



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

# Banca responsable

- Personal capacitado en lavado de activos: 100%
- Cartera atrasada: 1.27%
- Porcentaje clientes on line del banco: 5.08%
- Media del tiempo medio de resolución de reclamaciones\* (en días): 11
- Colocaciones de créditos hipotecarios: S/. 6,939 MM
- Total de empleados: 5,059
- Hombres/Mujeres: 51/49%
- Horas de formación por empleado: 80
- Número de proveedores: 397
- Número de negociaciones electrónicas: 579
- Volumen de compras: S/. 209,846,134
- Papel consumido por empleado (en kg): 58.75
- Electricidad consumida por empleado (GJ): 0.15
- CO<sub>2</sub> emitido por empleado (t): 1.49

\*Fuente: Informe Gestión Reclamos BBVA Continental 2012.

# 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.

El BBVA Continental considera que el entorno socio-económico y ambiental en el que se llevan a cabo sus operaciones tiene una influencia directa en el desarrollo de su actividad. En ese sentido, los máximos órganos de gobierno de la institución cuentan con un permanente y sistemático acceso y reconocimiento de la coyuntura económica y social del país, a través de los reportes y exposiciones que la unidad de BBVA Research realiza mensualmente, tanto al Directorio como al Comité de Activos y Pasivos (COAP), integrado por miembros del Comité de Dirección del Banco. En dichos reportes también se da cuenta y analizan las actividades sociales que se generan tanto en Lima como en el interior del país a causa de conflictos o medidas medioambientales que pueden causar impactos en las distintas regiones en donde opera el banco. Esta información es clave para la toma de decisiones.

Asimismo, el Grupo BBVA realiza cada dos años talleres de responsabilidad social en cada uno de los países en donde tiene presencia, en los que se incluye un módulo dedicado al medio ambiente a cargo del principal representante del grupo a nivel internacional sobre este punto.

Dentro de los logros del 2012 cabe mencionar la implementación del programa "Cartera verde", con fondos del IFC por US\$ 30 millones para el financiamiento de proyectos hidroeléctricos. Además, se mantiene vigente la "línea verde 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 de inducción" atendió a 74 personas (gerentes de oficina, jefes de promoción, gestores comerciales y participantes al IX Programa Internacional de especialización en Finanzas y Riesgos de la SBS) en un total de 140 horas impartidas, en las que 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 el banco evalúa participar y que se encuentran sujetas a estos criterios.

Durante el 2012 el banco ha financiado dos proyectos, que fueron previamente evaluados por consultores independientes para certificar el cumplimiento de los Principios de Ecuador: una depuradora de agua en la zona sur de Lima y una central hidroeléctrica de 507 MW. El monto desembolsado para este tipo de proyectos en el 2012 fue de US\$ 310 millones.

Para más información sobre los Principios de Ecuador, consultar: [www.equator-principles.com](http://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 37 participantes de nueve países.

Asimismo, en el año 2013 el BBVA Continental implementará en el plan anual 2014 un sistema de auditorías para evaluar las políticas medioambientales y/o sociales, así como los procedimientos de evaluación de riesgos.

## 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 1.27%, en tanto que el del sistema financiero de banca múltiple fue de 1.79%.

Esto se pudo conseguir en base a una adecuada gestión del riesgo apoyado en herramientas predictivas, modelos de cálculo de endeudamiento anual y modelos de buró y comportamental para todas las carteras del banco. De esta forma se mitiga adecuadamente el endeudamiento sin que este afecte la capacidad económica del banco o ponga en riesgo el cumplimiento de pago de 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 oportunas 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 riesgos y en base a su comportamiento 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) constituye una prioridad y está orientada a evitar 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 2012 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 a BBVA Continental y sus subsidiarias, así como a 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,

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

	2012	2011	2010
Participantes en actividades formativas en materia de prevención de blanqueo de capitales	4,934	4,699	4,641
Especialistas en actividades de prevención de lavado de dinero y financiación de actividades terroristas	10*	9*	9

\*La Unidad de Cumplimiento está integrada por diez (10) personas: un (1) gerente de la unidad; siete (7) colaboradores especializados en la detección de lavado de activos y financiación de actividades terroristas, que cubren a BBVA Continental, subsidiarias y AFP Horizonte, y dos (2) colaboradores especializados en el análisis de riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, con la finalidad de detectar y mitigar este riesgo.

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 2012, 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.

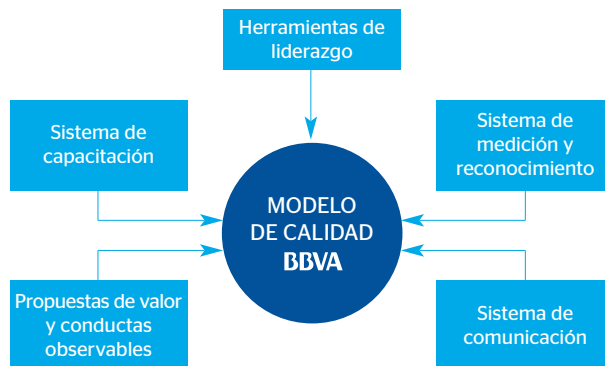
## Orientación al cliente

### Calidad, satisfacción y atención al cliente

BBVA Continental se propuso consolidar el trabajo iniciado en el 2009, que pone al servicio de calidad como punto central de sus esfuerzos. Es así que durante el 2012 se siguió trabajando en los cinco ejes de acción definidos:

- difusión y refuerzo de conductas observables que demuestran la prioridad de facilitar la vida al cliente con calidez y agilidad,
- sistema de capacitación,
- herramientas de liderazgo,
- sistemas de medición y reconocimiento y
- sistema de comunicación.

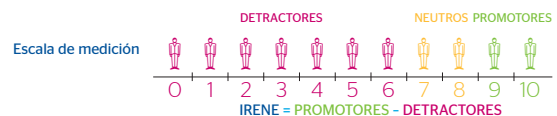
### Ejes de acciones del modelo de calidad



En BBVA Continental apostamos por ser líderes en calidad de servicio al cliente y en ese punto el 2012 fue un año importante, ya que continuamos en la línea de implementar una nueva arquitectura de mediciones y apostar por la cultura de calidad de servicio con un plan ambicioso que comprometa cada vez más a todos los colaboradores desde su puesto de trabajo, el front de atención, así como la relevancia de nuestras unidades de apoyo.

En la medición a la Red, al cierre del 2012, todas las oficinas evaluadas cumplieron con el objetivo del 80% y se llegó a un total del 98% de IRENE Red.

### Nueva arquitectura de mediciones



Con el objetivo de implementar una Cultura de Calidad de Servicio permanente, enfocada en obtener la recomendación de nuestros clientes, se desarrollaron los siguientes programas:



**Nuevas formas de aprender:** Iniciamos el 2012 llenos de energía y motivando a los equipos a través de nuestra participación en los comités de gerentes y subgerentes, buscando generar nuevas formas de gestionar las reuniones de calidad y de integrar a nuestros equipos.

**Atrévete a más con calidad:** El objetivo de este programa dirigido a los gerentes y subgerentes de las oficinas, quienes son los principales gestores de los cambios de comportamiento de sus equipos y responsables de la administración de sus recursos, es empoderarlos del servicio a través de herramientas de gestión. Cada programa comprende un taller, visitas de monitoreo, reuniones de feed back y certificación en calidad de servicio a los que cumplen con los compromisos adquiridos, entre los que se considera también el indicador de IRENE.

**Sé el primero en calificar tu atención II:** De nuevo gestionamos el despliegue de este programa a más de 250 oficinas a nivel nacional. El impacto que genera esta herramienta en el desarrollo de los equipos de la Red es imparable, y apostamos por seguir trabajándolo este 2013 de manera semestral, periodicidad que permitirá desarrollar tanto los planes de mejora individual, a través de la entrevista de retroalimentación con los equipos, como los planes de mejora de oficina.

**Programas para segmentos "Sintonía con el cliente":** El segmento BEC apostó por la calidad. Todos sus ejecutivos participaron, en los primeros meses del año, del taller "Sintonía con el cliente", con el objetivo de sensibilizar, estandarizar comportamientos y desarrollar experiencias inolvidables con los clientes y, a través de la implementación de planes de acción, incrementar el número de clientes promotores.

Luego del taller se realizaron arduas jornadas de trabajo con visión customer centric.

**Modelo de calidad "Proveedores":** Se inicia una serie de actividades dirigidas a aquellos proveedores (Call Center-Mensajería) con los que tercerizamos la atención a nuestros clientes, presentándoles el modelo de calidad BBVA, sus pilares y ejes de acción y la importancia de los comportamientos y líneas de actuación.

**"Desayunos de reconocimiento":** Trimestralmente realizamos los "Desayunos de calidad" en reconocimiento a las oficinas que se destacan por su nivel de recomendación de clientes, y se les invita a compartir sus mejores prácticas y claves de éxito a los gerentes, subgerentes, ejecutivos de Banca Personal, asesores de servicio, gestores y ejecutivos VIP.

El formato utilizado comprende una cálida y divertida bienvenida y una experiencia diferente de reconocimiento, reflexión y orgullo por los logros alcanzados. Son recibidos por nuestro gerente de la Red y de DCYT, quienes pronuncian emotivas palabras de reconocimiento, en tanto que sus jefes directos motivan y resaltan las habilidades personales y de equipo que tiene cada participante.

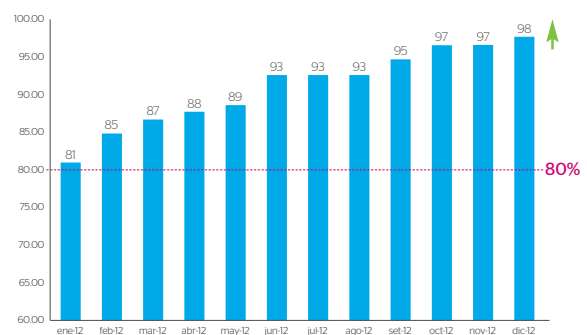
Para el segmento BEC se ha implementado un desayuno de reconocimiento semestral a nivel nacional, a través del "Rally de la calidad", enfocado en el cliente como centro de nuestro negocio y la importancia de trabajar en los pilares del modelo de calidad: facilitarle la vida al cliente, con agilidad y amabilidad, desde los comportamientos de cada ejecutivo de banca empresas.

**"Maestros de la calidad":** El Círculo de Maestros de la Calidad siguió creciendo. Para el 2012 contó con dos promociones –de 60 maestros en total– y apostamos no solo a reconocerlos en nuestro evento anual, sino a impartirles cursos de desarrollo personal, como el taller "Open Channel", enfocado en el desarrollo de habilidades de comunicación, donde se compartieron muchas nuevas experiencias que aportaron a su crecimiento profesional y personal.

De todos los maestros invitados, 13 de ellos certificaron como facilitadores BBVA, por lo que recibieron un entrenamiento especial, en coordinación con RRHH.

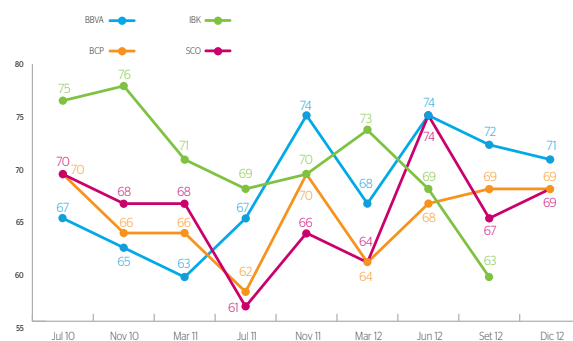
## Primer lugar a nivel de sus principales competidores

### Evolución Irene - Red oficinas



En el 2012 mantuvimos el primer lugar en calidad de servicio entre los principales bancos del mercado.

### Cliente incógnito Red Minorista 2012



Fuente: Ipsos Apoyo.

## Sistema de comunicación

En línea con el sistema de comunicación del Grupo BBVA Perú, se presentó 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 2012 se implementaron mejoras sustanciales en los procesos de atención al usuario. Una muestra de ello es el proyecto FCR (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 tal que con la información disponible se pueda informar al cliente si su reclamo es procedente o no. En el 2012 se fortaleció la operativa a fin de incrementar el FCR considerando a Seguros, EECC, ATM no dispenseo y catálogo mundo sueldo. 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.

En el 2012 se establecieron controles a nuestros proveedores en cuanto a:

- control y seguimiento de las cartas plazo (carta física y correo electrónico),
- control y seguimiento de reclamos rebajados en terminado (carta física y correo electrónico) y
- control y seguimiento de las respuestas enviadas a clientes en comunicación entrega (carta física y correo electrónico).

Todo ello a fin de detectar si están cumpliendo con las fechas de envío, revisar el contenido de las cartas, verificar si el cliente ha recibido la carta enviada por el banco, entre otros.

El CAR ha elaborado files de reclamos, diferenciados por colores a fin de identificarlos por seguros, fraudes y varios. Hemos establecido un check list con la finalidad de identificar los campos obligatorios que deben ser llenados por los analistas y los campos opcionales.

Asimismo, se ha implementado el proceso de gestión del archivo y se ha contratado a la empresa Iron Mountain con la finalidad de archivar los files en sus instalaciones, verificar que el file esté completo al 100% de acuerdo al check list, ya que con la conformidad se podrá cancelar la facturación enviada por el tercero.

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

Medio de interposición	2012	2011	2010
Resueltas totalmente a favor del cliente	61.45%	58.88%	31.58%
Resueltas a favor del banco	20.37%	31.35%	64.59%
En proceso de evaluación	18.18%	9.77%	3.83%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: BBVA Continental, 2012.

## Número de días para resolver una reclamación

Medio de interposición	2012	2011	2010
Defensor del cliente financiero	13	17	30
Indecopi*	5	5	10
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	14	5	5
Reclamaciones internas	11	11	9
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>54</b>

\*Instituto Nacional de Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.  
Fuente: BBVA Continental, 2012.

## Número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria

Medio de interposición	2012	2011	2010
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	150	77	53
Indecopi*	505	304	209
<b>Total</b>	<b>655</b>	<b>381</b>	<b>262</b>

\*Instituto Nacional de Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.  
Fuente: BBVA Continental, 2012.

## 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 2012 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 todo tipo 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 manera coordinada con los demás bancos que forman parte del Grupo BBVA.

## Transparencia, publicidad y etiquetado

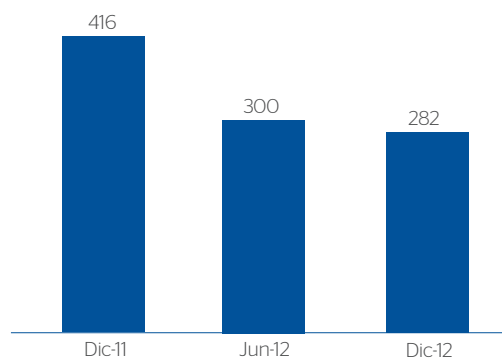
Consideramos una gran fortaleza del banco ser transparente en la información que se brinda a los clientes y usuarios, ya que creemos firmemente que esto permite generar relaciones a largo plazo. En BBVA Continental se tiene el convencimiento de que estar informados no debe ser un privilegio de algunos, por lo que se aúnan esfuerzos para que todos los usuarios estén adecuadamente informados antes de tomar una decisión. En este sentido, y siguiendo la línea de innovación en las oficinas, se mantiene la información a nuestros clientes a través 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. De igual manera, nos esforzamos porque todos nuestros canales estén en permanente revisión, por lo que se han realizado optimizaciones en la página web para que el cliente ubique de manera más sencilla la información sobre tasas y tarifas.

Asimismo, en el cuarto trimestre del año se realizó en todas las oficinas a nivel nacional el tercer monitoreo de transparencia, logrando con ello supervisar el adecuado cumplimiento del "Reglamento de transparencia y normas de protección al consumidor". Este monitoreo se aplica bajo la metodología SBS, con lo cual se va adecuando a las nuevas disposiciones emitidas por el ente regulador.

Para capacitar al personal de atención al público en el conocimiento y cumplimiento de la normativa vigente se diseñaron nuevas formas de transmitir la información a todo el personal del banco, lo que se logró a través de un espacio en la intranet denominado WikiGuía de Transparencia, que permite acceder de manera fácil y sencilla, de la mano de todos los productos comerciales.

BBVA Continental, con un claro enfoque para hacerle la vida más sencilla a nuestros clientes, ha logrado reducir de manera significativa el 37% de sus comisiones al 31 de diciembre del 2012, con el gran objetivo de transparencia en los procesos de contratación de productos y servicios que ofrecemos.

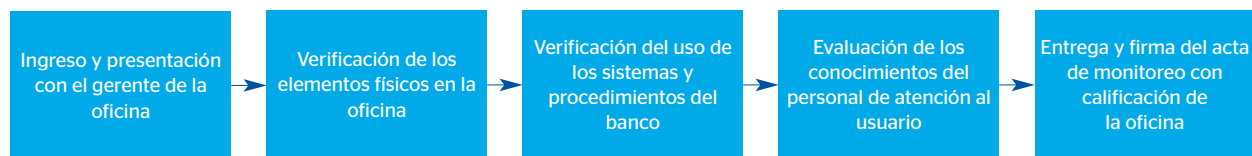
### Número de comisiones y gastos



La subunidad de Transparencia y Protección al Consumidor tiene claro el principio corporativo del cliente como centro de nuestro negocio, así como el objetivo general de facilitarle la vida a los clientes con sencillez, información clara y oportuna, cumpliendo con todas las disposiciones de la norma, y tiene a su cargo la mejora en la experiencia de reclamos de los usuarios. Es en este esfuerzo que se incorpora el novedoso servicio de atención de reclamos derivados de Indecopi a través de "Aló, Banco", unos módulos telefónicos instalados en las principales sedes para lograr un trato directo y de atención rápida con nuestros clientes, el cual ha obtenido un nivel de aceptación bastante satisfactorio.

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 está enmarcada en lo referente a la protección al consumidor, evitando generar publicidades engañosas. Asimismo, dentro del proceso de revisión participa la subunidad de Transparencia y Protección al Consumidor, que a la vez genera herramientas de control cuyo objetivo es que la visión de transparencia trascienda e involucre a todas las unidades del banco.

### Monitoreo de transparencia: secuencia de acciones





## Simplificación de contratos

### Entorno

Los usuarios de servicios bancarios y financieros 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 las entidades supervisoras, como la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) e Indecopi, del interés de BBVA Continental 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 trabajo consistió en revisar y modificar uno a uno los contratos, considerando las particularidades y naturaleza operativa de cada uno, y al mismo tiempo establecer cláusulas de idéntica redacción para determinados aspectos que aplican a todos los contratos.

La revisión estuvo a cargo de abogados especializados en materia contractual y procesal; en este último caso, con el fin de contrastar la opinión de la autoridad judicial (considerando que cualquier controversia con los clientes podría resolverse ante las autoridades judiciales y/o administrativas).

### Alcance del proyecto

**Primera etapa:** Inicialmente se han modificado los contratos que conforme a las "Normas de transparencia de la información para clientes del sistema financiero" requieren aprobación de la SBS (cuyo ámbito está básicamente dirigido a personas naturales).

Estos contratos son:

- Préstamo hipotecario
- Préstamo de libre disponibilidad
- Tarjetas de crédito
- Contratos de depósitos, cuentas corrientes y ahorros (operaciones pasivas).

A la fecha, todos estos contratos se encuentran aprobados por la SBS

**Segunda etapa:** Se revisarán otros contratos de otros productos, como es el caso del préstamo comercial, línea de crédito, descuento, Factoring y alquiler de cajas de seguridad y custodia.

## Productos y servicios responsables

### Vivienda y acceso al crédito hipotecario

S/. 2,129,833

Financiación de consumo (en millones de soles)

0.65%

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/. 1,255 MM, alcanzando los S/. 6,939 MM (21.86% más que en el año anterior), que representa una cuota de mercado de 30.65%, a diciembre del 2012. Este crecimiento es el resultado de una adecuada identificación de los atributos más valorados por nuestros clientes, logrando satisfacer así las diferentes modalidades de financiamiento para la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de vivienda, asesoría personalizada y procesos ágiles.

Por otro lado, se continuó gestionando y otorgando exitosamente líneas de financiamiento para importantes desarrollos inmobiliarios a nivel nacional, en especial los de carácter social, en los principales distritos de Lima, como Carabaylo, San Martín de Porres, Los Olivos, San Miguel, Ate Vitarte, Chosica, Ventanilla, Santiago de Surco y Chorrillos, así como en las principales ciudades del interior del país, como Piura, Trujillo, Chiclayo e Ica.

### Créditos hipotecarios

En millones de nuevos soles

	2012	2011	2010
Colocaciones	6,939	5,694	4,695

### Segmento Pymes

En el 2012 el banco siguió impulsando el segmento PYME, por lo que continuó otorgando facilidades crediticias a cada vez más empresarios de este segmento de mercado. Como parte del portafolio de productos sobresale la Tarjeta Empresarial Capital de Trabajo, la cual incrementó en 59% los saldos colocados con relación al 2011, creciendo así del 9% al 12% en cuota de mercado.

Otro producto que siguió impulsándose a fin de cubrir los riesgos a los que están expuestos los pequeños empresarios fue el Seguro Multirriesgo Negocios, que permite cubrir riesgos de incendios, robo y hasta terremotos, pero con un proceso de afiliación simple y sencillo. Al término del 2012 se contaba con un stock de 14,317 pólizas emitidas activas, lo que significa un crecimiento de 29% adicional con relación al año anterior.

Adicionalmente, se ha seguido con el objetivo de fortalecer la oferta no financiera, permitiendo cubrir necesidades de asesoría y capacitación. Esto le ha posibilitado al banco generar convenios con instituciones líderes como Promperú, Ministerio de Producción - Red de CITEs, IPAE y ESAN a fin de hacer extensivo los diferentes servicios que hoy se ofrece en el mercado con condiciones preferenciales.

## Productos y servicios con carácter ambiental

El Banco mantiene una política de Gestión del Riesgo Ambiental y Social, en 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.

BBVA Continental contiene cláusulas en todos sus contratos de préstamos a empresas orientadas expresamente al cumplimiento de la política medio ambiental del banco. En caso el banco tome conocimiento y verifique que el cliente incumpla con esta política, aplicará la medida correctiva, teniendo consideración a la naturaleza del evento. En ese sentido, el banco interactúa con el 100% de sus clientes empresas a través de sus contratos en temas medio socio-ambientales. Cabe destacar que aquellos clientes que acceden a las líneas de "financiamiento verde", otorgadas por el BID y IFC, la interacción es mucho más intensa y amplia en el campo medioambiental.

El Banco se encuentra bajo los alcances de los Principios de Ecuador, que son la referencia internacional más importante en materia de gestión del riesgo ambiental y social, suscritos por nuestro grupo desde el 2004. En ese sentido, BBVA Continental realiza un monitoreo a detalle de los proyectos globales superiores a USD 10 MM.

Asimismo, ha creado dentro del aplicativo de préstamos una gama de productos para ser utilizados exclusivamente en "financiamientos verdes", a los que ha denominado "Cartera verde", que permite registrar e identificar los créditos de las distintas "líneas verdes" que se obtienen de las distintas multilaterales.

En el segundo semestre del 2012 se culminó la implementación de la "Línea verde IFC", la cual cuenta con un fondo de USD 30 MM para el financiamiento de proyectos hidroeléctricos. Además, se mantiene vigente la "Línea verde BID", por USD 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.

## Instituciones públicas y privadas no lucrativas

A continuación, detallamos algunas de las acciones realizadas durante el 2012 con las principales entidades:

### Sector estatal

Durante el 2012 se profundizó la relación con las principales municipalidades del país, lo que permitió brindar más canales de pago a un importante número de contribuyentes de la ciudad.

Además, se profundizó la relación con las principales entidades estatales al brindarles el servicio de pago de planillas de sus empleados a través de nuestro banco. En ese sentido, BBVA Continental ha contribuido con campañas de mantenimiento de sus principales colectivos con merchandising y regalos en las festividades que se realizaron en el 2012.

Uno de los colectivos más importantes del banco es el de EsSalud, institución encargada de la seguridad social en el país. Cabe anotar que 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.

Igualmente, no podemos dejar de mencionar las relaciones con las empresas pertenecientes al ámbito del FONAFE, con las que se consiguió mayor participación en su cash management mediante la canalización de un mayor flujo de pagos a proveedores, tanto al contado como a través de factoring electrónico.

En cuanto al manejo de las inversiones de excedentes, apoyamos en la asesoría para la elaboración del "Manual de activos y pasivos", solicitado por el Ministerio de Economía y Finanzas para la suscripción de productos de inversión como depósitos de rendimiento variable, administración de cartera y fondos mutuos.

Sima Perú, principal astillero del Estado, pudo comenzar a fabricar los primeros hitos del futuro buque escuela de la Marina de Guerra, con el apoyo de BBVA en la emisión de cartas fianza. Este buque escuela tendrá fines científicos y será nuestra embajada flotante.

Durante el 2012 se continuó la relación con el Ejército Peruano, a través de la oficina que tenemos ubicada en el Cuartel General del Ejército, que durante el 2012 atendió a su personal activo y cesante 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 el Fondo de Retiro.

Para 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.

### Sector internacional

BBVA Continental auspició en octubre del 2012 el IX Bazar Internacional organizado por la Asociación de Damas de las Naciones Unidas (ADNU) con ocasión del inicio de las celebraciones por el 67° 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 24 embajadas acreditadas en el país, las que presentaron productos artesanales, comidas típicas y presentaciones de bailes y trajes folclóricos. Con el importe recaudado, ADNU financia diversos proyectos de desarrollo, promoción e inclusión social entre la población más necesitada del país. 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 cuatro módulos de recaudación.

### Sector educativo

En el 2012 se vivió una dinámica muy activa dentro del sector, dado el crecimiento económico del país y su impacto directo en la necesidad de la población de mejorar sus niveles de vida,

originando que las familias prioricen la educación de sus hijos en los diferentes niveles educativos: colegios, institutos y universidades. En ese sentido, las instituciones educativas tuvieron la necesidad de ampliar su infraestructura y el banco las acompañó financiando este crecimiento al Instituto San Ignacio de Loyola, Universidad ESAN, Universidad Tecnológica del Perú, Colegio Casuarinas, Escuela de Periodismo Bausate y Meza, entre otras.

Asimismo, se lograron importantes convenios de recaudación con instituciones como las universidades San Martín de Porres y San Juan Bautista, los colegios Carmelitas y Saco Oliveros, entre otros, beneficiando así a los estudiantes y padres de familia con mayores puntos de atención.

No podemos dejar de mencionar la firma del convenio con la Pontificia Universidad Católica del Perú, que contempla el apoyo para la universidad en el desarrollo y ejecución de sus actividades en el centro cultural y la constitución de un fondo estudiantil destinado a becas para estudios de postgrado, beneficiando así a alumnos que no cuenten con suficientes recursos económicos para seguir dichos estudios. La duración del convenio es por los próximos 10 años.

### **Sector financiero**

Se mantuvo el apoyo con líneas de capital de trabajo a las más importantes financieras, edpymes y cajas rurales, que otorgan financiamiento a pequeños y microempresarios, contribuyendo a incrementar el índice de "bancarización" del país.

### **Instituciones nacionales**

En el 2012 nos enfocamos en la atención de instituciones nacionales, brindando el financiamiento para el mejoramiento y adquisición de nuevas instalaciones de importantes gremios y clubes privados.

Se incrementaron las relaciones con los gremios más importantes, como la Asociación de Exportadores y la Sociedad Nacional de Pesquería. En el primer caso, participamos del financiamiento para mejorar y ampliar sus instalaciones actuales, el proyecto más grande de su historia institucional y el cual le permitirá atender la demanda creciente de capacitación en el rubro del comercio exterior. En el segundo caso, financiamos la adquisición de su nueva sede institucional, lo cual le permitirá contar con modernas instalaciones para la mejor atención al socio y una ubicación estratégica cercana al centro financiero de San Isidro, lo que permitirá brindar un mejor servicio.

Asimismo, se brindaron importantes financiamientos a clubes sociales, como el Real Club de Lima, que con nuestro apoyo adquirió una sede de invierno que les permitirá a los socios gozar de las instalaciones del club todo el año, el Lima Golf Club, Los Inkas Golf Club y otros.

## **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 realizar todo tipo de operaciones con ellos.

Al cierre del 2012, el banco cuenta con una red de 302 oficinas y 1,290 cajeros automáticos. Sus principales canales directos son:

### **Canal Banca por Internet**

La página web de BBVA Continental ([www.bbvacontinental.pe](http://www.bbvacontinental.pe)) registró más de 51 millones de transacciones a través de Banca por Internet.

El banco cuenta con 3.320.736 clientes, de los cuales 168,755 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 2012 más de 11.4 millones de llamadas por medio de IVR (respuesta de voz interactiva) y recibió más de 5.5 millones de llamadas en servicios de atención telefónica, las que permitieron acercar los productos y servicios del banco a los clientes.

El banco cuenta con 450 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 2012 fueron enviados más de xx millones de mensajes cortos con información financiera.

### **Canal Agente Corresponsal**

Al cierre del 2012 contamos con 440 Agentes Express, 69 Agentes Express Plus, 924 Agentes Kasnet y 439 Western Union, que han permitido un crecimiento transaccional del 60%.

### **Canal Saldo Express**

Uno de los canales con mayor crecimiento (63%) en el 2012, presentó más de 5.7 millones de transacciones con 412 módulos operativos, contribuyendo en la migración de operaciones críticas para aliviar la atención en ventanilla.

El canal, con una red propia de 1,168 cajeros automáticos, registró 871 millones de transacciones (20% de crecimiento).

### **Canal Cajero Depósito**

122 cajeros-depósito (multifunción).  
999,000 transacciones al cierre del 2012.

### **Canal Infomail**

Más de cuatro millones de mensajes (1% 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	2012	2011	2010
Oficinas	16%	18%	23%
Cajeros automáticos	32%	30%	30%
Banca por internet	16%	16%	14%
Banca por internet Empresas	16%	21%	21%
Banca móvil-SMS	4%	3%	1%
Banca por teléfono	4%	3%	2%
Agente Express	3%	1%	1%
Agente Express Plus	1%	1%	1%
Módulo de saldos y operaciones	2%	1%	1%
POS (débito)	6%	6%	6%
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Canales de atención

Oficinas a nivel nacional	2012	2011	2010
Red Minorista	302	273	246
Banca Patrimonial	2	2	1
Red Banca Mayorista	23	19	19
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>294</b>	<b>266</b>

Cajeros automáticos y cajeros corresponsales	2012	2011	2010
Lima	835	618	516
Provincia	455	383	280
<b>Total</b>	<b>1290</b>	<b>1001</b>	<b>796</b>

Agentes Express + Agentes Express Plus + Agentes Kasnet + Agentes Western Union	2012	2011	2010
Lima	1153	797	454
Provincia	719	617	690
<b>Total</b>	<b>1872</b>	<b>1414</b>	<b>1144</b>
Variación	32%	24%	

Rurales: Agentes Express y Kasnet	2012	2011	2010
Lima	55	47	32
Provincia	103	238	179
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>285</b>	<b>211</b>
Variación	32%	35%	

Módulos telefónicos	2012	2011	2010
Lima	309	260	152
Provincia	141	130	69
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>390</b>	<b>221</b>

# 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 y lograr un activo humano alineado y comprometido con los valores institucionales, el Área de Recursos Humanos trabaja en su mejora continua con estándares éticos y de 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 2012, el número total de colaboradores fue de 5,059.

### Plantilla por funciones

	Hombres	Mujeres	Total
Comité de Dirección	9	3	12
Directivos	37	5	42
Mandos medios	619	419	1,038
Especialistas	564	467	1,031
Fuerza de ventas	533	673	1,206
Puestos base	827	903	1,730
<b>Total</b>	<b>2,589</b>	<b>2,470</b>	<b>5,059</b>

### Contratos por tipos

	Hombres	Mujeres	Total
Plazo indeterminado jornada completa	2,036	1,800	3,836
Plazo indeterminado jornada parcial	3	5	8
Plazo determinado	550	665	1,215
Otros	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2,589</b>	<b>2,470</b>	<b>5,059</b>

### Distribución por edad

	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 25 años	301	400	701
De 25 a 35 años	1,204	1,401	2,605
De 36 a 45 años	414	315	729
De 46 a 50 años	185	106	291
De 51 a 53 años	132	65	197
Más de 53 años	353	183	536
<b>Total</b>	<b>2,589</b>	<b>2,470</b>	<b>5,059</b>

## Empleados por departamento (%)

	2012	2011	2010
Lima	79.4	79.6	81.3
La Libertad	2.8	2.8	2.6
Arequipa	2.7	2.8	2.0
Junín	1.9	1.4	1.4
Piura	1.8	1.8	1.7
Lambayeque	1.5	1.6	1.4
Cusco	1.3	1.3	1.3
Ica	1.1	1.2	1.1
Loreto	1.1	1.1	1.1
Áncash	1.0	0.9	0.9
San Martín	1.0	1.1	1.1
Ucayali	0.8	0.9	0.9
Cajamarca	0.8	0.7	0.7
Puno	0.6	0.6	0.6
Tacna	0.5	0.6	0.5
Huánuco	0.5	0.6	0.6
Cerro de Pasco	0.3	0.3	0.3
Tumbes	0.2	0.2	0.2
Ayacucho	0.2	0.2	0.2
Madre de Dios	0.2	0.2	0.0
Moquegua	0.1	0.1	0.1
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

## Empleados por departamento

	Hombres	Mujeres	Total
Lima	2,074	1,945	4,019
La Libertad	74	70	144
Arequipa	58	80	138
Junín	40	54	94
Piura	43	49	92
Lambayeque	36	40	76
Cusco	42	24	66
Ica	23	35	58
Loreto	34	20	54
Áncash	23	29	52
San Martín	31	20	51
Ucayali	20	23	43
Cajamarca	19	21	40
Puno	18	11	29
Tacna	14	13	27
Huánuco	15	11	26
Cerro de Pasco	6	7	13
Ayacucho	3	8	11
Tumbes	8	3	11
Madre de Dios	6	2	8
Moquegua	2	5	7
<b>Total</b>	<b>2,589</b>	<b>2,470</b>	<b>5,059</b>

## Empleados por rango de edad (%)

Rango de edad	2012	2011	2010
< 26	19.2%	23.5%	24.2%
Entre 26 y 45	59.6%	54.9%	53.6%
> 45	21.1%	21.6%	22.2%
<b>Edad media</b>	<b>35.52</b>	<b>34.74</b>	<b>34.64</b>

\*El reporte incluye empleados en planilla y no considera a profesionales independientes.

## Plantilla por funciones y género

	Hombres	Mujeres	Total
Comité de Dirección	75%	25%	12
Directivos	88%	12%	42
Mandos medios	60%	40%	1,038
Especialistas	55%	45%	1,031
Fuerza de ventas	44%	56%	1,206
Puestos base	48%	52%	1,730
<b>Total</b>	<b>51%</b>	<b>49%</b>	<b>5,059</b>

## Plantilla por funciones

	Total	%
Comité de Dirección	12	0%
Directivos	42	1%
Mandos medios	1,038	21%
Especialistas	1,031	20%
Fuerza de ventas	1,206	24%
Puestos base	1,730	34%
<b>Total</b>	<b>5,059</b>	<b>100%</b>

## Distribución por edad

Categorías	Menos de 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años	Total
Comité de Dirección	—	10	2	12
Directivos	—	32	10	42
Mandos medios	74	679	285	1,038
Especialistas	232	601	198	1,031
Fuerza de ventas	434	690	82	1,206
Puestos base	1,279	228	223	1,730
<b>Total</b>	<b>2,019</b>	<b>2,240</b>	<b>800</b>	<b>5,059</b>



## Índice de movimientos por departamento (altas/bajas)

Departamento	Rotación
Ancash	10.5%
Arequipa	10.2%
Ayacucho	13.6%
Cajamarca	8.1%
Cerro de Pasco	3.8%
Cusco	14.3%
Huánuco	3.7%
Ica	11.6%
Junín	8.1%
La Libertad	6.5%
Lambayeque	6.8%
Lima	19.2%
Loreto	5.8%
Madre de Dios	12.5%
Moquegua	0.0%
Piura	11.2%
Puno	8.9%
San Martín	3.9%
Tacna	3.7%
Tumbes	10.0%
Ucayali	9.3%
<b>Total</b>	<b>17.0%</b>

## Índice de movimientos por género (altas/bajas)

Género	Rotación
Hombres	15.6%
Mujeres	18.6%
<b>Total</b>	<b>17.0%</b>

## Índice de movimientos por edad (altas/bajas)

Rango de edad	Rotación
Hasta 25	49.4%
De 25 a 35	14.3%
De 36 a 45	5.1%
De 46 a 50	2.4%
De 51 a 53	1.7%
Más de 53	2.5%
<b>Total</b>	<b>16.9%</b>

### 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 cual le permite prever y evitar incidentes relacionados con temas delicados como la corrupción o el mal manejo de la información.

El banco utiliza diversas fuentes de reclutamiento, dos de las cuales son:

#### 1. Feria virtual:

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

los usuarios que quieran conocerlas y formar parte de su equipo con el objetivo de desarrollar una línea de carrera prometedora. Tal como se ha venido realizando en los últimos años, en el 2012 se desarrolló la promoción de la Feria de Empleo Virtual ([www.feriaempleo.bbva.com](http://www.feriaempleo.bbva.com)) con la finalidad de captar currículos de potenciales candidatos, que se ubicó dentro de los 10 stands más visitados del Grupo al registrar, al término del año, 329,577 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, y
- garantizar la incorporación del mejor talento humano.

Durante el 2012 se captaron 690 currículos, de los cuales, tras un riguroso proceso de selección, 18 talentos ingresaron 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 y garantizando la igualdad de oportunidades: los candidatos reciben el mismo trato, son evaluados con el mismo sistema y utilizando el diccionario de competencias del Grupo BBVA en los procesos de selección, sin discriminación de índole alguna.

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 debe ser cubierto interna o externamente.
  - Si el proceso es interno, Gestión de Personas, por medio de "Apúntate" -una herramienta job posting o de selección interna que le permite al banco la publicación de vacantes y la postulación de los colaboradores de acuerdo a sus intereses- publica, valida e invita a los candidatos a participar del proceso.
  - Si el proceso es externo, Selección evalúa si la búsqueda se realiza de manera propia (base de datos, red de contactos, redes sociales, entre otros) o a través de un Head Hunter.

Para la selección y contratación de altos directivos se promueve el ascenso interno, 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. El jefe directo de la posición

toma la decisión final, 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 decide.

En el caso de los procesos internos, como se ha señalado, estos son publicados en "Apúntate". Durante el 2012 se puso especial énfasis en comunicar y difundir su existencia y utilidad a través de la intranet y de comunicaciones internas, lo que dio como resultado que de las 122 vacantes (66% para puestos en áreas centrales y 34% para la red) cuyos requerimientos fueron publicados en "Apúntate", 33 se cubrieron a través de esta herramienta.

	2012	2011	2010
Mujeres en puestos de dirección	10	10	11

	2012	2011	2010
Empleados promocionados	887	794	726

Puestos base	Salario inicial	Salario mínimo vital
Lima	133%	100%
Provincias	120%	100%

	Peruanos	Extranjeros
Comité de Dirección	83%	17%
Directivos	98%	2%

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.

Todo el equipo del banco es informado de dichos cambios a través de los diferentes canales de comunicación, como son intranet, la revista "Contigo", el boletín "BBVA Aquí" y T-comunicar, que también informa de las vacantes disponibles en "Apúntate", promoviendo así que los mismos colaboradores sean impulsores de su desarrollo al postular a estos puestos.

	2012	2011
Altas de empleados	980	690
Dimisiones voluntarias	5.06%	6.87%

Tipos de baja	2012	2011
Voluntario	256	319
Término de contrato	230	171
Cambio de empresa o grupo	7	8
Bajas gestionadas	121	124
Otros	7	10
<b>Total</b>	<b>621</b>	<b>632</b>

## Bajas por departamento y sexo

	Hombres	Mujeres	Total
Ancash	2	6	8
Arequipa	9	12	21
Cajamarca	3	1	4
Cusco	9	6	15
Huánuco	2	0	2
Ica	5	4	9
Junín	5	6	11
La Libertad	5	9	14
Lambayeque	0	6	6
Lima	253	238	491
Loreto	3	3	6
Piura	3	9	12
Puno	3	1	4
San Martín	4	0	4
Tacna	1	0	1
Ucayali	5	3	8
Moquegua	0	0	0
Ayacucho	0	1	1
Tumbes	1	1	2
Cerro de Pasco	1	0	1
Madre de Dios	1	0	1
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>306</b>	<b>621</b>

## Bajas por rango de edad

	2012
< 26	287
Entre 26 y 45	290
> 45	44
<b>Total</b>	<b>621</b>

## Valoración y desarrollo

### Catalogación

BBVA Continental entiende el término "catalogación" como la evaluación global de desempeño de un colaborador, proceso que se realiza anualmente en base a escalas que describen su actuación y desenvolvimiento.

Tal como está establecido, la catalogación es comunicada a cada colaborador por su jefe directo, quien debe sustentar las fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyeron a dicha calificación.

La comunicación transparente de la catalogación contribuye a un compromiso por parte de cada jefatura para trabajar en la mejora continua del desempeño de sus colaboradores, teniendo en mente el desarrollo profesional de estos. Por otra parte, propicia la confianza y el esfuerzo de los colaboradores por superar sus puntos de mejora.

### Esquemas de compensación y valoraciones

BBVA Continental maneja dos muy importantes procesos de valoración que se aplican a todos los colaboradores de la plantilla, los cuales se definen a continuación:

**Valoración de competencias:** Identifica y evalúa 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 y central del modelo de dirección de equipos, que hace tangible el reconocimiento a los integrantes de cada equipo.

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

- favoreciendo el reconocimiento del mérito (retribución variable),
- diferenciando los desempeños excepcionales,
- propiciando el desarrollo profesional,
- fomentando el estilo de dirección de BBVA, y
- potenciando esquemas de gestión comunes a todos los integrantes de la organización.

La política de compensación de BBVA Continental se centra en el nivel de responsabilidad de cada 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 los individuales como los de la unidad donde se desempeña. Los objetivos 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.

Actualmente, el Área de Recursos Humanos presenta a todas las demás áreas los "Esquemas corporativos de compensación y valoraciones", con el fin de detallar la gestión de dichos procesos y su impacto en el desarrollo profesional de cada colaborador.

La puesta en marcha de las presentaciones del esquema permite cumplir el propósito de fomentar y consolidar la importancia del rol de cada jefe directo en el desarrollo profesional de su equipo.

## Remuneración bruta anual

	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección	54%	46%
Directivos	53%	47%
Mandos medios	54%	46%
Especialistas	52%	48%
Fuerza de ventas	52%	48%
Puestos base	54%	46%
<b>Total</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>

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 y uniformes, además de vales de refrigerio, movilidad y descanso por duelo, entre otros.

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

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

	2012	2011
Comité de Dirección*	1.79%	2.42%
Directivos	2.63%	2.72%
Funcionarios y técnicos	5.38%	5.94%
Administrativos	0.12%	0.12%

\*Comité de Dirección y directores corporativos.

## Formación

Las líneas estratégicas de la gestión de formación en el 2012 fueron:

- oferta alineada a los objetivos claves del negocio;
- mantenimiento de itinerarios formativos enfocados en el desarrollo profesional;
- especial énfasis en la contribución de una mejora permanente del clima laboral;
- formación basada en la tecnología, con diseño de programas blended, y
- proceso formativo, con la activa participación y validación de los clientes internos.

La actividad formativa culminó con un total de 517,108 horas de formación y 102 horas por persona; es decir, casi 13 días invertidos en el año para desarrollar las competencias de cada colaborador. El nivel de satisfacción de los colaboradores fue de 4.60/5.00. El 50% de toda la actividad formativa fue online, a través de la plataforma BBVA E-Campus, en tanto que el restante 50% se realizó de manera presencial, con el apoyo de más de 250 facilitadores internos, colaboradores de diferentes áreas que comparten su experiencia mediante el dictado de cursos.

## Canales de formación

### Horas

	2012	2011	2010
Formación presencial	256,703	156,865	264,757
Formación a distancia	129,301	0	1,271
Formación a través de e-Learning	131,104	234,597	193,308

## Formación

	2012	2011	2010
Inversión en formación (en soles)	4,732,000	3,850,000	4,462,382
Inversión en formación por empleado (en soles.)	S/. 935	S/. 810	S/. 962
Horas de formación impartidas	517,108	391,462	411,924
Horas de formación por empleado	102	80,4	88,8
Actividad formativa mediante e-Learning	25%	59%	19%
Evaluación de la satisfacción de la formación (sobre 5)	4,6	4,58	4,57
Empleados que han recibido formación en el año (%)	44,8%	100%	100%

\*Inversión reportada en totales.

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

a) Esquemas mixtos, que comprenden tanto la formación presencial en aulas como online. La plataforma BBVA online E-Campus, operativa desde el 2009, se consolida año a año como un importante canal gracias a sus atractivas ventajas: está disponible en todo momento, es accesible desde cualquier punto de internet y ofrece estandarización de la formación y una amplia variedad de cursos en los rubros de finanzas, habilidades, tecnología y management, entre otros.

b) En el 2012, la formación online ha cubierto 258,554 horas, que representan el 50% de la actividad formativa total. Este canal permite que el 100% de los colaboradores a nivel nacional tengan acceso a su formación, con el respaldo académico y metodológico de una prestigiosa universidad que es líder mundial en formación virtual.

c) Este año también se incursionó por primera vez en la formación vía el sistema webex, un nuevo formato de aula virtual para la formación en tiempo real de colaboradores de diferentes lugares del país, con interacción entre el expositor y los participantes.

### Cursos regulatorios

Con el objetivo de mantener a todos los colaboradores actualizados en los diferentes temas de carácter regulatorio aplicados a las empresas financieras, se cuenta con un plan de formación de 12 cursos en diferentes materias, con un enfoque fundamentalmente preventivo e impartido según la posición que ocupan los colaboradores. El plan, que en cuanto a cantidad de horas de formación constituye la segunda actividad formativa del banco, se desarrolla a lo largo del año y tiene entre sus cursos: Prevención y lavado de activos; Seguridad y salud en el trabajo; Prevención de fraudes; Ley de Transparencia; Seguridad de la información; Continuidad del negocio, entre otros.

### Formación: áreas de negocio

Para los equipos de Banca Minorista y Banca Empresas y Corporativa se continuó en el 2012 con la implementación de itinerarios formativos por cada puesto. En cada uno de los puestos y según su plan de línea de carrera, desde Gestión de Personas se tienen definidas categorías a las cuales se alinean los programas formativos. Los módulos considerados en los programas son tres: finanzas, habilidades y negocio, tanto para colaboradores que actualmente lideran equipos como para quienes, de acuerdo a su proyección de línea de carrera, cuentan con el potencial para asumir dicha responsabilidad en el corto plazo. Asimismo, participaron de la "Escuela con mucho gusto", encargada de

brindar una oferta formativa alineada al modelo de calidad del banco y basada en tres pilares: calidez, agilidad y facilitación de la vida a los clientes.

Se continuó con la implementación de la "Escuela de riesgos", en la cual se refuerzan los conocimientos sobre el análisis de estados financieros y se trabaja en la estandarización de los diferentes criterios para la evaluación de operaciones crediticias del segmento empresas.

Para los colaboradores de la Banca Minorista, el sistema de evaluación de la "Escuela de riesgos" incluye, además de evaluaciones en el aula, un indicador de aplicación en el puesto de trabajo: el nivel de aprobación de las operaciones; y, en el caso de los colaboradores de Banca Empresas y Corporativa, la "Escuela de riesgos" comprende la sustentación de una operación real ante el Comité de Riesgos. De esta manera se promueve que las acciones formativas generen una mejora en el rendimiento de los colaboradores; asimismo, ello demanda la aplicación de un modelo de formación que incluye: diagnóstico de necesidades, planeamiento, implementación y medición de resultados.

Como continuidad y pensando en mejorar los estándares actuales de satisfacción en el servicio y la atención al cliente, desde el año 2011 se ha trabajado de manera coordinada con el área de Innovación y Desarrollo en la sistematización de los "momentos de la verdad" en la atención, con la consiguiente formulación y validación de protocolos de servicio que faciliten la comunicación sobre todo en situaciones críticas o de contingencia con los clientes.

Como resultado de este proceso previo, se han diseñado talleres que se incorporan en los diferentes programas formativos para los Perfiles Ejecutivo de Banca Personal, Ejecutivo VIP y Gestor Comercial. En estas acciones formativas se refuerzan las competencias comunicacionales de los gestores de plataforma, brindándoles técnicas y herramientas que les permitan construir relaciones sólidas y fidelizar a sus clientes, en los "momentos de la verdad" del ciclo de servicio, comprometiéndose con el mismo.

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

La aprobación de cada programa formativo es uno de los requisitos para que el colaborador pueda postular a futuras

promociones. Por ello, cabe destacar la formación de más de 600 nuevos asesores de servicio, más de 100 ejecutivos de clientes VIP, más de 60 gestores comerciales y más de 90 gerentes de oficinas, entre otros puestos.

En el presente año, una primera promoción de Ejecutivos VIP (30 colaboradores) ha culminado con su itinerario formativo: 3 niveles del Programa VIP Customer Management. Estos colaboradores cuentan con los conocimientos y habilidades no sólo exigidos por sus posiciones sino también por las siguientes a las que pudieran optar según su Plan de Línea de Carrera. Por otro lado, también se retomó el desarrollo del "Diplomado en Gestión Empresarial", dirigido a todos los colaboradores que han tenido un excelente desempeño en la organización pero que no cuentan con un título universitario o, si lo tienen, no es afín al negocio. De esta forma, el banco ofrece un importante apoyo académico, con una oferta formativa de alto nivel y que equivale a más de 150 horas de formación por persona.

En el área de Corporate & Investment Banking se hizo énfasis en la homogeneización de los conocimientos básicos entre todos los colaboradores. Es así como ya al 2012 se cubrió a todos los colaboradores con talleres de Negociación y Presentaciones de Alto Impacto, habilidades necesarias para el desarrollo de las labores diarias de este equipo.

#### Formación: áreas de apoyo

Desde hace dos años existe un especial interés del Área de Medios, la segunda área del banco en términos de cantidad de colaboradores, en el trabajo formativo enfocado en los "valores" como base fundamental del comportamiento del individuo. Esta iniciativa busca sentar las bases y contribuir a desarrollar el espíritu de crecimiento y de superación de las expectativas entre los colaboradores. Por ello y para contribuir con este reto, en el presente año se diseñó el taller: "Alineamiento de valores culturales para la gestión estratégica y operativa del Área de Medios", iniciándose el proceso con los gerentes de unidad para luego desplegarlo a todos los colaboradores.

En las demás áreas de apoyo también se realizaron diversas actividades formativas, con un especial enfoque en los conocimientos específicos, según las funciones y habilidades corporativas. Entre estas actividades destacan las siguientes:

**"Dirección de equipos"**: Facilita nuevas herramientas que permitan continuar con el desarrollo de las competencias de comunicación, retroalimentación y empoderamiento, tan importantes en el proceso de liderar personas.

**"Escuela con mucho gusto"**: Proporciona las técnicas para afinar nuestro nivel de servicio en la Gran Cadena de Valor hacia el cliente. Y todo esto porque queremos facilitarle la vida a nuestros clientes con calidez y agilidad. Durante el año 2012 se tuvo un especial despliegue en las Áreas de Apoyo, llegando a realizar 4,285 horas de formación.

**"Programa Lean D-Mas Avanzado"**: Entrena en herramientas de mejora de procesos y lineamientos clave para la implementación de procesos lean. Curso Corporativo realizado durante el primer trimestre del año en nuestra sede de BBVA en Colombia.

**"Formación de formadores"**: Brinda herramientas necesarias para

poder dar una capacitación local en el mundo Lean. Formación realizada en el BBVA España, durante el segundo semestre del año.

**"Formación Pentana"**: Facilita una herramienta de documentación de papeles de trabajo que responda a las necesidades del Área de Auditoría Interna.

#### Escuela de Management Perú

En el 2012 se diseñó e implementó la "Escuela de Management Perú", compuesta por un itinerario formativo de largo plazo, centrado en el desarrollo y potenciación de las habilidades de liderazgo.

Cada actividad que conforma el itinerario está debidamente segmentada de acuerdo al perfil del colaborador y cuenta con un equipo a su cargo, tanto de la red de oficinas como de las áreas de apoyo. De esta forma se contribuye con el objetivo de hacer del banco un lugar ideal para trabajar. Han participado en esta escuela más de 140 colaboradores que han valorado con un excelente puntaje su nivel de satisfacción respecto del curso. Algunas actividades realizadas durante el año fueron:

- *Decimaprimer edición del Programa de Desarrollo Directivo*: impartido mediante la metodología blended que combina la formación presencial y cursos vía E-Campus, con soporte en foros que ayudan al participante en su proceso de estudio on-line.
- *Quinta edición del Programa de Desarrollo de Liderazgo*: impartido mediante una metodología que incluye el coaching como un soporte esencial para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.
- *Segunda y Tercera edición del Programa "Self Leading"*: programa que busca potenciar las habilidades de liderazgo en línea con la estrategia de BBVAx3.
- *Primera edición del Programa "Leading People"*: programa que busca desarrollar las habilidades de nuestros directivos para generar una buena comunicación con sus equipos y manejar interacciones efectivas para gestionar el desarrollo de sus colaboradores.

Este año también se desarrolló el "Programa para directivos 2012", en coordinación con Holding. A través de éste se buscó sensibilizar sobre la importancia de la innovación y la tecnología como impulsores de un nuevo modelo de desarrollo de negocio. De la misma manera se facilita la alineación de la formación para directivos según las líneas estratégicas del Grupo que apuestan por la diversidad, la globalización y la actualización ante el entorno cambiante; y favorece la transversalidad al compartir espacios de conocimiento multidisciplinarios entre los Directivos de las diversas áreas del grupo.

Este programa se desarrolló bajo la metodología online, a través de videoconferencias a cargo de especialistas externos e internos, en temas como: "Tecnología y creación de valor", "Gestión estratégica de los riesgos bancarios", "Los estados financieros en BBVA", "Innovación 2.0", "Mercados financieros" y "Análisis de la coyuntura económica".

#### Corporativa

La "Escuela de Management Corporativa" desarrolla actividades formativas, que se realizan principalmente en el Campus de La



Moraleja en Madrid, España. Este centro fue inaugurado en setiembre del 2011 y ha sido diseñado con criterios de calidad del más alto nivel, tanto en infraestructura como en tecnología.

Este campus congrega a directivos de todo el Grupo BBVA para que reciban formación exclusiva, impartida por socios estratégicos como el Instituto de Empresa (IE), IESE, Center for Creative Leadership (CCL), London Business School, Wharton, Harvard, entre otras instituciones educativas de reconocida reputación internacional.

Las actividades realizadas fueron:

- 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;
- Time Series Course;
- Corporate Banking, y
- Riesgos, Productos y Gestión Bancaria.

### Escuela de idiomas

La Escuela de Idiomas ha ofrecido formación en inglés a más de 250 colaboradores, en clases impartidas bajo la metodología blended, y, de manera presencial y personalizada para los directivos del Grupo en Perú. Las clases presenciales se desarrollan con el soporte de importantes instituciones educativas del país. Es importante destacar que el banco asume el 100% del costo de cada alumno que, en promedio, realiza más de 80 horas anuales de formación.

### Formación

	Total
Número de horas	517,108
Número de participaciones	135,143

### Horas de formación

	Número
Comité de Dirección	119
Directivos	961
Mandos medios	74,009
Especialistas	21,938
Fuerza de ventas	75,085
Puestos base	25,713
Sin referencia a categoría profesional	319,282
<b>Total</b>	<b>517,108</b>

## 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 2012 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 tipos (%)

	Hombres	Mujeres
Plazo indeterminado jornada completa	40.25	35.58
Plazo indeterminado jornada parcial	0.06	0.10
Plazo determinado	10.87	13.14
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 2012 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	2012	2011
Número	283	266
Porcentaje sobre la planilla	5.6%	5.7%

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	2012
Desvinculaciones por incumplimiento de obligaciones laborales	4
Democión	0
Llamadas de atención	1

## Asuntos contenciosos

	2012
Acciones de amparo por solicitud de reposición	2
Acciones de amparo	23
Demanda por solicitud de horas extras	4
Ejecución de resolución judicial	1
Demanda por indemnización por daños y perjuicios	2
Demanda de nulidad de despido	24
Demanda por beneficios sociales	67
Demanda por despido arbitrario	33
Hostilización	2
ODSD	9

## Bienestar

Durante el 2012 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 poniendo mayor foco en la calidad de vida.
- Reforzar la comunicación interna y difusión de la gama de beneficios que el banco ofrece a sus equipos.

En base a dichos lineamientos, cabe destacar las siguientes acciones realizadas durante el 2012:

### Portal Disfruta

Se repotenció el portal Disfruta, como un sitio web diseñado no solo para acceder a los más de 50 beneficios que ofrece el banco sino que además permite realizar descargas para facilitar procesos internos.

Consolida información detallada y actualizada sobre los beneficios no salariales que gozan los colaboradores por formar parte del BBVA. Dichos beneficios se encuentran estructurados 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

Campaña Saludable BBVA: Desde este año hemos implementado un nuevo esquema en el desarrollo de actividades del Programa de Calidad de Vida; el cual no solo brinda atención médica gratuita, sino además incluye una variedad de acciones que motivan la prevención y el cuidado por mantener una vida saludable.

Esta campaña beneficia a todos los colaboradores del Grupo BBVA, y cuenta con diferentes empresas especialistas en temas de preparación de alimentación sana, gimnasia, preparación de loncheras saludables, relajación, dejar de fumar, risoterapia, baile y otros.

En esta campaña hemos tenido más de 466 participantes que han originado 728 atenciones.

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

## Programa para pre jubilados 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 2012 eran 763– 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	4,891	37,330,225
Sistema Nacional de Pensiones	168	610,245

## 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-Comunico:** T-Comunico es un 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 2012 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. Olimpiadas BBVA Continental:** Un encuentro deportivo de integración y confraternidad donde más de 1500 colaboradores y sus familias disfrutaron de disputados encuentros en las disciplinas de Voley, Fútbol y Basket.

**10. Servicio de atención al empleado (SAE):** Es el canal de atención de RRHH para todos los colaboradores del Grupo BBVA, que nos permite atender al colaborador de manera personalizada, respondiendo sus consultas y orientándolo en los diversos procesos de RRHH.

Con miras a mejorar los niveles de atención y brindar un servicio cada vez más rápido y cercano al colaborador, nos propusimos parámetros de evaluación más exigentes, a fin de que sean los mismos colaboradores quienes nos digan cómo se sienten con respecto a este servicio de apoyo.

Entre los indicadores de evaluación, podemos nombrar IRENE Índice de Recomendación Neta, en que el colaborador nos indica si recomendaría el uso del SAE a otro colaborador.

Además estamos participando en los Acuerdos de Nivel de Servicio, en el que nos comprometemos a contestar el teléfono en máximo tres timbradas y responder cada consulta telefónica en máximo 5 minutos.

Cabe mencionar que nos encontramos trabajando protocolos de atención más efectivos y donde se demuestre una mayor calidez y seguridad en la atención con miras a seguir mejorando durante el año 2013.

Los canales para acceder al SAE son:

- FONO SAE: Anexo 1660 Teléfono 211-1660
- MAIL SAE: sae-peru@grupobbva.com

## Servicio de Atención al Empleado (SAE)

	2012	2011
Número de llamadas	45,713	41,249
Total de correos	1,740	1,883
Porcentaje de efectividad	97.48%	97.00%

## 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 2012, 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 2012 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.

	2012	2011
Tasa de ausentismo	1.42%	1.09%
Días perdidos (ausencias)	25,801	12,884

## Tasa de ausentismo por departamento

	Ausencias	Tasa
Ancash	296	1.58%
Arequipa	789	1.59%
Ayacucho	180	4.55%
Cajamarca	128	0.89%
Cerro de Pasco	9	0.19%
Cusco	300	1.26%
Huánuco	243	2.60%
Ica	219	1.05%
Junín	183	0.54%
La Libertad	1,142	2.20%
Lambayeque	256	0.94%
Lima	20,317	1.40%
Loreto	246	1.27%
Moquegua	148	5.87%
Piura	547	1.65%
Puno	106	1.02%
San Martín	85	0.46%
Tacna	146	1.50%
Tumbes	90	2.27%
Ucayali	371	2.40%
Madre de Dios	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>25,801</b>	<b>1.42%</b>

## Voluntariado corporativo

El grupo de Voluntarios BBVA trabaja en la educación y entretenimiento de los niños a través del programa Leer es estar adelante y en contacto con algunas instituciones privadas, con las cuales se realizan actividades que alternan la instrucción y el esparcimiento fuera de las aulas.

Así tenemos, la visita que los niños del IE Perú-EEUU de Villa El Salvador realizaron al Zoológico de Huachipa, donde tuvieron una experiencia única y directa con animales de todas las especies, incluyendo el rarísimo tigre blanco.

Entre otras actividades que los Voluntarios BBVA han realizado con los niños figuran una visita guiada a los salones de Palacio de Gobierno, una función especial en el cine y la visita al Museo de Arte de Lima. En esta última, los chicos disfrutaron de un acercamiento a la obra del pintor peruano Carlos Baca-Flor, puesto que tras el recorrido, realizaron un taller donde cada niño pudo pintar al personaje a su elección.

Al cierre del 2012, Voluntarios BBVA, cuenta con 70 integrantes, incluyendo a siete representantes del comité, quienes, según su agenda, se dan el tiempo para participar en estas travesías educativas al lado de los pequeños.

El 2012, Voluntarios BBVA ha atendido a alrededor de 190 niños de los sectores más humildes de nuestra capital.



# Compras responsables

## Política de compras

El nuevo sistema de aprovisionamiento GPS (Global Procurement System) marcó un hito importante en el proceso de Compras del Banco durante el 2012. La conclusión del Hito II del proyecto permite la trazabilidad de los pedidos desde el requerimiento del usuario hasta el pago. Todo el proceso está soportado en el Modelo Corporativo de Compras, asegurando la transparencia del proceso.

Como en años pasados, se pretende dar oportunidad a nuevos proveedores, demostrando transparencia y fomentando el incremento de la calidad de servicio de los proveedores. Durante el 2012 el 24.75% de los proveedores fueron nuevos, es decir se les compró por primera vez.

Las compras se pueden ser hechas a proveedores tanto locales como no domiciliados, dependiendo el rubro. Se fomenta la contratación local tanto así que el 97.78% de los proveedores son locales y representan el 99.15% de la facturación de los procesos adjudicados por la Sub Unidad de Compras.

Compras	S/.
Local	208'053,969.63
No domiciliado	1'792,164.75

## Herramientas de gestión y aprovisionamiento

La última fase implantada del sistema GPS (Global Procurement System) ha permitido la trazabilidad de los procesos de compras desde la necesidad del usuario hasta la facturación, asegurando las autorizaciones a distintos niveles, además le da al usuario información en línea.

La automatización y transparencia en la recepción de propuestas de los proveedores sigue garantizada con el uso del portal electrónico Adquira.

Se inició el Proyecto Adquira Market Place con el objetivo de integrar al Banco con los proveedores en una misma herramienta, fluyendo la información de pedidos, aceptaciones, recepciones y facturación a través de sistemas en línea.

## Uso de herramienta electrónica

Número de negociaciones	2012	2011	2010
Electrónicas	579	470	759
Tradicionales	671	598	698

La 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.

## 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.

## Sistema de homologación

El objetivo principal de solicitar un certificado de homologación a los proveedores es asegurarnos que trabajamos con empresas responsables, comprometidas con su personal y nos permite conocer cuan comprometidos se encuentran con el medio ambiente. Además nos garantiza la calidad de los bienes y servicios a contratar. 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. Estos criterios no impiden que los demás proveedores se homologuen ya que este certificado es valorado durante los procesos de compras.

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

	2012	2011	2010
Proveedores homologados	228	171	155

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 2012 el 96.85% de los proveedores que presentaron un certificado de homologación fueron aceptados por el Comité, ya

que superaron las exigencias mínimas. Aquellos que no superaron el puntaje mínimo se les dio la oportunidad de aplicar las recomendaciones y pasar nuevamente por la homologación.

## Medio ambiente

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

El banco reconoce los estándares internacionales de sostenibilidad ambiental, está adherido voluntariamente al Pacto Mundial de la ONU y actúa 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:** 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:** Deben 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 Eco eficiencia 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 "La hora del planeta".

Durante el 2012 se continuó con la implementación de los sistemas de automatización de control de equipos de aire acondicionado, grupos electrógenos y circuitos de alumbrado en las oficinas de BBVA a nivel nacional, así como la incorporación de la tecnología LED en los letreros de 155 oficinas, logrando así el ahorro de energía eléctrica y una menor generación de calor en el ambiente, lo que se traduce en menor contaminación.

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

## Gestión ambiental

	2012	2011	2010
<b>1. Consumo de agua*</b>			
Total de agua consumida (m³)	157,540	152,441.97	201,055
Agua consumida por empleado	3115	32.44	43.32
*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.			
<b>2. Consumo de energía</b>			
Total de energía directa (GJ)	776.38	1,623.93	2,649.16
Energía directa por empleado (GJ)	0.15	0.35	1.39
Total de electricidad consumida (GJ)	132,423.49	118,520.25	110,090.53
Total de diesel consumido (GJ)	776.38	1,623.93	2,649.16
Total de energía indirecta	132,423.49	118,520.25	110,090.53
<b>3. Consumo de papel</b>			
Total de papel consumido (T)	297,168	292	327
Total de papel consumido por empleado (kg)	58.75	62.22	70.52
Papel ecológico consumido	0.00	0.00	0.00
<b>4. Gestión de residuos</b>			
Papel (kg)	36,643.00	195,186.00	131,937
Tóneres (kg)	8,182.33	7,158.55	6,137.03
Aparatos eléctricos y electrónicos (kg)	37,245.10	48,989.10	6,309.55
<b>5. Emisiones atmosféricas</b>			
Total CO <sub>2</sub> emitido (t)	8,900.14	6,832.57	6,460.72
Emisiones directas CO <sub>2</sub> (t) <sup>1</sup>	58.17	313.96	405.74
Emisiones indirectas CO <sub>2</sub> (t) <sup>2</sup>	8,841.97	6,518.61	6,054.98
<sup>1</sup> Incluye el CO <sub>2</sub> por consumo de diesel y viajes con vehículos propiedad del banco.			
<sup>2</sup> Incluye el CO <sub>2</sub> por consumo de energía eléctrica.			
<b>6. Videoconferencias*</b>			
Videoconferencias	464.00	528	470
Telepresencias	68.00	56	82
Salas equipadas con videoconferencias <sup>1</sup>	9.00	9	5

<sup>1</sup>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 31.12.12: 5,059

## 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 2012 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. Se ha registrado un ahorro de 73,652 Tn de CO<sub>2</sub> anuales correspondiente al 70% de los clientes de cartera verde. Bajo esa premisa se implementó durante el 2012 una nueva "línea verde" con fondos del IFC por US\$ 30MM para el financiamiento de proyectos hidroeléctricos y, asimismo, mantenemos vigente la "línea verde" con el BID por US\$ 30MM para proyectos de eficiencia energética, producción limpia, energía renovable, industria forestal sostenible, biodiesel, entre otros.

El banco evaluará la implementación de un proyecto que nos permita contar con estimaciones de las implicancias financieras del cambio climático.

## 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. Prueba de ello es que en el 2012 se impartieron 140 horas de formación y sensibilización a un total de 74 participantes.

En el 2012, un colaborador del Área de Riesgos participó en un curso virtual sobre "Análisis de riesgos ambientales y sociales (ARAS)" dictado por INCAE, en coordinación con UNEPFI.

