tratan de operaciones sospechosas relacionadas con el lavado de activos y/o el financiamiento del terrorismo.
- Se ha seguido visitando oficinas de la Red de Lima y Provincias, poniendo énfasis en aquellas jurisdicciones que por su naturaleza pueden ser susceptibles de ser utilizadas por organizaciones dedicadas a actividades ilícitas. Vale decir, zonas de frontera, de la región de la selva o de ciudades que merecen especial atención por haber sido identificadas como zonas de influencia del narcotráfico.

El Grupo BBVA ha continuado brindando información a las entidades supervisoras y autoridades que gestionan procesos judiciales o administrativos (Ministerio Público) y que luchan contra las organizaciones delictivas.

La formación de todos los que laboran para el Grupo BBVA ha merecido atención prioritaria durante el 2011, con programas especiales a distancia que han permitido mantener un conocimiento actualizado sobre PLA/FT. Para el efecto, se diseñó una capacitación general y otra dirigida a quienes laboran en las jurisdicciones en mayor riesgo de ser utilizadas por organizaciones dedicadas a actividades ilícitas.

Prevención del blanqueo de capitales, lavado de dinero y actividades terroristas

	2011	2010	2009
Participantes en actividades formativas en materia de prevención de blanqueo de capitales	4,699	4,641	4,327
Especialistas en actividades de prevención de lavado de dinero y financiación de actividades terroristas	9*	9*	9

*La Unidad de Cumplimiento está integrada por nueve (9) personas: cinco (5) de las cuales realizan actividades especializadas de prevención de lavado de activos y financiación de actividades terroristas, que cubren a BBVA Continental, Subsidiarias y AFP Horizonte, dos (2) personas realizan actividades relacionadas con el cumplimiento de los códigos de conducta y de ética, así como la atención de requerimientos de información de oficinas; una (1) persona está encargada de la gestión de información y el control de transacciones y uno (1) es el gerente de la unidad.

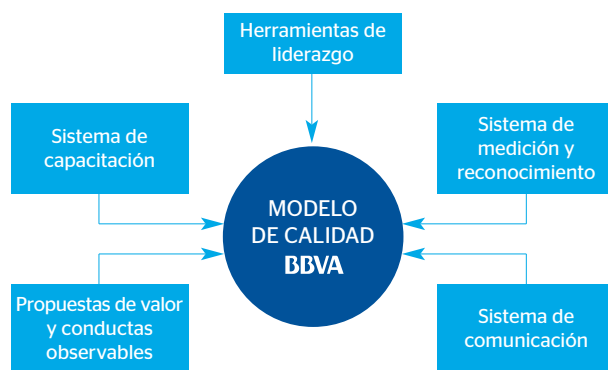
Orientación al cliente

Calidad, satisfacción y atención al cliente

BBVA Continental se propuso consolidar el trabajo iniciado en el 2009, poniendo el servicio de calidad como punto central de sus esfuerzos. Es así que durante el 2011 en el banco se siguió trabajando en los cinco ejes de acción definidos:

- Difusión y refuerzo de conductas observables que demuestran la prioridad de facilitarle la vida al cliente con calidez y agilidad.
- Sistema de capacitación.
- Herramientas de liderazgo.
- Sistemas de medición y reconocimiento.
- Sistema de comunicación.

Ejes de acciones del modelo de calidad



Superar las expectativas de los clientes no es fácil. Los clientes son cada vez más exigentes y esperan mucho más de la calidad de servicio. En este sentido, el banco ya no solo busca altos niveles de satisfacción, sino que se propuso conocer y consolidar la recomendación de sus clientes ante su entorno más cercano. Para tal fin se incorporó de manera permanente en el Plan Anual de Medición el monitoreo del índice de recomendación neta (Irene), lo que le ha permitido conocer con mayor nivel de detalle las fortalezas y oportunidades de mejora. En el 2011, tras recoger mes a mes la opinión de más de 8,000 clientes en la red de oficinas, se alcanzó un Irene anual de 80%.

De igual forma, el banco continúa trabajando la "Escuela con mucho gusto", espacio formativo creado para la capacitación de los

colaboradores. Es así que todos los procesos de inducción para cada colaborador de la Red Comercial y áreas de staff se llevaron a cabo consolidando el mensaje: "Facilitarle la vida al cliente con calidez y agilidad... siempre 'con mucho gusto'".

Todo este esfuerzo de brindar una mejor atención y un mejor servicio a los usuarios no sería posible sin la participación de los gerentes y subgerentes de cada una de las más de 240 oficinas que tiene el banco en todo el país, sólido liderazgo que dio la oportunidad de desarrollar a nivel nacional un programa de feedback de calidad de servicio llamado "Sé el primero en calificar tu atención".

El objetivo central fue brindar al gerente y subgerente de la oficina la oportunidad de contar con una herramienta de trabajo que les permitiera lograr feedback a sus colaboradores, conocer mejor a su equipo y desarrollar planes de mejora individual y laboral.

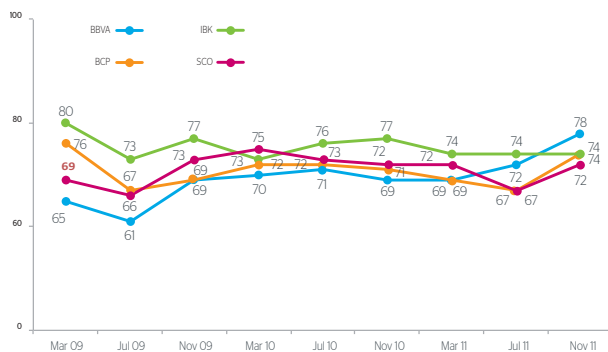
Otra herramienta de gran aceptación fue el programa de refuerzo "Monitoreo de calidad de servicio-S.O.S. Calidad a los gerentes de oficina", dirigido a quienes son pieza clave para liderar la calidad del servicio al cliente en cada uno de sus equipos. Este programa comprende un taller de calidad, sustentado por un plan de comunicación -a través de "La receta de la semana"- y visitas programadas de los especialistas de calidad.

Finalmente, se mantuvo a lo largo del año la realización de los Martes de Calidad, la reunión semanal de 15 minutos donde se fortalece la actitud de servicio y se refuerzan los protocolos de atención con dinámicas para el trabajo en equipo.

Este despliegue de esfuerzos se apoyó con un exigente plan de medición de calidad de servicio, donde se trabajó en función de las metodologías Voz del Cliente y Cliente Incógnito, tanto a nivel interno como externo.

En la medición interna se logró un puntaje de 4.57/5 y a nivel industria el banco obtuvo el primer lugar entre los cuatro bancos más grandes del sistema.

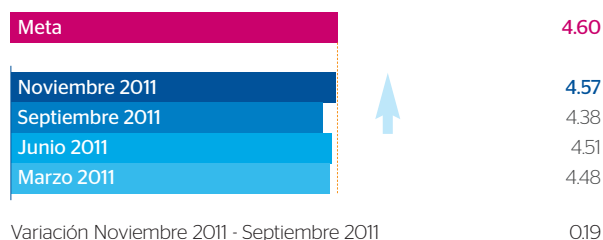
Primer lugar a nivel de sus principales competidores



Fuente: Ipsos Apoyo.

Cliente incógnito Red Minorista 2011

Evolución 2011



Junto con la ejecución del plan de mediciones va de la mano un importante plan de reconocimiento. Es así que a lo largo del año los Desayunos de Calidad reconocieron a los mejores exponentes de ella en cada trimestre e incorporaron una actividad central, el Circulo de los Maestros de la Calidad, que permitió reconocer a los Mejores del Año en todas las categorías, tanto dentro de las mediciones de Voz del Cliente como Cliente Incógnito, y a las oficinas con los mejores resultados de Irene por segmento VIP, Comerciales y Banca Empresa.

Para resaltar aún más estos eventos que buscan reconocer a los mejores referentes de calidad, para esta ocasión se elaboró el Decálogo de los Maestros de Calidad - Primera Promoción, donde se resaltaron las habilidades, actitudes y vocación de servicio de los participantes.

Sistema de comunicación

En línea con el sistema de comunicación del Grupo BBVA Perú, se mostró a través de los boletines electrónicos T-comunico y nuestra revista "Contigo" los mejores resultados y los actos de reconocimiento a los equipos.

Gestión de reclamos

En lo que corresponde a la gestión de reclamos, en el 2011 se implementaron mejoras sustanciales en los procesos de atención al usuario. Una muestra de ello es el proyecto "First Contact Resolution", cuyo objetivo es resolver los reclamos en el primer contacto entre el usuario y el banco. Para su ejecución se fortaleció el primer frente de atención de modo que con la información disponible se pueda informar al cliente si su reclamo es procedente o no. Para los reclamos más complejos se implementó una

segunda etapa de resolución, más especializada, con el fin de garantizar los tiempos óptimos de atención.

Complementariamente con el objetivo de hacer eficiente la gestión integral de los reclamos, se creó el Comité Gerencial de Reclamos, encargado de tomar medidas inmediatas cuando los reclamos no puedan ser atendidos en los plazos óptimos establecidos por el banco. Este comité cuenta con la delegación formal del banco para que sus decisiones se ejecuten sin tardanza.

Otro eje de acción relevante ha sido la implementación de la normativa establecida por Indecopi referida al Libro de Reclamaciones, derivado del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con lo cual se impulsa el derecho de los clientes del banco a presentar su reclamo. A nivel gremial, se ha puesto a disposición de los usuarios "Alo, banco", un canal directo de atención de reclamos en Indecopi.

Reclamaciones presentadas ante el servicio de atención al cliente en el Perú

Medio de interposición	2011	2010	2009
Resueltas totalmente a favor del cliente	58.88%	31.58%	79.71%
Resueltas a favor del banco	31.35%	64.59%	20.29%
En proceso de evaluación	9.77%	3.83%	0%
Total	100%	100%	100%

Fuente: BBVA Continental, 2011.

Número de días para resolver una reclamación

Medio de interposición	2011	2010	2009
Defensor del cliente financiero	17	30	26
Indecopi*	5	10	19
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	5	5	10
Reclamaciones internas	11	9	9
Total	38	54	64

*Instituto Nacional de Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
Fuente: BBVA Continental, 2011.

Número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria

Medio de interposición	2011	2010	2009
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	77	53	48
Indecopi*	304	209	150
Total	381	262	198

*Instituto Nacional de Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
Fuente: BBVA Continental, 2010.

Nivel de satisfacción de clientes

	2011
Satisfacción con el servicio	82%
Satisfacción con productos de ahorro y crédito	86%

Fuente: Apoyo Opinión y Mercado, 2011.

Seguridad, protección al cliente y continuidad del negocio

Uno de los principales objetivos de BBVA Continental es velar por la confidencialidad de la información de sus clientes, ya sean personas naturales o jurídicas. Para el cumplimiento de este fin nos basamos en normas y procedimientos implementados en el banco, garantizando así la seguridad de los sistemas informáticos y cumpliendo eficazmente con las exigencias legales en materia de secreto bancario y protección de datos del cliente.

El Código de Conducta del Grupo BBVA contiene un apartado específico sobre protección de datos, donde el secreto bancario constituye, legal y éticamente, un punto de partida tanto para la empresa como para los propios empleados.

Resaltamos que durante el ejercicio 2011 no se han dado casos de sanciones relevantes en cuanto al cumplimiento operado en este punto con relación a clientes y accionistas.

BBVA Continental trabaja activamente en la prevención y detección de todos los tipos de fraude interno y externo a través de su Unidad de Seguridad y Prevención del Fraude. Esta unidad desarrolla sus actividades ininterrumpidamente a fin de minimizar o neutralizar toda amenaza que pueda afectar la información de nuestros clientes, realizando su labor de forma coordinada con los demás bancos que forman parte del Grupo BBVA.

Transparencia, publicidad y etiquetado

Consideramos una gran fortaleza del banco ser transparente en la información que se brinda a los clientes y usuarios, ya que creemos firmemente que esto permite generar relaciones a largo plazo.

En BBVA Continental se tiene el convencimiento de que estar informados no debe ser un privilegio de algunos, por lo que se aúnan esfuerzos para que todos los usuarios estén adecuadamente informados antes de tomar una decisión. Una muestra de ello es la implementación en 250 oficinas del Muro de Transparencia, un elemento didáctico e innovador que pone a disposición del usuario información certera y oportuna de las tasas y tarifas del banco, así como el procedimiento de Atención de Reclamos, información de la SBS y del Defensor del Cliente Financiero.

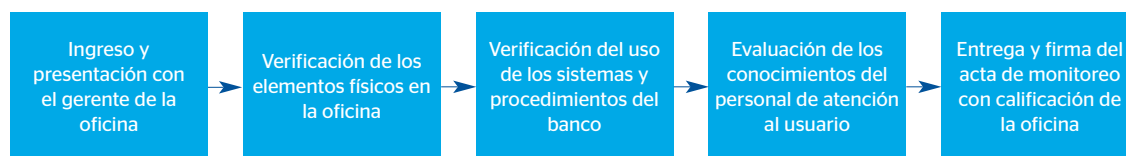
Asimismo, en el primer trimestre del año se realizó en todas las oficinas del país el segundo monitoreo de transparencia, lográndose así supervisar el adecuado cumplimiento del Reglamento de Transparencia y Normas de Protección al Consumidor. En este monitoreo se evalúa al personal de atención al usuario aplicando la metodología de la SBS.

BBVA Continental cumple de manera rigurosa cada disposición emitida por los entes supervisores y todo este esfuerzo realizado se vio recompensado en el 2011, cuando tras su visita anual la SBS nos calificó con 100% de cumplimiento, el más alto en todo el sistema financiero.

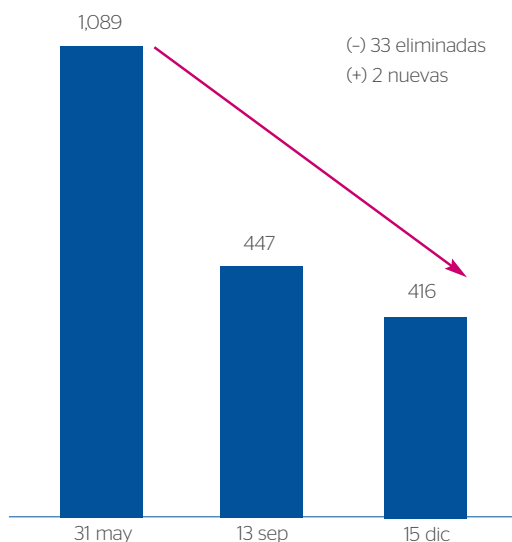
Para capacitar al personal de atención al público en el conocimiento y cumplimiento de la normativa vigente, se diseñaron cursos con elementos lúdicos que facilitarían la comprensión de los temas básicos de transparencia.

Asimismo, BBVA Continental logró reducir significativamente -un 59%, al mes de septiembre del 2011- el número de sus comisiones y gastos, con lo que se busca hacerle más fácil al cliente contratar los productos y servicios que ofrece.

Monitoreo de transparencia: secuencia de acciones



Número de comisiones y gastos



Notas:

a. 1,089 Reportado por producto y por moneda.

b. 447 Reportado por producto = Tarifario.

c. Objetivo: 310 Reportado por sustento.

Como ser transparente trasciende a toda la organización, se ha creado la subunidad de Transparencia en el Área de Desarrollo Corporativo y Transformación, con el objetivo de mantener e impulsar las acciones encaminadas a incorporar este valor en cada experiencia con nuestros clientes y usuarios.

En lo que corresponde a la información y etiquetado de los productos, el banco cumple rigurosamente las disposiciones emitidas sobre la materia. Vale precisar que toda la publicidad del banco, sin importar el medio de difusión –radio, televisión, afiches, mailing, entre otros–, es sometida a su evaluación previa por el área de Servicios Jurídicos, que la validará si cumple con la normativa legal y si está enmarcada en lo referente a la protección al consumidor, evitando generar publicidades engañosas.

Simplificación de contratos

Entorno

Los clientes consideran que, en general, los contratos que emplean los bancos son confusos. El proyecto persigue cambiar esta impresión pero, además, da una clara muestra a entidades supervisoras como la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) e Indecopi, del interés del banco por facilitar la comunicación con el cliente.

Objetivo

Cambiar la redacción actual de nuestros contratos, empleando un lenguaje sencillo, amigable y de fácil entendimiento para el cliente. La idea es facilitar el proceso de contratación sin perder de vista la seguridad jurídica que deben otorgar al banco estos documentos, toda vez que en ellos constan las obligaciones y derechos que contrae el cliente.

Proceso

El proyecto se inició en el mes de agosto del 2011 y la metodología que se siguió fue revisar y modificar uno a uno los contratos, considerando las particularidades y naturaleza operativa de cada uno, y establecer al mismo tiempo cláusulas de idéntica redacción para determinados aspectos que aplican a todos los contratos.

La revisión estuvo a cargo de abogados especialistas en materia contractual y contó con la asesoría de abogados procesalistas con el fin de confrontar aspectos de carácter contencioso (considerando que cualquier diferencia que pudiera existir con los clientes o que finalmente la ejecución de los contratos debe resolverse ante las autoridades judiciales y/o administrativas).

Alcance del proyecto

Primera etapa: Los contratos que inicialmente se revisaron fueron aquellos que de acuerdo a las normas de transparencia de la información para clientes del sistema financiero (cuyo ámbito está básicamente dirigido a personas naturales) requieren de aprobación por la SBS: a) Préstamo hipotecario; b) Préstamo de libre disponibilidad; c) Tarjetas de crédito, y d) Contratos de depósitos, cuentas corrientes y ahorros (operaciones pasivas). Estos contratos fueron presentados a la SBS a fines de diciembre del 2011 y se encuentran en trámite de aprobación.

Segunda etapa: Ocupará los meses de febrero y septiembre del 2012, cuando se revisarán contratos como los de préstamo comercial, de línea de crédito, de descuento, de factoring y de alquiler de cajas de seguridad y custodia.

Productos y servicios responsables

Vivienda y acceso al crédito hipotecario

S/. 1,879

Financiación de consumo (en millones de soles)

30.73%

Cuota de mercado en el financiamiento hipotecario

BBVA Continental mantuvo su protagonismo en el mercado inmobiliario al registrar un crecimiento neto de saldos de préstamos hipotecarios de S/. 1,116 MM, alcanzando los S/. 5,694 MM (27.39% más que en el año anterior), que representa una cuota de mercado de 30.73%, a diciembre del 2011.

Este crecimiento es el resultado de una adecuada gestión de las casetas de ventas de los proyectos inmobiliarios financiados por el banco, gracias a sus ágiles procesos y una oferta de productos con atributos valorados por los clientes.

Por otro lado, se continuó gestionando y otorgando exitosamente líneas de financiamiento para importantes desarrollos inmobiliarios a nivel nacional, todos ellos de carácter social, tales como: "Sol de Villa", con 363 viviendas, en Trujillo; "Club Alameda Real", con 660 viviendas, en el distrito de Carabayllo; "Parques de Villa El Salvador", con 660 viviendas, en el distrito del mismo nombre; "Villa del Sol", con 1,043 viviendas, en la ciudad de Piura; "Golf Los Andes", con 380 viviendas, en el distrito de Lurigancho; "San Diego de Alcalá", con 700 viviendas, en el distrito de San

Martín de Porres; "Concepto Pacific" y "Vistamar", con 228 y 174 viviendas, respectivamente, ambos en el distrito de San Miguel, entre otros.

Créditos hipotecarios

En millones de nuevos soles

	2011	2010	2009
Colocaciones	5,694	4,695	3,871

Segmento Pymes

En el 2011 el banco sigue impulsando el negocio enfocado en la pequeña empresa con la Tarjeta Capital de Trabajo, la cual incrementó en 150% los saldos colocados, creciendo así del 4% al 9.48% en cuota de mercado.

Otro producto que se lanzó dirigido al segmento de la pequeña empresa fue Adelanto, con el objetivo de impulsar las operaciones de factoring y descuento de facturas bajo el marco de la nueva normativa que da a la factura el carácter de mérito ejecutivo, facilitando así su operatividad en el sistema financiero.

Adicionalmente, con la intención de ofrecer servicios y soluciones integrales a los clientes, se firmaron acuerdos con diferentes entidades educativas dirigidas al segmento de pequeñas empresas, para difundir y facilitar el acceso a cursos de capacitación, foros y charlas de interés.

Productos y servicios con carácter ambiental

BBVA Continental mantiene una política de gestión del riesgo ambiental y social, lo que evidencia su convicción de que los mejores negocios son aquellos que se gestionan con una visión integral del riesgo, considerando tanto los aspectos económicos como los ambientales y sociales.

El banco ha creado dentro del aplicativo de préstamos una gama de productos para ser utilizados exclusivamente en financiamientos para proyectos ecoamigables, a la que ha denominado Cartera Verde y que le permite registrar e identificar los créditos de las "líneas verdes" que se obtienen de las distintas multilaterales.

En el segundo semestre del 2011 se culminó la implementación de la Línea Verde BID, la cual cuenta con un fondo de US\$ 30 MM para el financiamiento de proyectos verdes tales como producción limpia, eficiencia energética, energía renovable, biocombustible, industria forestal sostenible, agricultura sostenible, construcción sostenible, transporte sostenible y turismo sostenible.

Es preciso aclarar que, por el momento, BBVA Continental no tiene políticas formales de veto relativas a asuntos sociales o ambientales, más allá de tener presentes los principios corporativos y sus compromisos de actuación asumidos en esta materia.

Instituciones públicas y privadas no lucrativas

A continuación, detallamos algunas de las acciones realizadas durante el 2011 con las principales entidades:

Sector estatal

El número de pagohabientes con **EsSalud** se incrementó a 35,615, lo que lo convierte en el colectivo más importante del banco. A lo largo del año se realizaron campañas exclusivas para ellos, entre ellas una feria escolar y una campaña de navidad que se desarrolló entre los meses de noviembre y diciembre.

De igual forma, durante este año el banco apoyó a esta entidad con la emisión de cartas fianza por un importe de US\$ 26 millones, necesarias para la adquisición de equipos y para las obras de hospitales, como la compra de un tomógrafo computarizado y la construcción del "Nuevo Hospital de Huacho" y el "Nuevo Hospital II Abancay".

Asimismo, el banco es la única institución que atiende el servicio de pago de subsidios que canaliza EsSalud por lactancia, maternidad, invalidez, entre otros. Son más de 10,000 asegurados por mes los que son atendidos a través de su red de oficinas a nivel nacional, colaborando con la prestación de este importante rol de la seguridad social.

A lo largo del año se siguieron profundizando las relaciones con las distintas instituciones del Estado. En esa línea el banco inauguró una oficina de atención dentro de las instalaciones de **Sedapal** en La Atarjea, siendo la primera en su tipo en tan importante institución.

Igualmente, se continuó con el servicio de pago a proveedores con importantes empresas estatales, como **Electroperú**, y se inició el servicio de factoring electrónico con las empresas del **Grupo Distriluz**, lo que contribuyó en la mejora de sus procesos de pago, reforzando el compromiso de brindar cada día un mejor servicio al sector estatal.

En abril, BBVA Continental organizó un Taller de Productos de Tesorería y Derivados dirigido a las gerencias financieras y de tesorería de las empresas pertenecientes al **Fonafe**. En este taller se presentaron los diferentes productos de inversión que ofrece el banco, como depósitos de rendimiento variable, forwards, coberturas y otros derivados, con el objetivo de apoyarlos en la mejor rentabilización de sus fondos.

El banco, a través de la oficina en el Cuartel General del Ejército, durante el 2011 atendió al personal activo y cesante del **Ejército Peruano**, que cuenta con cerca de 24,500 pagohabientes y para quienes se han dispuesto facilidades crediticias en condiciones preferenciales. En este convenio se incluyen los diversos fondos relacionados, como el Fondo de Vivienda Militar, el Fondo de Salud y los Fondos de Retiro; asimismo, es importante destacar que durante el año el banco auspicia diversos eventos en beneficio del personal de la institución.

En la **Marina de Guerra** se cuenta con dos oficinas exclusivas, una en la sede de Bienestar y otra en la Base Naval, donde se atiende directamente al personal de la Marina de Guerra del Perú; 1,700

personas en total a las que se les brinda todos los servicios de Banca Minorista en condiciones especiales.

Esta oferta de servicios incluye también los productos de inversión para los distintos fondos de la Marina, servicios que se hacen extensivos a la Policía Nacional del Perú y la Fuerza Aérea, lo que refuerza el compromiso de servicio a las fuerzas armadas.

Sector internacional

BBVA Continental auspició en el mes de octubre el Bazar Internacional organizado por la Asociación de Damas de las Naciones Unidas (ADNU) con ocasión del inicio de las celebraciones por el 66° Aniversario de las **Naciones Unidas**. La actividad, que se llevó a cabo en los jardines de las instalaciones del PNUD, en el Complejo Pérez de Cuéllar (ex Puericultorio Pérez Aranibar), contó adicionalmente con la participación de 20 embajadas acreditadas en el país, que presentaron productos artesanales, comidas típicas y presentaciones de bailes y trajes folclóricos. El banco contribuyó al gran éxito obtenido por el bazar siendo su principal auspiciador y apoyando durante los tres días del evento con la instalación de tres módulos de recaudación.

Sector educativo

En el sector educativo el banco participó activamente en el apoyo a las universidades más importantes del país. El banco ha acompañado a la **Universidad del Pacífico** en su primer financiamiento estructural de mediano plazo, por S/74 millones, para la construcción de su nueva sede y distintas adquisiciones. De esta manera, se consolida como un importante socio estratégico de esta prestigiosa universidad.

Igualmente, BBVA Continental apoyó también a la **Universidad Tecnológica del Perú** con financiamientos de mediano plazo y cobertura de riesgo cambiario a través de un Cross Currency Swap originado por un flujo de pagos en una moneda distinta a la que genera, con el fin de aprovechar mejores niveles de financiamiento con mejores tasas, lo que convirtió a la UTP en uno de los principales clientes en este producto durante el 2011.

Además de ello, se ha seguido incrementando la presencia del banco en un mayor número de universidades y colegios a través de los servicios de recaudación y productos de tesorería, lo que refleja una apuesta por la educación.

Sector financiero

Durante el 2011 se procedió a la renovación de la línea de crédito por US\$ 34 millones (S/100 millones) otorgada a la **Corporación Andina de Fomento (CAF)**. Con esta línea el cliente provee financiamiento en soles a empresas del sector microfinanciero peruano, cumpliendo su rol de apoyar al desarrollo de la pequeña empresa, fuente de empleo y desarrollo.

En ese mismo orden de cosas, el banco ha venido apoyando con líneas de capital de trabajo a las más importantes financieras, edpymes y cajas rurales, las cuales otorgan financiamiento a los pequeños y microempresarios, contribuyendo a incrementar el índice de "bancaización" del país.

Finalmente, se lograron importantes operaciones con cooperativas de ahorro y crédito, como de cobertura de riesgo tipo de cambio, financiamientos y depósitos de rendimiento variable para la rentabilización de sus fondos; asimismo, se contribuyó con el desarrollo inmobiliario de oficinas, financiando proyectos de oficinas A+.

Multicanalidad

BBVA Continental prosigue su reto de poner el banco a disposición del cliente a través de los canales directos, de forma tal que esté disponible en todo momento y pueda realizarse todo tipo de operaciones con ellos.

Al cierre del 2011 el banco cuenta con una red de 274 oficinas y 1,012 cajeros automáticos. Sus principales canales directos son:

Canal Banca por Internet

La página web de BBVA Continental (www.bbvacontinental.com) registró más de 38 millones de transacciones a través de Banca por Internet.

El banco cuenta con 2.612.130 clientes, de los cuales 141.506 son usuarios de este canal.

Canal Banca por Teléfono

La banca telefónica, disponible las 24 horas al día durante los 365 días del año, registró en el 2011 más de 7.5 millones de llamadas por medio de IVR (respuesta de voz interactiva) y recibió más de 3.2 millones de llamadas en servicios de atención telefónica, las que han permitido acercar los productos y servicios del banco a los clientes.

El banco cuenta con 390 módulos que permiten a los clientes el acceso sin costo alguno a la banca telefónica para realizar consultas, operaciones, presentar reclamos y solicitar productos.

Canal Banca Móvil

Gracias al canal SMS, los clientes del banco pueden acceder a servicios financieros mediante sus teléfonos móviles. En el 2011 fueron enviados más de 2.4 millones de mensajes cortos con información financiera.

Canal Agente Corresponsal

Al cierre del 2011 contamos con 412 Agentes Express, 59 Agentes Express Plus y 943 Agentes Kasnet, que han permitido un crecimiento transaccional del 32%.

Canal Saldo Express

Uno de los canales con mayor crecimiento (78%) en el 2011, presentó más de 3.1 millones de transacciones con 310 módulos operativos, contribuyendo en la migración de operaciones críticas para aliviar la atención en ventanilla.

Canal Cajeros Automáticos

Red propia: 1,001 cajeros automáticos
64.1 millones de transacciones (10% de crecimiento).

Canal Cajero Depósito

55 cajeros-depósito (multifunción).
390,728 transacciones al cierre del 2011.

Canal Infomail

Más de cuatro millones de mensajes (371% de crecimiento).

Con el fin de continuar con el crecimiento de la atención al cliente, mantenemos el acuerdo con la red de cajeros GlobalNet, que permite a todos los clientes del programa Mundo Sueldo (que reciben sus sueldos a través de cuentas en BBVA Continental) ser atendidos sin costo adicional en sus más de 2,000 cajeros automáticos, los que sumados a la red propia del banco les da acceso a más de 3,000 cajeros automáticos.

Transacciones por canal

Canal	2011	2010	2009
Oficinas	18%	23%	25%
Cajeros automáticos	30%	30%	27%
Banca por internet	16%	14%	14%
Banca por internet			
Empresas	21%	21%	20%
Banca Móvil - SMS	3%	1%	1%
Banca por teléfono	3%	2%	3%
Agente Express	1%	1%	1%
Agente Express Plus	1%	1%	1%
Módulo de saldos y operaciones	1%	1%	1%
POS (débito)	6%	6%	7%
	100%	100%	100%

Canales de atención

Oficinas a nivel nacional	2011	2010	2009
Red Minorista	273	246	243
Banca Patrimonial	2	1	1
Red Banca Mayorista	19	19	19
Total	294	266	263

Cajeros automáticos	2011	2010	2009
Lima	618	516	424
Provincias	383	280	215
Total	1,001	796	639

Agentes Express + Agentes Express Plus + Agentes Kasnet	2011	2010	2009
Lima	797	454	196
Provincias	617	690	141
Total	1,414	1,144	337
Variación	24%		

Rurales Agentes Express y Agentes Kasnet	2011	2010	2009
Lima	47	32	10
Provincias	238	179	33
Total	285	211	43
Variación	35%		

Módulos telefónicos	2011	2010	2009
Lima	260	152	159
Provincias	130	69	66
Total	390	221	225

Recursos humanos

Diversidad

Perfil de los empleados

Los colaboradores son el activo principal y la razón de ser de BBVA Continental. Son quienes poseen los conocimientos, actitudes y habilidades necesarias para ser exitosos en cualquier puesto laboral y constituyen el capital humano de la organización, lo cual se refleja en la cultura corporativa de ser un trabajo "de personas para personas".

Para hacer realidad ese lema, para lograr un activo humano alineado y comprometido a los valores institucionales, el Área de Recursos Humanos trabaja en su mejora continua con estándares éticos e igualdad de oportunidades, destacando sobre todo la meritocracia, reforzando el trabajo en equipo y proporcionando un adecuado clima laboral en todas las entidades del Grupo BBVA. Al cierre del 2011, el número total de colaboradores fue de 4,699.

Plantilla por funciones

	Hombres	Mujeres	Total
Comité de Dirección	9	3	12
Directivos	38	7	45
Mandos medios	590	361	951
Especialistas	521	444	965
Fuerza de ventas	457	577	1,034
Puestos base	839	853	1,692
Total	2,454	2,245	4,699

Contratos por tipos

	Hombres	Mujeres	Total
Plazo indeterminado jornada completa	1,773	1,576	3,349
Plazo indeterminado jornada parcial	4	3	7
Plazo determinado	677	666	1,343
Otros	0	0	0
Total	2,454	2,245	4,699

Distribución por edad

	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 25 años	388	446	834
De 25 a 35 años	1,083	1,246	2,329
De 36 a 45 años	357	222	579
De 46 a 50 años	198	117	315
De 51 a 53 años	168	77	245
Más de 53 años	260	137	397
Total	2,454	2,245	4,699

Empleados por departamento (%)

	2011	2010	2009
Lima	79.6	81.3	80.5
La Libertad	2.8	2.6	3.0
Arequipa	2.8	2.0	2.2
Junín	1.4	1.4	1.6
Lambayeque	1.6	1.4	1.6
Piura	1.8	1.7	1.5
Cuzco	1.3	1.3	1.4
Ica	1.2	1.1	1.2
Loreto	1.1	1.1	1.1
Áncash	0.9	0.9	1.0
San Martín	1.1	1.1	1.0
Ucayali	0.9	0.9	0.9
Puno	0.6	0.6	0.6
Huánuco	0.6	0.6	0.6
Tacna	0.6	0.5	0.6
Cajamarca	0.7	0.7	0.5
Tumbes	0.2	0.2	0.2
Ayacucho	0.2	0.2	0.2
Cerro de Pasco	0.3	0.3	0.2
Moquegua	0.1	0.1	0.1
Madre de Dios	0.2	0	0
Total	100.0	100.0	100.0

Empleados por departamento

	Hombres	Mujeres	Total
Lima	1,964	1,775	3,739
La Libertad	53	80	133
Arequipa	64	67	131
Junín	41	44	85
Lambayeque	31	42	73
Piura	31	37	68
Cusco	40	23	63
Ica	25	31	56
Loreto	31	21	52
Áncash	20	23	43
San Martín	37	14	51
Ucayali	26	17	43
Puno	17	11	28
Huánuco	14	13	27
Tacna	16	11	27
Cajamarca	17	14	31
Tumbes	7	3	10
Ayacucho	4	7	11
Cerro de Pasco	7	6	13
Moquegua	2	5	7
Madre de Dios	7	1	8
Total	2,454	2,245	4,699

Empleados por rango de edad (%)

Rango de edad	2011	2010	2009
< 26	23.5	24.2	24.2
Entre 26 y 45	54.9	53.6	52.6
> 45	21.6	22.2	23.2
Edad media	34.74	34.64	34.89

Plantilla por funciones y género

	Hombres	Mujeres	Total
Comité de Dirección	75%	25%	12
Directivos	84%	16%	45
Mandos medios	62%	38%	951
Especialistas	54%	46%	965
Fuerza de ventas	44%	56%	1,034
Puestos base	50%	50%	1,692
Total	52%	48%	4,699

Plantilla por funciones

	Total	%
Comité de Dirección	12	0%
Directivos	45	1%
Mandos medios	951	20%
Especialistas	965	21%
Fuerza de ventas	1,034	22%
Puestos base	1,692	36%
Total	4,699	100%

Índice de movimientos por departamento (altas/bajas)

Departamento	Rotación
Ancash	12.2%
Arequipa	17.6%
Ayacucho	10.0%
Cajamarca	9.7%
Cerro de Pasco	8.3%
Cusco	14.2%
Huánuco	1.9%
Ica	2.8%
Junín	12.1%
La Libertad	8.7%
Lambayeque	7.0%
Lima	15.3%
Loreto	6.0%
Madre de Dios	0.0%
Moquegua	8.3%
Piura	8.0%
Puno	11.5%
San Martín	10.0%
Tacna	8.0%
Tumbes	15.0%
Ucayali	3.7%
Total	14.2%

Índice de movimientos por género (altas/bajas)

Departamento	Rotación
Hombres	14.1%
Mujeres	14.4%
Total	14.2%

Índice de movimientos por edad (altas/bajas)

Departamento	Rotación
Menores a 25	32.8%
De 26 a 35	13.1%
De 36 a 45	6.6%
De 46 a 50	3.4%
De 51 a 53	2.1%
Más de 53	7.1%
Total	14.2%

Selección y remuneración

BBVA Continental garantiza que su personal a cargo es capital humano peruano altamente calificado e idóneo para el desarrollo de las actividades de la empresa. Para ello, el banco posee altos estándares en los procesos de reclutamiento y selección de personal, lo que le permite prever y evitar incidentes relacionados con temas delicados como la corrupción o el mal manejo de la información.

El banco utiliza dos grandes fuentes de reclutamiento:

1. Feria virtual:

El Campus Virtual de Empleo BBVA es la única exposición on line donde las sociedades BBVA de Iberoamérica abren sus puertas a

los usuarios que quieran conocernos y formar parte de su equipo para desarrollar una línea de carrera prometedora. Tal como se ha venido realizando en los últimos años, en el 2011 se continuó con la promoción de la Feria de Empleo Virtual (www.feriaempleo.bbva.com) con el objetivo de la captación curricular, logrando una ubicación dentro de los 10 stands más visitados, al coleccionar 293,652 currículos.

2. Plan de presentación de candidatos:

Es el marco global que permite al Grupo ampliar la captación de talento a través de la participación activa de los empleados. El plan pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Facilitar la participación activa y autónoma de los empleados del banco en el proceso de selección, proporcionándoles un canal fácil y accesible.
- Aumentar el número de postulantes que puedan resultar idóneos para BBVA Continental.
- Garantizar la incorporación del mejor talento humano.

Durante el 2011 se captaron más de 600 currículos, que tras un riguroso proceso de selección dio paso al ingreso, hasta la fecha, de seis talentos para desarrollar una línea de carrera ascendente en el banco.

Este sistema de trabajo forma parte de la Política Global y Código de Actuación, que asegura la máxima independencia y confidencialidad en los procesos de selección, garantizando también la igualdad de oportunidades: los candidatos reciben el mismo trato, deben superar los mismos obstáculos en los procesos de selección y no existe discriminación de ninguna índole.

Como política, la mayor parte de los colaboradores del banco son contratados directamente en sus zonas de residencia, lo que permite disponer de un alto porcentaje de directivos locales altamente motivados.

El proceso para cubrir un puesto vacante es el siguiente:

1. El área usuaria realiza la solicitud a RRHH por medio del llenado del formulario "Solicitud de Selección".
2. La gerencia de Gestión de Personas valida la petición, autoriza la cobertura y decide si el puesto será cubierto interna o externamente.
 - Si el proceso es interno, Gestión de Personas, en coordinación con la Gerencia de RRHH, valida los candidatos.
 - Si el proceso es externo, Selección evalúa si la búsqueda la realiza de manera propia (base de datos, red de contactos, redes sociales, entre otros) o a través de un Head Hunter.

En el caso de la selección y contratación de altos directivos, se promueve los ascensos internos, primando la trayectoria y logros profesionales en los distintos puestos. Recursos Humanos propone los candidatos basándose en los resultados de las distintas pruebas de evaluación tanto en gestión como en actuación. Al final, la decisión es tomada por el jefe directo de la posición, en conformidad con el máximo responsable de RRHH.

En el caso específico del Comité de Dirección, RRHH del país junto con el Gerente General elevan la candidatura a BBVA en Madrid, que es el que decide.

	2011	2010	2009
Mujeres en puestos de dirección	10	11	10

	2011	2010	2009
Empleados promocionados	749	726	591

Puestos base	Salario inicial	Salario mínimo vital
Lima	133%	100%
Provincias	148%	100%

	Peruanos	Extranjeros
Comité de Dirección	83%	17%
Directivos	100%	0%

El banco realiza sus procesos de adecuación de estructuras buscando siempre nuevos modelos organizativos, de forma tal que los cambios no sean bruscos ni traumáticos.

La planilla total del banco es informada de dichos cambios a través de los diferentes canales de comunicación como son intranet, la revista "Contigo", el boletín "BBVA Aquí" y T-comunicado. Además, periódicamente se informa a todos los colaboradores, mediante circular interna, acerca de los nuevos puestos vacantes y aptos para ser cubiertos.

	2011	2010
Altas de empleados	690	820
Dimisiones voluntarias	6.87%	460%

Tipos de baja	2011	2010
Voluntario	319	199
Término de contrato	171	154
Cambio de empresa o grupo	8	6
Bajas gestionadas	124	138
Otros	10	9
Total	632	506

Bajas por departamento y sexo

	Hombres	Mujeres	Total
Ancash	2	6	8
Arequipa	3	7	10
Cajamarca	2	3	5
Cusco	5	6	11
Huánuco	1	0	1
Ica	1	2	3
Junín	4	11	15
La Libertad	9	7	16
Lambayeque	2	1	3
Lima	294	222	516
Loreto	2	4	6
Moquegua	1	0	1
Piura	3	6	9
Puno	2	1	3
San Martín	4	4	8
Tacna	0	1	1
Ucayali	0	2	2
Ayacucho	0	1	1
Tumbes	2	1	3
Cerro de Pasco	0	2	2
Madre de Dios	1	0	1
Total	345	287	632

Bajas por rango de edad

	2011	2010
< 26	230	186
Entre 26 y 45	318	260
> 45	84	60
Total	632	506

Desarrollo

En BBVA Continental existe una política y un proceso normalizado de valoración de competencias y evaluación de la actuación, los cuales se aplican a toda la planilla.

Valoración de competencias: Identificar y evaluar los conocimientos y habilidades de cada persona respecto a las funciones inherentes al cargo que desempeña. Esto permite establecer un plan de desarrollo y formación único para cada colaborador de la entidad (el plan de desarrollo individual o PDI).

Evaluación de la actuación: Una herramienta motivacional muy importante del modelo de dirección de equipos, al permitir hacer tangible el reconocimiento de las personas que integran cada equipo.

El proceso de evaluación valora el grado de logro de los objetivos marcados al inicio del ejercicio y recompensa el esfuerzo y el resultado de cada colaborador, de manera que:

- Favorece el reconocimiento del mérito (retribución variable);
- Diferencia los desempeños excepcionales;
- Favorece el desarrollo profesional;
- Fomenta el estilo de dirección de BBVA, y
- Potencia esquemas de gestión y establece un lenguaje común.

La política de compensación en BBVA Continental se centra en el nivel de responsabilidad del puesto y en el desarrollo profesional de cada colaborador, evitando discriminaciones de cualquier tipo.

Por otro lado, la retribución variable tiene relación directa con el grado de consecución de los objetivos, tanto individuales como los de la unidad donde se desempeña; se establecen al inicio de cada ejercicio y otorgan un peso importante a los indicadores de satisfacción del cliente y de compromiso con los criterios de la responsabilidad corporativa: igualdad de función y responsabilidad del puesto, evolución profesional y de cumplimiento de objetivos. La relación salarial entre géneros es equivalente y equitativa.

Remuneración bruta anual

	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección	79%	21%
Directivos	86%	14%
Mandos medios	65%	35%
Especialistas	57%	43%
Fuerza de ventas	47%	53%
Puestos base	53%	47%
Total	60%	40%

Todos los colaboradores del banco disfrutan de los múltiples beneficios a los cuales pueden acceder, entre los que destacan el pago de escolaridad, seguros, aguinaldos, uniformes, además de vales de alimentación, movilidad y descanso por duelo, entre otros.

Todos los empleados, que trabajen ya sea a tiempo completo como parcial, pueden acceder a los mismos beneficios sociales.

Formación

	2011	2010	2009
Inversión total en formación (en soles)	3,850,000	4,462,382	2,850,450
Inversión en formación por empleado (en soles)	S/. 810	S/.962	S/. 658
Horas de formación impartidas (en miles)	391,462	411,924	301,455
Horas de formación por empleado	80.4	88.8	69.7
Actividad formativa mediante e-Learning	59%	19%	56%
Evaluación de la satisfacción de la formación (sobre 5)	4.58	4.57	4.43
Empleados que han recibido formación en el año (%)	100%	100%	100%

Compensación basada en la evaluación de la actuación respecto a la compensación total

	2011	2011
Comité de Dirección*	2.42%	2.86%
Directivos	2.72%	3.13%
Funcionarios y técnicos	5.94%	6.48%
Administrativos	0.12%	0.11%

*Comité de Dirección y directores corporativos.

Formación

Una de las claves de diferenciación de las empresas globales es la excelencia en la gestión del capital humano.

Durante el 2011 las líneas estratégicas de la gestión de formación se han basado en:

- Oferta especializada y segmentada, atendiendo a los objetivos claves del negocio y en coordinación con el cliente interno.
- Oferta enfocada en las personas, para contribuir a la mejora continua del clima laboral y del desarrollo profesional de los equipos de trabajo.
- Optimización y transformación de las metodologías de formación y capacitación, utilizando métodos tradicionales, como la formación presencial, y no tradicionales, como la vía on line, entre otras.
- Diseño de cronogramas formativos con visión de largo plazo.
- Proceso de formación con la activa participación y validación de los clientes internos (colaboradores).

Canales de formación

Horas

	2011	2010	2009
Formación presencial	156,865	264,757	126,057
Formación a distancia	0	1,271	7,278
Formación a través de e-Learning	234,597	193,308	168,120

El modelo de formación se enfoca en realizar actividades a través de:

e-Learning

Todos los programas formativos que el banco ofrece son mixtos: formación presencial en aulas y formación on line. La Plataforma BBVA on-line "e-Campus", vigente desde el 2009, cobra mayor importancia cada año ya que ofrece al colaborador múltiples y atractivas ventajas: disponibilidad en todo momento, acceso desde cualquier parte con punto de internet, estandarización de la formación y acceso a una amplia variedad de cursos en el rubro de finanzas, habilidades, tecnología, administración, entre otros.

Este año la formación on line ha sumado 223,657 horas, que representan el 59% de la actividad total formativa. Este canal formativo cuenta con el respaldo de una prestigiosa universidad, líder mundial en formación virtual.

En el 2011 se utilizó un nuevo canal, el sistema Webex, que permite la interacción virtual y en tiempo real entre el expositor y los participantes de diferentes partes del país.

Cursos regulatorios

La capacitación en temas sobre lavado de activos que se imparte al 100% de la planilla responde a la Resolución SBS 838-2008 "Normas complementarias para la prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo". El personal que tiene contacto directo con los clientes y los que laboran directamente bajo las órdenes del Oficial de Cumplimiento reciben, por la naturaleza de sus funciones, dos capacitaciones al año. Adicionalmente, todo personal que ingresa a laborar en el banco recibe material informativo sobre prevención en lavado de activos y financiamiento del terrorismo a través del Área de Relaciones con el Personal.

Formación: áreas de negocio

El banco tiene un plan de carrera para cada puesto que ocupa el colaborador, llamado "Plan de línea de carrera", que fomenta la empleabilidad de los colaboradores con programas integrales. Estos programas se subdividen en tres módulos: finanzas, habilidades y negocio.

Algunos de los temas priorizados en el 2011 fueron negociación, análisis de estados financieros, evaluación de proyectos de inversión y dirección de equipos, esto tanto para colaboradores que son líderes de equipos como para quienes de acuerdo a su proyección de línea de carrera y habilidades innatas cuentan con potencial para asumir este reto en el corto plazo. También tuvo especial prioridad la "Escuela con mucho gusto", con una oferta formativa adaptada al modelo de calidad que exige el banco, basado en tres pilares: calidez, agilidad y facilitación de la vida a los clientes. Más de 800 colaboradores del Área de Distribución Red han participado en dicha escuela.

Adicionalmente, se continuó con la implementación de la "Escuela de riesgos", en la cual se refuerzan los conocimientos en temas de análisis de estados financieros y se trabaja para fomentar la estandarización de los diferentes criterios de evaluación de operaciones crediticias para el rubro de empresas. En su segundo año de operación, la Escuela ha formado a más de 250 colaboradores en cursos de gestión de riesgos para empresas y evaluación de proyectos de inversión.

Cada programa integral contó con un exhaustivo proceso de evaluación y seguimiento de resultados, que incorporó indicadores de productividad y mejora en el desempeño, como, por ejemplo, el indicador de calidad de atención a los clientes ("Escuela con mucho gusto") o efectividad en las operaciones aprobadas ("Escuela de riesgos"), entre otros. De esta forma, se hace visible y cuantificable la relación formación / mejora del desempeño.

La aprobación de cada programa integral es uno de los requisitos para postular a futuros ascensos en la línea de carrera. A la fecha han pasado por este programa más de 600 nuevos asesores de servicio, más de 100 ejecutivos de clientes VIP, más de 50 gestores comerciales y más de 90 gerentes de oficinas, entre otros puestos.

El banco también implementó una edición especial del "Diplomado en Gestión Empresarial", dirigido a equipos de la Red Minorista conformados por colaboradores exitosos y valiosos que no poseen título universitario o no están formados en carreras afines al giro de negocio del banco. Con esta oferta formativa de alto nivel, el banco ofrece un importante apoyo académico a todos sus colaboradores.

En el Área de Corporate and Investment Banking se realizó la actividad Global Training Program, que tuvo como objetivo estandarizar el conocimiento de productos especializados en todos los equipos a nivel mundial. El programa se desarrolló vía on line, mediante una plataforma de estudio especializada en temas financieros. Más de 100 colaboradores vienen participando de esta actividad.

Formación: áreas de apoyo

En las áreas de apoyo también se realizaron diferentes actividades formativas, con énfasis en conocimientos específicos, según las funciones y habilidades corporativas.

Dirección de equipos: Los jefes son los principales responsables de realizar acciones integrales buscando la mejora continua de la gestión del clima laboral.

Escuela con mucho gusto: Con toda su oferta formativa orientada a la sensibilización en la cadena de valor para la calidad de la atención del cliente externo. Este año tuvo un especial despliegue en las áreas de apoyo, formándose a más de 180 líderes de dichas áreas y más de 470 colaboradores.

Negociación: Para fortalecer las habilidades de persuasión e influencia como base de toda negociación.

Programa Lean D-Mas y Lean Tools: Para entrenar a los participantes en herramientas de mejora de procesos y lineamientos claves para la implementación de "Procesos Lean". Se contó con facilitadores de la casa matriz en España, quienes son parte de la Lean Academy - BBVA, conformada desde este año para la implementación mundial de tan importante proyecto.

Gestión de riesgos: Destinada a reforzar a los auditores en procesos asociados al modelo de riesgos.

Liderazgo personal y trabajo en equipo: Enfocado en inculcar a los colaboradores su participación como entes activos en la mejora permanente del clima laboral de su centro de trabajo.

Curso de responsabilidad y reputación corporativa: Con el objetivo de actualizar a los voceros de la empresa en las políticas, riesgos y oportunidades que tiene el Grupo en el tema de responsabilidad corporativa.

Escuela de Management Perú

En el 2011 se diseñó e implementó la Escuela de Management Perú, que comprende un programa formativo de largo plazo con foco en las habilidades de liderazgo. Cada actividad que conforma el programa está debidamente segmentada de acuerdo al perfil y personalidad de los diferentes colaboradores que tienen gente a su cargo, tanto de la Red de Oficinas como de las áreas de apoyo. De esta manera, sigue en pie el objetivo del banco de continuar siendo un lugar ideal para trabajar y proyectarse a futuro. Ya son más de 140 colaboradores los que han participado en esta escuela y han valorado con un excelente puntaje su nivel de satisfacción sobre el curso. Algunas actividades de la Escuela de Management que se han realizado son:

- Décima edición del programa de Desarrollo Directivo.
- Cuarta edición del programa de Desarrollo de Liderazgo.
- Primera edición del taller de Gestión Eficaz.
- Tres ediciones del taller de Dirección de Equipos.

Corporativa

La Escuela de Management - Corporativa se ubica en Madrid, España, en el Campus La Moraleja, donde se llevan a cabo actividades formativas en inglés y español. El Campus, inaugurado en septiembre del 2011, es un centro de formación corporativa diseñado siguiendo los estándares de calidad del más alto nivel, no solo por su gran infraestructura sino por su tecnología de vanguardia.

El Campus La Moraleja - Madrid congrega a directivos del Grupo BBVA de todo el mundo para que reciban formación exclusiva, impartida por socios estratégicos de reconocidas escuelas de negocio a nivel mundial, como el Instituto de Empresa (IE), IESE, Center for Creative Leadership (CCL), London Business School, Wharton, Harvard, entre otras.

Las actividades realizadas son:

- Programa de liderazgo basado en valores.
- Programa corporativo de dirección.
- Programa corporativo de liderazgo.
- Programme in strategy for the financial sector.
- Entrepreneurial strategies for growth presentation.
- Programa estratégico de negocio.
- Riesgos estructurales.

Escuela de idiomas

La Escuela de Idiomas ofrece especialmente formación en el idioma inglés a más de 250 colaboradores, en clases presenciales para pequeños grupos de participantes, con el apoyo de instituciones educativas del medio. Es importante destacar que el banco asume la totalidad del costo de cada alumno que realiza este tipo de estudios, que en promedio son más de 80 horas anuales de formación.

Iniciativas para el autodesarrollo

El banco, permanentemente interesado por el autodesarrollo de cada uno de sus colaboradores, implementó La Hora e-Campus, novedosa iniciativa que promueve el estudio en la plataforma e-campus que el Grupo tiene para la formación on line, durante el horario habitual de trabajo. El colaborador, con el apoyo de su jefe inmediato, organiza su tiempo y puede estudiar los cursos de su interés. De esta manera se tangibiliza el sincero interés del banco por brindar múltiples facilidades para la formación.

Plan de desarrollo individual

Para llevar a cabo un adecuado Plan de Desarrollo Individual (PSI) se establecen reuniones a modo de retroalimentación entre el jefe y los colaboradores para identificar y definir actividades de formación que refuercen los GAP, las que se desarrollarán en gran parte por medio de la plataforma e-campus y otras actividades presenciales.

Durante el 2011, un total de 546 colaboradores culminaron las actividades formativas relacionadas al PDI.

Nuestros facilitadores internos

Se destaca de manera especial la labor realizada por los más de 170 facilitadores internos de diferentes áreas, con quienes ha sido posible realizar el 60% de la formación de los colaboradores.

Formación

	Total
Número de horas	391,462
Número de participaciones	87,692

Horas de formación

	Número
Comité de Dirección	250
Directivos	1,739
Mandos medios	63,069
Especialistas	58,728
Fuerza de ventas	89,693
Puestos base	177,983
Total	391,462

Condiciones laborales

Conciliación

El banco prioriza la gestión del capital humano, por lo que busca identificar las expectativas y necesidades de sus colaboradores. Esta política se nutre de estándares de transparencia, igualdad de oportunidades y una objetiva meritocracia para impulsar y propiciar un adecuado clima laboral.

Durante el 2011 no se ha reportado ningún tipo de incidente o hecho que refleje algún tipo de discriminación, dado que las políticas internas del banco fomentan el respeto a la igualdad, la libertad de asociación y los trabajos no forzados.

Contratos por género (%)

	Hombres	Mujeres
Plazo indeterminado jornada completa	37.73	33.54
Plazo indeterminado jornada parcial	0.09	0.06
Plazo determinado	14.41	14.17
Otros	0.00	0.00

Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos

BBVA Continental es consciente y respeta la presencia de una representación sindical tal cual lo dispone la ley, apostando por la negociación colectiva en la búsqueda de puntos en común, el diálogo abierto y el consenso de decisiones como fórmulas de resolución de conflictos. Durante el 2011 el banco no ha sido objeto de multas o sanciones por incumplimientos relacionados con la libertad de asociación al Centro Federado.

El banco tiene como política que los resultados de la negociación con la representación sindical se apliquen a la totalidad de la planilla de colaboradores. La Junta Directiva del Centro Federado es elegida por sus asociados por un período de dos años.

Por último, el departamento de Recursos Humanos facilita a todos sus colaboradores la asistencia legal en cuanto al cumplimiento de sus derechos y deberes derivados de las relaciones laborales, lo que en muchos casos supone un motivo primordial para resolver conflictos y arribar a acuerdos que beneficien a ambas partes.

Sindicalizados	2011	2010
Número	266	212
Porcentaje sobre la planilla	5.7%	4.6%

BBVA Continental cuenta con un Comité de Disciplina y Prevención de Malas Prácticas, donde se detectan y evalúan incidentes que podrían ir en contra del cumplimiento de la normativa laboral por parte del personal y se determinan las medidas y/o sanciones a adoptar para cada caso. El Comité está conformado por cinco miembros del Comité de Dirección del banco más el Gerente de Administración y Marco Laboral y el responsable de Marco Laboral.

Comité de disciplina	2011
Desvinculaciones por incumplimiento de obligaciones laborales	15
Democión	2
Llamadas de atención	8

Asuntos contenciosos

Comité de disciplina	2011
Acciones de amparo por solicitud de reposición	5
Demanda de nulidad de despido	3
Demanda por beneficios sociales	4
Demanda por despido arbitrario	3
Hostilización	1
Asignación familiar	1

Bienestar

Durante el 2011 los lineamientos específicos en la gestión del bienestar de los equipos fueron:

- Apoyar en la constante mejora del clima laboral.
- Maximizar los beneficios y facilidades existentes a todos los colaboradores sin excepción.
- Diseñar nuevas acciones y estrategias en función de las necesidades de los equipos.
- Difundir la gama de beneficios que el banco ofrece a sus equipos.

En base a dichos lineamientos, cabe destacar las siguientes acciones realizadas durante el 2011:

Portal Disfruta

Se lanzó el portal Disfruta, sitio web diseñado para que los colaboradores y sus familias tengan un único y cómodo acceso a los más de 50 beneficios que ofrece el banco para ellos. El portal puede ser contactado desde cualquier lugar que cuente con un punto de internet.

Adicionalmente, se desarrolló el concepto "Disfruta la experiencia de ser parte del BBVA", estructurado en tres partes:

- **"Para TI"**: Con beneficios exclusivos para el colaborador, como: "Oficina de empleados", un área exclusiva para guiar y atender sus necesidades financieras y otorga tasas preferenciales; "Viernes casuales", para contribuir a un fin de semana más distendido, y "Canal SAE" (Servicio de Atención al Empleado), un contact center exclusivo para informarse y realizar consultas acerca de temas de recursos humanos, entre otros.
- **"Para TI y TU familia"**: Con beneficios para el colaborador y su familia: "Plan de Salud" con diferentes tipos de coberturas; "Medio día libre por el cumpleaños", para motivar al colaborador permitiéndole disfrutar de ese día tan especial; "Programas de calidad de vida", que consta de ferias de salud y beneficios especiales para chequeos preventivos; "Servicio personalizado de asistencia social", para ayudar al colaborador en esos momentos difíciles; "Celebraciones", presente en fechas especiales que involucran a toda la familia, como el Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño, fin de año, entre otras; "Baby Pack", que brinda atención especial de asesoría y un tierno regalo de bienvenida al nuevo integrante de la familia; "Vacaciones divertidas", para los hijos; "Club de esparcimiento", para que los colaboradores y sus familiares gocen de agradables momentos y mayor comodidad, y "Aguinaldo navideño", que incluye la canasta

navideña, el infaltable pavo y juguetes para los engreídos, entre otros.

•“Para TU desarrollo profesional”: Con beneficios para el crecimiento profesional y la línea de carrera del colaborador, quien puede acceder a “Programas de formación” de alto nivel académico, de acuerdo a las necesidades del negocio y a las metas individuales, con certificaciones especiales directamente relacionadas al plan de Línea de Carrera; “Reconocimiento a la excelencia”, para los que demuestren excelencia académica ocupando los primeros lugares de sus estudios de postgrado, que en compensación por el esfuerzo realizado reciben la devolución total o parcial de la inversión realizada, y la “Feria virtual de maestrías y estudios”, que merece mención aparte.

Feria virtual de maestrías y estudios

Es un portal al que es posible acceder desde cualquier punto de internet y donde los colaboradores, familiares y amigos pueden informarse acerca de los programas de pregrado, postgrado e idiomas que existen. Además, provee información sobre tasas preferenciales, convenios y descuentos corporativos.

Mejoras en el plan de salud

Ferías de la salud: Siendo el bienestar y la salud uno de nuestros principales objetivos, BBVA Continental realiza gestiones permanentes en el plan de salud, y gracias a la aceptación e impacto positivo de este en los colaboradores y sus familias, ha realizado mejoras en las coberturas y actividades importantes, como las Ferias de la Salud a nivel nacional, proporcionando atención en más de 20 especialidades médicas y atención psicológica.

Durante el 2011, además de la Feria en Lima se realizaron siete más en otras tantas ciudades del interior del país: Piura, Trujillo, Cajamarca, Chiclayo, Arequipa, Cusco, e Iquitos.

Adicionalmente, se realizaron programas de vacunación a nivel nacional contra la Influenza.

Beneficios personales

En el siguiente cuadro se detallan algunas de las iniciativas que complementan y mejoran la política retributiva del banco.

Programa	Actividades
Especiales	<ul style="list-style-type: none"> •Escolaridad. •Aguinaldo navideño. •Uniformes anuales. •Vales de refrigerio. •Movilidad. •Descanso por duelo. •Sala cuna integral.
Pasión por mi desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> •Convenios con prestigiosas escuelas de negocios para ofrecer al personal del banco importantes descuentos en maestrías y diplomados. •Condiciones especiales de financiamiento. •Reconocimiento a la excelencia académica (devolución del 100% al primer puesto y 50% al segundo y tercer puesto).
Bien de salud	<ul style="list-style-type: none"> •Sistema de empresa prestadora de salud a la par con EsSalud (seguro social). •Campañas de vacunación. •Consultorio dental. •Feria de la salud en Lima y provincias. •Asistencia social. •Chequeos médicos preventivos. •Consultorio médico empresarial.
Seguros	<ul style="list-style-type: none"> •Seguro de vida (ley). •Seguro de asistencia de viajes. •Seguro de accidentes personales. •Seguro de transporte. •SOAT (precio preferencial). •Seguro automotor (precio preferencial). •Seguro de domicilio (tarifas preferenciales). •Seguro oncológico (tarifas preferenciales).
Financiamiento exclusivo	<ul style="list-style-type: none"> •Préstamo hipotecario, Contiauto, libre disponibilidad, de salud, para maestrías, para diplomados, para otros estudios, tarjetas y cuentas con tarifas especiales. •Oportunidades Para Ti: acceso a servicios y productos a precios preferenciales y con descuentos exclusivos.
Otras actividades	<ul style="list-style-type: none"> •Vacaciones divertidas: para hijos de los trabajadores. •Reconocimiento por el Día de la Secretaria. •Reconocimiento por el Día de la Madre. •Reconocimiento por el Día del Padre. •Celebración de Fiestas Patrias. •Día del Niño: dirigido a hijos de los trabajadores. •Ruta Quetzal BBVA (concurso interno para hijos de los colaboradores). •Día de la Familia (provincias). •Concurso internacional de dibujo infantil de postales de Navidad. •Fiesta de fin de año. •Portal Disfruta. •Feria virtual de maestrías. •Reconocimientos especiales por áreas y culminación de proyectos.

Programa para prejubilados y jubilados

BBVA Continental piensa en el bienestar de su colectivo en general, por lo que también brinda su apoyo a ex colaboradores jubilados –que al cierre del 2011 eran 743– a través de asistencia médica, aguinaldo navideño, uniforme y servicios bancarios. Este programa de asistencia no sólo cubre a los ex trabajadores sino que alcanza también a sus familiares directos: cónyuges e hijos (1,507 personas en total al cierre del año).

Los esquemas de los planes médicos cubren a tres colectivos:

- Jubilados administrativos.
- Pre-jubilados (Ex funcionarios).
- Jubilados funcionarios.

Seguridad y salud en el trabajo

BBVA Continental piensa constantemente en brindar a sus colaboradores, clientes y proveedores un ambiente laboral seguro. Como parte de su política de seguridad y salud laboral, el banco dispuso la realización de las siguientes actividades preventivas:

1. Efectuar inspecciones permanentes en los trabajos de remodelación de la torre central para corroborar el cumplimiento de todas las normas de seguridad establecidas. A la fecha, no se ha reportado ningún accidente que lamentar.
2. Informar y sensibilizar a todo el personal en temas de seguridad y salud laboral a través de T-comunicó.
3. Llevar a cabo una capacitación en temas de seguridad para todos los colaboradores a través de intranet (BBVA GRAMA).
4. Realizar inspecciones periódicas de seguridad en todos los establecimientos del banco, tanto en la sede central como en la red de oficinas, identificando probables peligros y riesgos, para luego planificar y poner en marcha controles que los eliminen.
5. Capacitar a todos los brigadistas de emergencia (evacuación, primeros auxilios y prevención anti incendio) de la sede central.
6. Realizar dos simulacros de evacuación de personal en la sede central con la participación de los trabajadores contratistas de la obra de remodelación de la torre.
7. Llevar a cabo las reuniones mensuales del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se analizan los índices de seguridad, causas de los accidentes si los hubo, y se proponen medidas de control para todo tipo de condiciones peligrosas.
8. Realizar coordinaciones e inspecciones para verificar el cumplimiento de los actuales estándares nacionales de seguridad durante el desarrollo de los trabajos de nuestros proveedores en la sede central.

Estas actividades contaron con la participación del 100% del personal, las mismas que se encuentran presupuestadas en el comité de seguridad y salud en el trabajo.

Sistema de pensiones

En nuestro país existen actualmente dos sistemas previsionales que cualquier trabajador de BBVA Continental puede elegir y optar libremente:

1. El Sistema Privado de Pensiones (SPP), sistema en el cual el afiliado cotiza una contribución definida a una cuenta individual, cuya administración está a cargo de empresas privadas –las AFP– y bajo la supervisión del Estado, con el objeto de acumular un fondo pensionario individual del que se podrá gozar al momento de su cese laboral. El porcentaje promedio de aportación es del 13.28% de la remuneración (que comprende la cuenta individual de capitalización, comisión para la AFP y comisión del seguro). La edad mínima para jubilarse dentro de este sistema es de 65 años, pudiendo un trabajador acogerse también a otros planes especiales de jubilación.

2. El Sistema Nacional de Pensiones (SNP), un régimen pensionario del Estado Peruano que se caracteriza por ser un fondo colectivo y no una cuenta individual, está administrado por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas. El porcentaje de aportación en este sistema es del 13% de la remuneración. La edad mínima para jubilarse es de 65 años –hombres y mujeres– y 20 años de aportaciones, pudiendo también un trabajador acogerse a otros planes especiales de jubilación.

En el momento que el trabajador forma parte del Grupo se le hace entrega inmediata de un boletín informativo con las principales características y beneficios de ambos sistemas previsionales, a efectos de que se informe y tome la mejor y más conveniente decisión al elegir uno de ellos.

Sistema de pensiones	Número de empleados	Aporte anual
Sistema Privado de Pensiones	4,539	34,762,290
Sistema Nacional de Pensiones	165	597,772

Comunicación interna

Pensando en nuestros colaboradores, la gestión de comunicación interna plantea una nueva estrategia basada en la cercanía, confianza y feedback, realizando una serie de acciones para mejorar la relación con ellos, promoviendo el diálogo y la transparencia y mejorando su calidad de vida.

Entre estas acciones tenemos:

1. T-Comunicó: T-Comunicó es un nuevo boletín que se difunde internamente a los colaboradores por medio del correo electrónico, en el que se resumen las noticias más importantes del banco. Esta nueva forma de comunicación, más amigable y eficiente, transforma y mejora la comunicación formal al darle mayor fluidez.

2. Megacomité: Se han redefinido ciertos espacios de comunicación para que sean más eficientes y motivadores, por ejemplo, los saludos en fechas especiales, como el Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias, entre otros. En lo que se refiere a la sede central, se cuenta con la participación activa del Director Gerente General, en reuniones en el hall principal, y en cada una de

las oficinas de la Red a nivel nacional, el gerente de oficina comparte con su equipo el mensaje halagador que el Director Gerente General envía.

3. Revista Contigo: Contigo es la nueva revista del Grupo BBVA, que circula desde diciembre de 2010 entre todos nuestros colaboradores. En la revista, los protagonistas son ellos, los verdaderos artífices de los triunfos del Grupo, a los que se les brinda toda la información que los pueda integrar e involucrar más con los objetivos del banco.

4. Protectores de pantalla: Se utilizan los protectores de pantalla de los equipos informáticos a modo de difusión y recordación permanente de mensajes relevantes: Código de Conducta, Ley de Transparencia, lanzamiento de campañas para los colaboradores, entre otros.

5. Encartes mensuales: Es un nuevo canal de contacto que se distribuye mensualmente, anexo a la boleta de pago de los trabajadores, por el cual se les informa sobre beneficios para ellos y sus familias.

6. Campañas: Entre las más importantes campañas trabajadas durante el 2011 cabe destacar "Disfruta", un programa de beneficios para el colaborador, y "Maestros del círculo de la calidad", dirigida a la red de oficinas, en reconocimiento a sus resultados en la medición de calidad de servicio.

7. Encuestas: Con la realización de encuestas telefónicas a nuestros colaboradores se identifican y evalúan las mejores actividades y medios para mejorar la comunicación interna. Así, mejoramos nuestra estrategia de comunicación.

8. After Office: El objetivo de estas reuniones es estrechar los vínculos de amistad y compromiso, en un ambiente distendido fuera del habitual de la oficina. Es además una excelente oportunidad para dialogar con nuestro Director Gerente General y exponer ideas de mejora.

9. Copa 60 BBVA Continental: Un encuentro deportivo de integración y confraternidad realizado con motivo del 60 aniversario del banco. Los colaboradores participaron en tres categorías de la disciplina de Fútbol 7: Damas, Masters y Libres.

10. Servicio de atención al empleado (SAE): Es un canal diseñado para el Grupo BBVA que permite atender al colaborador de manera personalizada, orientándole y tratando de absolver todas las dudas y necesidades relacionadas con los procesos de Recursos Humanos, vía telefónica (Fono SAE 1660), portal SAE en la intranet y correo electrónico (sae-peru@grupobbva.com).

Servicio de Atención al Empleado (SAE)

	2011	2010
Número de llamadas	41,249	36,201
Total de correos	1,883	1,651
Porcentaje de efectividad	97.00%	91.20%

Encuestas de satisfacción

Después de cada campaña, actividad o nuevo proceso generado desde Recursos Humanos, se realizan encuestas a través del SAE o links a encuestas electrónicas con opciones múltiples. Esta metodología permite medir el impacto de las iniciativas, así como recopilar información de interés para diseñar nuevas acciones o mejorar las existentes.

Clima laboral

Cada año, BBVA Continental realiza una encuesta de satisfacción en la cual todos los colaboradores pueden opinar sobre las condiciones de trabajo y su desarrollo personal y profesional. Para el 2011, la encuesta de clima laboral fue realizada por la empresa Great Place to Work (GPTW), cuyo modelo considera tanto el ámbito racional como el emocional y facilita la realización de muestras comparativas con otras compañías o sectores, tanto a nivel local como internacional, e internamente entre unidades y departamentos del Grupo.

La encuesta GPTW se dirigió al 100% de la plantilla, garantizando como siempre la objetividad y confidencialidad. Los resultados en el 2011 posicionaron a BBVA Continental entre las mejores empresas peruanas con más de 1,000 trabajadores.

Uno de los objetivos de BBVA Continental es velar por el bienestar y buena salud de sus colaboradores y familiares, por lo que lleva a cabo diferentes actividades, como las Ferias de Salud ya mencionadas.

La intranet del banco ha implementado un espacio virtual dedicado a los boletines de salud, donde todos los colaboradores pueden enterarse, con información clara y veraz, acerca de los últimos avances y estudios en cuanto a tecnología médica y enfermedades.

	2011	2010
Tasa de ausentismo	1.09%	0.96%
Días perdidos (ausencias)	12,884	11,139

Tasa de ausentismo por departamento

	Ausencias	Tasa
Ancash	117	1.08%
Arequipa	264	0.79%
Ayacucho	5	0.18%
Cajamarca	7	0.09%
Cerro de Pasco	18	0.55%
Cuzco	177	1.12%
Huánuco	122	1.80%
Ica	259	1.84%
Junín	92	0.54%
La Libertad	347	1.06%
Lambayeque	267	1.46%
Lima	10,583	1.13%
Loreto	90	0.69%
Moquegua	2	0.11%
Piura	110	0.52%
Puno	37	0.53%
San Martín	114	0.89%
Tacna	23	0.34%
Tumbes	8	0.32%
Ucayali	242	2.24%
Madre de Dios	7	0.35%
Total	12,884	1.09%

Voluntariado corporativo

El Grupo cuenta con Voluntarios BBVA, un equipo de colaboradores que brinda ayuda y entretenimiento a los niños necesitados de las regiones más críticas del país. Al cierre del 2011 se cuenta con 86 voluntarios, incluidos los siete del comité, motivados por un sentido de acción social en pro de los menores en situación de extrema pobreza.

A lo largo del año Voluntarios BBVA ha realizado diversas actividades, como llevar a niños de dos escuelas que la Fundación BBVA Continental apoya con el programa "Leer es estar adelante" a disfrutar de obras infantiles en el Teatro Mario Vargas Llosa, paseos al Fundo La Querencia y visitas a la fábrica panificadora Bimbo.

En el mes de julio, visitaron en el Hospital del Niño a los pacientes de Traumatología y Cirugía del cuello y cabeza. En otra actividad, llevaron a niños de los sectores más pobres del Callao al Teatro Larco para que puedan gozar de una función infantil.

Para finalizar el año, los voluntarios prepararon un show de Navidad, donde entregaron panetones y chocolate a los niños más necesitados y escenificaron tres cuentos trabajados por ellos mismos. Esas mismas escenificaciones las presentaron en tres oportunidades en la sede central del banco para los hijos de los trabajadores de dos áreas y para los niños de la Casa Emanuel.

En todo el 2011 los Voluntarios BBVA han atendido a alrededor de 930 niños de los sectores más humildes de nuestra capital.

Compras responsables

Política de compras

Durante el 2011 todas las adquisiciones siguieron los procesos según los modelos corporativos, desde la invitación a los proveedores hasta la adjudicación. Se realizaron adecuaciones a las normas para la adaptación a nuevas formas de trabajar debido al cambio del sistema de aprovisionamiento.

Se continúa dando oportunidades a más proveedores, por ello el 25% de los contratados el presente año son nuevos para el banco.

El proceso de búsqueda de proveedores y su posterior contratación se realiza tanto a nivel local como externo. El 98.6% de los proveedores son locales, sumando un total de 355 y representando el 99.24% de las compras.

Compras	S/.
Local	264,954,919.11
Extranjero	2,022,497.82

Herramientas de gestión y aprovisionamiento

En el 2011 se marcó un hito importante con la implementación exitosa del nuevo Sistema Global de aprovisionamiento GPS (Global Procurement System), que permite la integración, trazabilidad e información en línea de los procesos logísticos y financieros. Asimismo, se ha venido trabajado en el segundo hito, a ser implementado en enero del 2012, con lo cual la integración será completa desde el requerimiento del usuario hasta el pago al proveedor.

El portal electrónico Adquira sigue siendo el principal medio para recibir propuestas de los proveedores, siendo su principal ventaja la automatización y transparencia, sumado a que resulta beneficioso para el banco desde el punto de vista de costes.

Uso de herramienta electrónica

Número de negociaciones	2011	2010
Electrónicas	470	759
Tradicionales	598	698

*La baja en el número de operaciones electrónicas se debe a la efectividad de los procesos y el monto adjudicado se mantiene al alza.

Procesos de adquisición

Modalidad	Descripción
RFX	Proceso por el cual se solicita ofertas a los proveedores que participan en un concurso de precios.
Subastas	Proceso utilizado para concursos específicos en sus dos formatos: subasta inversa y subasta tradicional.

Esta herramienta es utilizada en todas las adquisiciones que superan los US\$ 10,000 y en otras de menor importe en caso que se considere necesario.

Sistema de homologación

La homologación garantiza la calidad de los bienes y servicios a contratar y permite conocer el grado de compromiso que los proveedores tienen con sus trabajadores y con el medio ambiente. Por ello, el banco continuó incentivando a los proveedores a pasar por el proceso de homologación a través de alguna certificadora del mercado.

Los proveedores deben responder a un cuestionario con preguntas relacionadas a los siguientes rubros:

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.

Los criterios para determinar proveedores homologables son la facturación y la recurrencia.

Como se puede apreciar en el cuadro, continúa en crecimiento la cantidad de proveedores homologados cada año, demostrando con ello el compromiso entre el banco y los proveedores.

Homologación de proveedores

	2011	2010	2009
Proveedores homologados	171	155	107

Dentro del proceso de adquisición de bienes y servicios, los participantes en el proceso deben contar con ciertas competencias profesionales, que deben sumarse a principios indispensables que para el Grupo merecen una atención especial: ética, objetividad y transparencia.

BBVA Continental y el Grupo BBVA valoran especialmente a aquellos proveedores que comparten los principios que sustentan el Código de Conducta del Grupo BBVA y que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas, razón por la cual se incluyen preguntas relacionadas al tema en el cuestionario de homologación.

Durante el 2011 todos los proveedores que presentaron un certificado de homologación fueron aceptados por el Comité, ya que superan las exigencias mínimas.

Una de las acciones que el banco mantiene con fin altruista, y como parte de los proyectos responsables con los proveedores, es la compra de las tarjetas de saludo navideño, práctica que se viene realizando desde hace más de cuatro años, teniendo como beneficiarios instituciones sin fines de lucro y cuyo foco de atención sean los niños en situación de abandono. La institución beneficiada en el 2011 fue la Asociación Mensajeros de la Paz.

Compra de tarjetas de Navidad

	2011	2010	2009
Cantidad	43,570	27,630	24,310

Medio ambiente

BBVA Continental considera como primordial y de vital importancia la gestión de riesgos ambientales y sociales, para lo que cuenta con la aprobación y total apoyo del más alto nivel directivo del banco. Ello ha permitido marcar una clara e innovadora diferencia respecto a las otras empresas del sistema financiero, consolidando de esta manera su visión y compromiso de inculcar una cultura de cuidado del medio ambiente en el cual ejerce influencia.

El banco reconoce los estándares internacionales de sostenibilidad ambiental, está adherido voluntariamente al Pacto Mundial de la ONU y bajo el alcance de los Principios de Ecuador en materia de riesgo ambiental y social.

Otro de los compromisos del banco es facilitar la implementación de la política ambiental del Grupo asegurando el desarrollo de procedimientos apropiados para la gestión del riesgo ambiental y social de los proyectos que financia, sobre la base de los siguientes principios:

•**Cumplimiento de la legislación:** Los proyectos financiados deben cumplir con la legislación ambiental y social que establece cada sector en el país, regirse bajo los Principios de Ecuador y tomar como referencia las Normas de Desempeño del IFC.

•**Sensibilización y prevención:** Incorporar el riesgo ambiental y social de los proyectos como una variable obligatoria a considerar en los criterios de evaluación de decisión del riesgo, con el fin de prevenir la contaminación y otros impactos potenciales adversos en el entorno, a la vez de potenciar los impactos positivos de nuestra actividad.

•**Mejora continua:** BBVA Continental entiende que la gestión de los impactos ambientales y sociales de la financiación de proyectos es un proceso de mejora continua que implica la fijación de objetivos, revisión del desempeño e implantación de acciones de mejora.

•**Transparencia y comunicación:** Gestionar el riesgo ambiental y social con transparencia, respetando siempre la confidencialidad de cada uno de nuestros clientes.

Estos principios forman parte del marco de actuación del banco en materia de riesgo ambiental y social de los proyectos a financiar, asegurando una compatibilidad con la política ambiental del Grupo BBVA en pro de un desarrollo sostenible.

Plan Global de Ecoeficiencia

En concordancia con el Plan Global de Ecoeficiencia del Grupo BBVA, el banco viene aplicando este a nivel nacional, contando ya con cerca de 35 oficinas emblemáticas a nivel nacional donde participan los colaboradores de todas las oficinas en programas como el de la Hora del Planeta.

Durante el 2011 se realizó la renovación de los equipos de alumbrado en 30 oficinas de Lima, así como la renovación de las luminarias en los letreros de 50 oficinas gracias a la tecnología LED, lográndose así el ahorro de energía eléctrica y una menor generación de calor en el ambiente, lo que se traduce en menor contaminación.

También se viene ejecutando a nivel nacional la implementación

de sistemas automáticos de control de equipos de aire acondicionado, grupos electrógenos y circuitos de alumbrado, para el ahorro de energía.

Otras de las iniciativas que se mantienen constantes son el reciclado de papel y de cartuchos de tóner, el control del consumo de papel y agua, entre otros.

Gestión ambiental

	2011	2010	2009
1. Consumo de agua*			
Total de agua consumida (m ³)	152,441.97	201,055	138,751
Agua consumida por empleado	32.44	43.32	32.86
*El agua potable utilizada por el banco no se reutiliza ni se recicla debido a que el servicio es suministrado y controlado por empresas concesionarias del servicio público.			
2. Consumo de energía			
Total de energía directa (GJ)	1,623.93	2,649.16	4,092.78
Energía directa por empleado (GJ)	0.35	1.39	0.97
Total de electricidad consumida (GJ)	118,520.25	110,090.53	87,265.50
Total de diesel consumido (GJ)	1,623.93	2,649.16	4,092.78
Total de energía indirecta	118,520.25	110,090.53	87,265.50
3. Consumo de papel			
Total de papel consumido (t)	292	327	334
Total de papel consumido por empleado (kg)	62.22	70.52	79.21
Papel ecológico consumido	0	0	0
4. Gestión de residuos			
Papel (kg)	195,186.00	131,937	116,994
Tóneres (kg)	7,158.55	6,137.03	3,486
Aparatos eléctricos y electrónicos (kg)	48,989.10	6,309.55	5,961.9
5. Emisiones atmosféricas			
Total CO ₂ emitido (t)	6,832.57	6,460.72	5,313
Emisiones directas CO ₂ (t) ¹	313.96	405.74	4,799
Emisiones indirectas CO ₂ (t) ²	6,518.61	6,054.98	514
¹ Incluye el CO ₂ por consumo de diesel y viajes con vehículos propiedad del banco.			
² Incluye el CO ₂ por consumo de energía eléctrica.			
6. Videoconferencias*			
Videoconferencias	528	470	300
Telepresencias	56	82	70
Salas equipadas con videoconferencias ¹	9	5	5

*El Grupo BBVA fomenta el uso de videoconferencias para reducir la cantidad de viajes y así contribuir a la disminución de las emisiones atmosféricas.

Total de empleados al 31.12.2011: 4,699

Cambio climático

Para el Grupo BBVA el cambio climático es un desafío que desde diferentes puntos de vista presenta riesgos no sólo para el sector financiero sino para la preservación del mundo entero, y considera que ante situaciones reales como esta es preciso dar una respuesta inmediata y acertada. Por lo tanto, el Grupo pretende consolidarse como una compañía comprometida y responsable en la búsqueda de soluciones que mitiguen y prevengan las consecuencias del cambio climático.

Para ello, en el 2011 el banco mantuvo las iniciativas para el desarrollo y estudio de productos y servicios que contribuyen a la protección del clima y reafirmó su preocupación cumpliendo los compromisos asumidos con UNEP FI, el Pacto Mundial de Naciones Unidas y demás multilaterales. Igualmente, los sistemas de gestión de riesgos ambientales, tanto en proyectos de inversión (Principios de Ecuador) como en la gestión medioambiental de los perfiles crediticios, continuaron siendo materia de evaluación por la gestión del banco.

En BBVA Continental entendemos que las alteraciones en el medioambiente y el cambio climático pueden representar grandes problemas y riesgos para las instituciones financieras. Entre los que afectan directamente al banco están: 1) el riesgo de crédito ambiental, cuando un cliente es sujeto de multas o penalizaciones a consecuencia de su desempeño ambiental, lo que podría afectar su flujo de caja y por tanto el repago del préstamo; y 2) el riesgo sobre la reputación, cuando la imagen del banco se ve claramente afectada

por un cuestionable desempeño ambiental de su cliente.

Es por eso que BBVA Continental fomenta el desarrollo de la Cartera Verde, un portafolio compuesto por operaciones que contribuyen a la preservación del medio ambiente. Bajo esa premisa se implementó durante el 2011 una nueva línea verde con fondos del BID por US\$ 30MM para el financiamiento de proyectos de eficiencia energética, energía renovable, industria forestal sostenible, biodiesel, entre otros.

Formación y sensibilización ambiental

Para BBVA Continental la capacitación de su personal en temas de políticas y procedimientos ambientales es importante para mejorar su competencia y establecer la pauta que seguirán sus líneas de negocio.

El Área de Riesgos, a través de la Secretaría Técnica y Gestión de Riesgo Ambiental, en coordinación con el Área de Formación del banco desarrolla permanentemente programas de formación y sensibilización, con la finalidad de capacitar en cuestiones ambientales a los colaboradores, en especial de la red comercial -117 de sus ejecutivos recibieron formación en el 2011- y analistas de riesgos.

En el 2011 tres colaboradores del Área de Riesgos participaron en un Curso Virtual sobre Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS) dictado por INCAE en coordinación con UNEPFI.

