

# Reporte de sostenibilidad corporativa (10180)

---

Denominación	BBVA Continental
Ejercicio	2017
Página web	www.bbvacontinental.pe
Denominación o razón social de la empresa revisora <sup>1</sup>	

---

## Metodología

La información a presentar está referida a las acciones y estándares implementados por la Sociedad en relación con su impacto económico, en el medio ambiente y desarrollo social, correspondiente al ejercicio culminado el 31 de diciembre del año calendario anterior al de su envío, por lo que toda referencia a “el ejercicio” debe entenderse al período antes indicado, y se remite como un anexo de la Memoria Anual de la Sociedad bajo los formatos electrónicos que la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) establece para facilitar la remisión de la información del presente reporte a través del Sistema MVnet.

En la **Sección A**, la Sociedad revela el avance en la implementación de acciones para asegurar su sostenibilidad corporativa. Dicha información se basa en los siguientes parámetros:

a. **Evaluación “cumplir o explicar”**: se marca con un aspa (x) el avance en la implementación que la Sociedad ha alcanzado, teniendo en consideración los siguientes criterios:

Sí : Se cumple totalmente.

No : No se cumple.

**Explicación**: en este campo la Sociedad, en caso de haber marcado la opción “No”, debe explicar las razones por las cuales no ha adoptado las acciones que le permiten considerar su implementación. Asimismo, de estimarlo necesario, en el caso de haber marcado la opción “Sí”, la Sociedad podrá brindar información acerca de las acciones desarrolladas para su implementación.

b. **Información adicional**: se brinda información que permite conocer con mayor detalle las acciones desarrolladas por la Sociedad.

En la **Sección B**, la Sociedad debe detallar las acciones que ha implementado durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

<sup>1</sup> Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

# Sección A

## Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

### Pregunta A.1

	Sí	No	Explicación
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		<p>Efectivamente, como parte del grupo BBVA, el banco se guía por su política de responsabilidad social.</p> <p>BBVA Continental ha suscrito una serie de compromisos cuyos principios inciden en la generación de valor para sus grupos de interés: Pacto Mundial, Principios del Ecuador y Objetivos de Desarrollo del Milenio.</p>

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión.

Estándar	Fecha de adhesión
Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative (GRI 4.0)	2005
Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU)	2014
Principios del Ecuador.	2014
Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)	2014

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:

	Sí	No
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		X
Por exigencia de instituciones públicas		X
Otros / Detalle		

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

	Sí	No
El portal de la SMV	X	
Página web corporativa		
Redes sociales		
Otros / Detalle	X	

Pregunta A.2	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	<input checked="" type="checkbox"/>		Sí. La política medioambiental de BBVA Continental recoge el compromiso del Grupo respecto de la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE).

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano
Política medioambiental del Grupo BBVA	Grupo BBVA

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

Sí  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

La política medioambiental de BBVA Continental recoge el compromiso del Grupo respecto de la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE):

- Reducción del 7% en las emisiones de CO<sub>2</sub>.

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

Sí  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Reducción del 8% en el consumo de electricidad.

Total anual de energía directa consumida (GJ) (gasóleo): 1,258.94

Energía directa (gasóleo) por empleado (GJ / empleado-año): 0.22

Total de electricidad anual consumida (GJ): 128,564.32

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

Sí  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Reducción del 13% en el consumo de agua.

Total anual de agua consumida (m<sup>3</sup>): 143,850.93

Agua consumida por empleado (m<sup>3</sup> / empleado-año): 25.18

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

Sí  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Papel anual reciclado (primera etapa: picado) (kg): 46,397.00

Aparatos eléctricos y electrónicos (kg): 8,140.18

Pregunta A.3	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>		El Banco cuenta con el código de conducta, este código es una norma básica de compromiso de toda persona natural o jurídica que realiza acciones a nombre de BBVA Continental. Enuncia además, los principios y valores que regulan las acciones de todos los colaboradores.

De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptadas en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Código de Conducta	Cumplimiento Normativo

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

Sí  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Seguridad y Salud en el Trabajo	Talento y Cultura

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

Sí  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Período de evaluación
Talento y Cultura – Formación	El periodo de evaluación está sujeto a un plan anual de capacitación aplicable a todos sus colaboradores según su rol y función en la empresa.

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

Sí  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Encuesta de Compromiso Gallup Q12

• Encuesta realizada a fines de octubre del 2017, por segundo año consecutivo. Esta busca medir y analizar el nivel de compromiso de los empleados, así como fomentar la mejora continua de este a través de planes de acción en todos los niveles de organización del Grupo BBVA.

• Este enfoque del compromiso en los equipos permite contar con colaboradores más integrados y motivados en su rol de trabajo.

• Asimismo, se han llevado a cabo, en gran proporción de los equipos del Banco, reuniones entre los miembros donde se han creado propuestas de buenas prácticas para sus planes de acción, los cuales rendirán fruto para la creación del compromiso del Banco durante el año.

• Este año se contó con un incremento en el índice de participación con respecto al año pasado, llegando al 91%, este totalizado en 4.738 colaboradores.

Pregunta A.4

	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?	<input checked="" type="checkbox"/>		Sí: política de responsabilidad social corporativa.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de responsabilidad social corporativa	Grupo BBVA

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

Sí  | No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

No han habido controversias con las comunidades locales durante el 2017.

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

Sí  | No

d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

Sí  | No

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

% Ingresos Brutos	0.10%
-------------------	-------

**Pregunta A.5**

	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<p>BBVA Continental considera que las relaciones con los proveedores se guiarán no solo por la Política de Compras Responsables y por la Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, sino también por el mismo Código de Conducta que el resto de la organización. Estos tres documentos establecen criterios que afectan tanto al proceso de homologación como a los pliegos de condiciones y contratos.</p> <p>El traslado de los principios recogidos en el Código de Conducta a la función de compras se lleva a cabo mediante los Principios de Aplicación a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento (IPA), que rigen para todas las unidades que intervienen en el proceso de aprovisionamiento en cualquiera de las entidades que conforman el Grupo BBVA, y vinculan a todas las personas que desarrollan su trabajo en alguna de las funciones que forman parte de dicho proceso.</p>

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política Corporativa de compras responsables	Gerencia de Compras

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

Sí  |  | No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Finanzas – Sub-Gerente de Compras	Gerencia General

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

Sí  |  | No

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medio ambientales?

Sí  No

**Pregunta A.6**

	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Política de responsabilidad social corporativa (RSC) y el Código de Conducta.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Responsabilidad Social Corporativa	Grupo BBVA
Código de conducta	Cumplimiento normativo

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

Sí  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Business Development & Digital Banking	Gerencia General Adjunta

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

Sí  No

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

Sí  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

Primer banco en índice de recomendación IReNE. Por medio de una serie de encuestas, esta metodología facilita entender el estatus competitivo de BBVA, su posición relativa ante nuestros competidores en términos de recomendación. Ello gracias a que durante el año se recoge la opinión de los usuarios del sistema financiero y se les solicita evaluar a los principales cuatro bancos del país en cuanto a calidad de canales, productos y servicios.

En este sentido, un logro importante ha sido aumentar la muestra mensual de clientes hasta contar con casi 5,000 respuestas por mes desde junio en adelante.

## Sección B

### Detalle de las acciones implementadas por la Sociedad

En esta sección se detallan los grupos de interés de la Sociedad y las acciones implementadas durante el ejercicio pasado, vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y en el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

### Compromiso con la sostenibilidad

BBVA Continental elabora un Informe de Banca Responsable (IBR) que recopila la información sobre las diferentes actividades que se realizan en cada una de sus unidades de negocio.

Este informe ha sido elaborado siguiendo, completa y detalladamente, la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI G4), lo que garantiza un nivel exhaustivo en la información relativa a contenidos básicos, generales y específicos, así como en lo que respecta al suplemento financiero, del que se ha dispuesto información para su publicación. De otro lado, cabe señalar que la presentación de datos sigue la norma AA1000 APS de Accountability.

### Modelo de banca responsable

BBVA Continental cuenta con un modelo diferencial de hacer banca, al que denomina banca responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Ello se refleja en la Política de Responsabilidad Social Corporativa o de Banca Responsable del Banco que aprueba el Consejo de Administración, una política cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del Banco en las personas y la sociedad y que es clave para el Propósito de BBVA.

Todas las áreas de negocio y de apoyo integran esta política en sus modelos operativos. La Unidad de Responsible Business coordina su implementación y trabaja fundamentalmente como segunda línea para definir los estándares y darles apoyo.

El modelo de banca responsable es supervisado por el Consejo de Administración y sus distintas comisiones, así como por el Global Leadership Team del Banco, presidido por el CEO.

Durante el 2017, el Grupo trabajó en un nuevo marco ambiental y social que culminó en la definición de una estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible que aborda de manera integral la gestión de los riesgos y de las oportunidades derivados de la lucha contra el cambio climático y la consecución de los ODS.



# Nuestra aspiración

## Nuestra aspiración



## Redefiniendo nuestra propuesta de valor centrada en las necesidades reales de nuestros clientes

Durante el 2017, BBVA Continental ha seguido avanzado en la consecución de su Propósito: **poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era**, a través de productos y servicios que ayudan a las personas a tomar mejores decisiones financieras y cumplir sus objetivos vitales. En este sentido, se han dado pasos importantes en el desarrollo de las seis Prioridades Estratégicas del Grupo, alineadas con el Propósito, para avanzar en dicho proceso de transformación.

# Prioridades estratégicas

## Prioridades estratégicas

<b>1</b> La mejor experiencia de cliente	<b>2</b> Impulso de ventas digitales	<b>3</b> Nuevos modelos de negocio
<b>4</b> Optimización de la asignación de capital	<b>5</b> Liderazgo en eficiencia	<b>6</b> El mejor equipo

## Nuestros valores

Para definir sus valores, el Grupo BBVA realizó un proceso abierto que contó con la opinión de empleados procedentes de todas las geografías y unidades del Grupo. Estos valores definen su identidad y son los pilares para hacer realidad el Propósito:

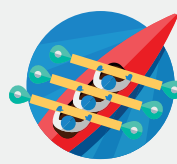
### Nuestros valores



**El cliente** es lo primero




Pensamos **en grande**



Somos **un solo equipo**

 Somos empáticos

 Somos ambiciosos

 Estoy comprometido

 Somos íntegros

 Rompemos moldes

 Confío en el otro

 Solucionamos sus necesidades

 Sorprendemos al cliente

 SoyBBVA

Estos valores se reflejan en el día a día de todos los empleados del Grupo BBVA, influyendo en todas sus decisiones.

## Sistemas de cumplimiento

El sistema de cumplimiento del Grupo constituye una de las bases sobre las que BBVA Continental asegura el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. En línea con los principios establecidos por el Bank for International Settlements (BIS) y la normativa de referencia en esta materia, articula su actividad en torno al desarrollo e implementación de las políticas y los procedimientos acordados, y su difusión y cumplimiento.

Igualmente, se preocupa por la formación dirigida a la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento en los siguientes temas:

- Conducta en los mercados.
- Tratamiento de los conflictos de intereses.
- Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLA/FT).

### Asesoramiento en materia de comportamiento ético y legal

Durante el 2017 la Unidad de Cumplimiento ha procurado reforzar el permanente compromiso del Grupo BBVA con la integridad en los negocios, impulsando la comunicación, formación y adhesión a la versión actualizada de su Código de Conducta.

Aprobado en el 2015, el código recoge las últimas exigencias normativas –recomendaciones de organismos internacionales (BIS, EBA, entre otros) y las mejores prácticas y requerimientos de los organismos supervisores–. También toma en cuenta las expectativas sociales existentes sobre lo que debe ser una estricta cultura empresarial basada en la ética.

Durante el 2017 la Unidad de Cumplimiento continuó brindando soporte y asesoría a los empleados y a la alta dirección de BBVA Continental en materia de aplicación del código de conducta. La asesoría se impartió en asuntos relacionados con la repartición de regalos o beneficios personales, el desarrollo de actividades profesionales, el tratamiento y gestión de potenciales conflictos de intereses y la gestión del patrimonio personal.

BBVA Continental ha instituido el Comité de Gestión de Integridad Corporativa como el estamento de más alto nivel a cargo de vigilar la debida aplicación de todas las políticas y lineamientos incluidos en el código de conducta. En las sesiones del comité, la Unidad de Cumplimiento presenta la evolución de todos los ámbitos consignados en el código.

## **Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (PLA/FT)**

La PLA/FT constituye una constante en los objetivos que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de mejorar los entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Para BBVA Continental, evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidades delictivas es un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y, con ello, mantener la confianza de las personas e instituciones con las que se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores, etc.) y con la sociedad en general.

En este sentido, durante el 2017 BBVA Continental persistió en potenciar el modelo de gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo con la implementación de mejoras en los sistemas de categorización o asignación de riesgo a los clientes, todas ellas desde la óptica de la PLA/FT y en función de una serie de parámetros definidos legalmente y/o identificados por el sector como relevantes para cuantificar los riesgos de lavado. Asimismo, se ha perfeccionado los sistemas de monitoreo ya existentes en el Banco.

De otro lado, durante el 2017 BBVA Continental continuó con la formación de sus trabajadores, filiales y vinculados en materia de PLA/FT. Se realizaron actividades de formación, tanto presencial, para los nuevos ingresantes, como a distancia (online), diseñada específicamente para el personal dedicado a labores comerciales. En total, se contó capacitación con la participación de 3,463 colaboradores inscritos en el curso comercial y 5,354 en el curso general.

## **Estándares de conducta**

El Código de Ética en los Mercados de Valores desarrolla las disposiciones establecidas en el Código de Conducta de BBVA Continental en relación con el ámbito bursátil, al incorporar una serie de principios y criterios generales de actuación comúnmente aceptados a nivel internacional y dirigidos a preservar la integridad en ellos.

Concretamente, recoge las pautas mínimas de actuación que toda persona que forme parte del Grupo debe observar con relación al tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y la actuación por cuenta propia de los empleados en los mercados. Este documento es evaluado en forma periódica con el fin de incorporar mejoras de manera constante.

Además de este mecanismo, BBVA Continental posee otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional. Los más importantes son:

- El reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores.
- El estatuto de la función de cumplimiento.
- El código ético para la selección del personal.
- Los principios aplicables a los participantes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA.
- Los principios básicos de gestión de riesgos y manual de políticas de gestión del riesgo.
- La norma de relación con personas o entidades de relevancia pública en materia de financiamiento y garantías.

Otros compromisos básicos adquiridos por el Grupo son:

- La política de responsabilidad social corporativa, que establece los principios y las directrices que BBVA Continental debe cumplir por el por la importancia que tienen respecto a su impacto en la sociedad. Esta política es aprobada por su Consejo de Administración.
- La norma de actuación en materia de defensa de BBVA, vigente desde febrero del 2012 que en todos los países del Grupo.

BBVA tampoco participa en operaciones relacionadas con armamento que tengan como origen o destino países con alto riesgo de vulnerar los derechos humanos.

- Compromiso en materia de derechos humanos.
- Política medioambiental.
- Política de compras responsables.

## Derechos humanos

Desde el 2007, BBVA tiene un Compromiso en materia de derechos humanos que define los fundamentos de comportamiento mínimos que, en este campo, aplican a todas las entidades que configuran el Grupo BBVA y a todos sus colaboradores y equipo gestor.

Asimismo, estos fundamentos guían las relaciones de BBVA Continental con sus clientes, proveedores y con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades.

Este compromiso ha sido actualizado periódicamente desde su aprobación tomando como referencia los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, que enuncian las acciones que tanto los Estados como las empresas deben llevar a cabo para cumplir con sus obligaciones para proteger y respetar los derechos humanos y habilitar los mecanismos que sean necesarios para reparar cualquier impacto adverso que pueda generarse.

## Cumplimientos legales

En el 2017 no se registró ninguna multa elevada que afecte negativamente al monto total facturado por el Banco durante el período en revisión.

Hubo 239 casos con sanciones pecuniarias por un importe de 432.47 UIT.

No se registraron sentencias firmes por demandas de colaboradores o sus representantes debido a incidentes de tipo discriminatorio relacionados con las condiciones laborales. Así, se dieron por cumplidas las disposiciones de la legislación laboral vigente y las establecidas en los convenios colectivos.

En la prensa escrita no se reportó ningún tema polémico que afectase a BBVA Continental en términos de sostenibilidad. Tampoco se registraron sanciones o multas en materia medioambiental.

# Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

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

Los riesgos extrafinancieros pueden afectar el perfil crediticio de los prestatarios o de los proyectos que se financian, lo que a su vez dañaría la calidad del riesgo asumido y, en consecuencia, incidir en el reembolso de los créditos.

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

## Principios de Ecuador

Para BBVA Continental, los PE son el punto de partida para aplicar las mejores prácticas de financiación responsable y el marco de diálogo con los clientes y los grupos interesados en los proyectos que financia. Es por ello que estos principios se han convertido en el estándar de referencia para la financiación responsable para el Banco. BBVA Continental asume el compromiso de apoyar su desarrollo y difusión desde el Comité de Dirección de los PE y los grupos de trabajo en los que participa.

Es por eso que en el 2004 BBVA Continental se adhirió a los Principios de Ecuador (PE), un conjunto de estándares que permiten determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos, tomando como base la política y normas de desempeño en sostenibilidad social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y las guías generales sobre ambiente, salud y seguridad del Grupo Banco Mundial (GBM).

El análisis de los proyectos consiste en someter cada transacción a un proceso de due diligence en dos aspectos fundamentales: ambiental y social. Este se inicia con la asignación de una categoría (A, B, C), tal como lo establece el proceso de clasificación de IFC. La revisión de la documentación aportada por el cliente y por los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos señalados en los PE en función de los dos rubros mencionados.

Los contratos de financiación deben incorporar las obligaciones del cliente tanto en lo referido al medio ambiente como al impacto social, y someterse a un monitoreo a cargo de un equipo especializado.

# El cliente

## Experiencia del cliente

BBVA Continental mantiene firme su decisión estratégica de consolidar su convicción que “el cliente es lo primero”, no solo como un importante valor corporativo, sino como el eje de actuación de su estrategia de servicio.

La meta de BBVA Continental es que el cliente, después de consumir sus productos o servicios, pueda sentirse plenamente satisfecho y, como producto de una experiencia que considera sobresaliente, dispuesto a recomendar el Banco a sus familiares y amigos. Para lograrlo, el Banco debe cumplir ciertas premisas a los ojos del cliente, como serle confiable e innovador y permitirle acceder a oportunidades que antes no tenía a su alcance.

El reto es ofrecerle al cliente experiencias memorables y duraderas que hagan de BBVA Continental el banco más confiable del sistema para él en el presente y en el largo plazo. Y es aún mayor toda vez que el Banco busca consolidar una vivencia de alta calidad en todos sus canales y, a puertas de la gestión omnicanal, ha incorporado en su visión la necesidad de priorizar la digitalización de los procesos de relacionamiento con el cliente, así como desarrollar la capacidad de brindar la mejor experiencia en cada uno de ellos.

Con todo ello en práctica, es el cliente quien elige la forma de interacción que mejor se acomoda a su perfil y quien está en capacidad de reconocer la información relevante de los productos y servicios que ha escogido gracias a las herramientas puestas a su servicio.

En suma, el reto de BBVA Continental ubica al cliente en el centro de la propuesta de valor, de modo que perciba los beneficios de nuestra estrategia de manera clara y oportuna.

### IReNe y feedback

Escuchar la voz del cliente, brindar soluciones de vanguardia y cimentar relaciones de largo plazo son las prioridades de BBVA Continental. En ese sentido, con una perspectiva de mediano y largo plazo, busca anticiparse al mercado a partir de un modelo de gestión Customer Centric como ventaja competitiva.

Por ello, a lo largo del 2017 el Banco desplegó una estrategia centrada en recuperar el liderazgo en calidad de servicio en todos sus canales, para lo cual mantuvo tres ejes de actuación de manera sostenida:

- Escuchar la voz del cliente
- Implementar planes de acción
- Trabajar en equipos multidisciplinarios

Siendo las opiniones de los clientes un eje fundamental en el proceso de mejora de la propuesta de valor del Banco, en el 2017 se continuó con la aplicación del Índice de Recomendación Neta (IReNe) en todos los canales y principales productos que comercializa.

## Gestión de quejas y reclamaciones

El servicio de Atención al Cliente es uno de los pilares fundamentales de BBVA y se basa en atender a cada cliente y usuario de acuerdo con sus necesidades y características propias. Por ello, durante el 2017 se trabajó en la transformación del modelo productivo (TMP), una de cuyas líneas de acción, “Reclamos”, tiene como objetivo mejorar la experiencia del cliente en la solución de sus consultas y quejas en los diversos canales. La meta no es solo reducir su volumen sino también su tiempo de resolución, para lo cual las diferentes áreas del Banco se enfocan en trabajar en las causas-raíz.

Asimismo, en el 2017 se trabajó en el ingreso y tracking de reclamos a través de la web y la Banca por Internet como un nuevo canal que facilite al cliente el contacto con el Banco. Para conseguirlo, se apuntó a que dichas herramientas sean más amigables y permitan que el cliente registre su caso, obtenga su código en línea –el circuito está conectado directamente con la herramienta de registro del Banco– y pueda realizar el seguimiento de este sin tener que ir a una oficina o comunicarse por teléfono.

## Protección del cliente

BBVA Continental tiene definido un conjunto de medidas de seguridad y monitoreo para prevenir la ocurrencia de incidentes de ciberseguridad y fraude. La clave está en detectar oportunamente toda posible amenaza y adoptar acciones rápidas que mitiguen cualquier daño a la organización.

En el 2017, como Grupo, en BBVA Continental se empezó a implementar un plan de prevención, preparación, respuesta y recuperación de ciberseguridad para fortalecer las medidas de control ante ataques de esa índole. La gestión del fraude se enfocó en la mejora de procesos y la incorporación de nuevas tecnologías que optimicen los niveles de detección y prevención y reduzcan el riesgo de potenciales pérdidas.

Como proyecto principal destaca el despliegue de agentes específicos de ciberseguridad en todas las estaciones del Banco, lo que permite aislar cualquier equipo que muestre actividad sospechosa.

De otro lado, el programa Gestión de Continuidad del Negocio, también ejecutado en el 2017, busca salvaguardar los intereses de los clientes y demás grupos de interés ante la eventualidad de una interrupción grave en las operaciones, así como preparar al personal para una respuesta adecuada. El Banco cuenta con un Plan de Gestión de Crisis y planes de respuesta específicos, que son revisados y optimizados anualmente con la participación de la alta dirección, gerencias, personal y proveedores. Al cierre del año BBVA Continental logró la certificación ISO 22301:2012, en mérito al alineamiento de sus procesos de gestión de continuidad del negocio con los más altos estándares internacionales.

## Soluciones centradas en personas

Unos de los objetivos de BBVA Continental es integrar atributos sociales diferenciales en los productos e iniciativas que forman parte de la actividad diaria del Banco. De esta manera se consigue que, además del impacto social generado por la actividad ordinaria, se puedan diseñar productos y servicios con un impacto social superior.

Estos productos se agrupan en cuatro grandes bloques: aquellos que sirven para favorecer la inclusión financiera, los destinados a Pymes, los desarrollados para particulares con necesidades especiales y, por último, la inversión socialmente responsable.

### Inclusión financiera

Datos de clientes del segmento de inclusión financiera	2017
Número de clientes	909,252

## Cajeros corresponsales

La expansión de este canal tiene como objetivo llegar a localidades y segmentos no atendidos por los canales tradicionales y fomentar así la inclusión financiera. La estrategia busca también captar nuevos puntos de atención en ubicaciones cercanas a las personas y ofrecer transacciones de valor agregado. En el 2017 se lanzaron las opciones de Adelanto de Sueldo y de compra de pasajes en Cruz del Sur, lo que permitió acceder a 2,000 puntos de venta y facilitaron al cliente la experiencia con este canal, haciendo que su uso sea recurrente.

	Número de puntos	Número de transacciones
2017	6,831	28,830,000

## Omnicanalidad

BBVA Continental ha diseñado una estrategia omnicanal con el fin de servir al cliente de la forma más oportuna, independientemente de cuándo, cómo o dónde desee acceder a los diferentes servicios.

Datos básicos de omnicanalidad	2017
Cientes digitales (en miles)	470
Cientes móviles (en miles)	311

## Fondo mutuo Leer es estar Adelante, FMIV

El FMIV es un fondo de responsabilidad social en el que se obliga al inversionista a donar 1/10 de su cuota semestral a la Fundación BBVA y contribuir así al programa Leer es estar Adelante, que busca elevar los niveles de comprensión lectora en los niños que cursan del tercero al sexto grado en escuelas públicas.

Tal como indica su política de inversiones, el fondo mutuo Leer es estar Adelante, FMIV, invierte únicamente en instrumentos de deuda cuya duración promedio es mayor de 360 días y menor de 1,080, predominantemente en dólares, ya sea en el mercado local o en el extranjero.

El fondo invierte principalmente en instrumentos de alta calidad crediticia (AAA hasta AA- en el largo plazo, o CP-1 en el corto plazo) y arriesga hasta el nivel A- o CP-2. Adicionalmente, las inversiones que se realicen en el extranjero deberán contar con una clasificación de riesgo no menor de BBB- (BBB menos), con excepción de instrumentos que se negocian en el extranjero de empresas constituidas en el Perú, en cuyo caso podrá invertir en valores de clasificación de riesgo igual o mejor a BB- (BB menos).

# El equipo

Una de las seis prioridades estratégicas de BBVA es “ser el mejor equipo”. Esto supone atraer, desarrollar, motivar y retener a los mejores empleados, a los que se les proporciona la más óptima experiencia de trabajo. Para ello se impulsa una nueva cultura, con novedosas formas de trabajo y estructuras más horizontales, y se implementa un nuevo modelo de compensación variable alineado con los objetivos estratégicos.

Transparencia y consistencia son los dos pilares fundamentales en los que se basa la actuación de Talento & Cultura, por lo que ha definido tres principios básicos que guían esta:

- **Cercanía al negocio:** actuar como socios (business partners) del resto de las áreas.
- **Foco en la ejecución:** entregar nuevas soluciones, con compromisos de plazos concretos, basadas en datos y enfocadas en hacer las cosas sencillas.
- **One Team:** trabajar como un solo equipo, de manera transversal entre geografías y sin “cotos” funcionales.

Datos básicos del equipo de BBVA	2017
Número de empleados	5,666
Antigüedad media (años)	9.2
Edad media (años)	35
Diversidad (% mujeres)	52
Rotación (%)	18.2

Datos básicos de formación en BBVA	2017
Inversión en formación (en miles de soles)	5,715,000
Inversión en formación por empleado (en miles de soles)	990
Horas de formación por empleado	53.96
Satisfacción de la formación (sobre 5)	4.52
Empleados con formación (%)	95.73

## Diversidad y conciliación

En el 2017 se prosiguió con el desarrollo de las diez iniciativas corporativas concebidas en el Plan Global de Diversidad lanzado en el 2010 y ampliado en el 2014, centrado en tres vectores:

- Maternidad
- Desarrollo profesional
- Sensibilización

Como parte del fomento de la diversidad y conciliación, el Banco brinda oportunidades de incorporación laboral a personas con discapacidad, en permanente comunicación con los organismos que fomentan la igualdad de oportunidades, como el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis) y el Ministerio de Trabajo. De manera interna, coordina con ellas los requerimientos de mobiliario de trabajo a través del médico ocupacional y del equipo de asistentes sociales.

Distribución de los empleados por género y categoría profesional (%)	2017	
	Hombres	Mujeres
Equipo gestor <sup>(*)</sup>	69%	31%
Mandos medios	55%	45%
Especialistas	55%	45%
Fuerza de ventas	42%	58%
Puestos base	42%	58%

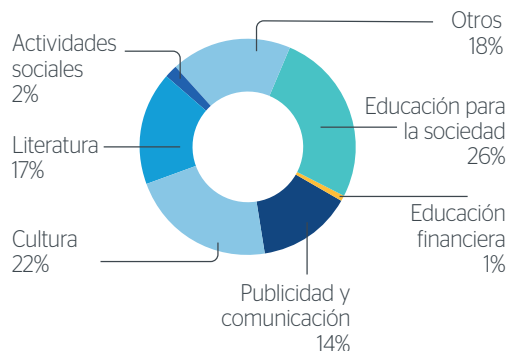
(\*) Comité de Dirección y gerentes de unidad.



# Sociedad

El propósito y razón de ser de BBVA Continental consiste en poner las ventajas de esta nueva era al alcance de todos, ya que considera que más que un Banco es un motor de beneficios, lo que lo lleva a procurar impactar positivamente en la vida de las personas para construir relaciones de confianza.

## Fundación BBVA Continental Inversión en programas sociales 2017



## Educación financiera

Una de las líneas estratégicas del Plan de Negocio Responsable es la educación financiera, cuya ejecución está a cargo de la Fundación BBVA Continental. El propósito del plan es favorecer el desarrollo de habilidades que permitan a las personas tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar en este tipo de temas y ser más conscientes de los riesgos y las oportunidades que existen.

Gracias al desarrollo de los talleres "Tu dinero, tu amigo", en los que participan colaboradores de empresas e instituciones, clientes y no clientes del Banco, se brinda información sobre los principales productos del sistema financiero: tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y crédito hipotecario.

A lo largo del 2017 se realizaron 14 talleres, coordinados a través del área de Mundo Sueldo y con la participación de 498 personas integrantes de 10 empresas.

Principales indicadores de educación financiera	2017
Número de beneficiarios por el programa global de educación financiera	498
Adultos	498
Número de talleres de educación financiera	14

## Educación para la sociedad

Los pilares en los que se sostiene la Fundación son el desarrollo y la promoción de programas educativos y culturales, dos compromisos que mantiene desde hace 44 años. En el campo de la educación, la Fundación ha logrado atender a más de 15,000 personas, tanto niños como adultos.

	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Educación infantil y primaria	14,474	57,896
Formación para adultos <sup>(*)</sup>	591	n. a.
Total	15,065	57,896

(\*) En el 2017 este rubro estuvo conformado por los becarios de pregrado de la PUCP (16), los asistentes a los talleres de educación financiera (467) y el Patronato de la Universidad del Pacífico (108).

## Programa Leer es estar Adelante

El programa Leer es estar adelante inició en el 2017 una etapa de retiro de las escuelas donde se viene implementando el programa desde hace 10 años. Para ello, adicional a la dotación de los textos escolares que se realiza a inicios de año y a las capacitaciones y acompañamientos que se brindan a los docentes, se entregaron dotaciones de diccionarios para apoyar el trabajo en aula y textos de la colección Adelante para reserva de las bibliotecas.

Con el aporte del Fondo Social Terminales Portuarios de Paita, se atendió a 5,146 alumnos y 156 docentes en 13 instituciones educativas de la región Piura, gracias a un convenio con un horizonte de tres años.

Principales indicadores del programa					
	Inversión 2016	Número de becarios	Beneficiarios indirectos <sup>(1)</sup>	Número de voluntarios <sup>(2)</sup>	Número de aliados <sup>(3)</sup>
Perú	S/ 431,583.50	14,474	57,896	100	10

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

(2) Corresponde a los Voluntarios BBVA Continental.

(3) Incluye: IEP, Unidades de Gestión Educativa de Cañete, Huaytará, La Mar y Huamanga; y todos los socios privados.

## Medio ambiente

Como entidad financiera, BBVA Continental ejerce una destacada influencia sobre el medio ambiente a través del consumo de recursos naturales y emisiones generadas y, muy especialmente, mediante los productos y servicios que ofrece, sobre todo aquellos relacionados con sus actividades de financiamiento, gestión de activos y cadena de suministros.

El compromiso del Banco con el medio ambiente está reflejado en su política medioambiental de alcance global. Ha suscrito los principales acuerdos internacionales al respecto, como la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Ecoeficiencia

La política medioambiental de BBVA Continental recoge el compromiso del Grupo respecto de la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), que establece los siguientes objetivos para el período 2016-2020: Objetivos con respecto a los resultados alcanzados del 2015:

- Reducción de 7% en las emisiones de CO<sub>2</sub>
- Reducción de 13% en el consumo de agua
- Reducción de 8% en el consumo de electricidad
- Un 35% del personal trabaja en edificios y oficinas con certificación ambiental
- Un 35% del personal trabaja en edificios con recogida selectiva

Además de esta iniciativa, el plan establece controles y el recojo de los residuos resultantes en insumos como papel, aparatos eléctricos y otros remanentes en todo el ámbito del Grupo BBVA.

Principales indicadores del PGE <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Personal que trabaja en edificios certificados (%) <sup>(2)</sup>	35%	35%	32%
Emisiones CO <sub>2</sub> por empleado (tn/empleado-año)	1.88	1.61	1.46
Consumo de papel por empleado (kg)	50.52	65.74	64.65
Electricidad consumida por empleado (MW-h / empleado-año)	6.25	6.475	6.633
Consumo de agua por persona (m <sup>3</sup> / empleado-año)	25.18	31.43	31.35

(1) Incluye únicamente a empleados del Banco.

(2) Sobre la base de las certificaciones ISO 140001 (Sede Central) e ISO 50001 (12 Oficinas de la Red), al considerar únicamente a empleados de BBVA.

# Proveedores

BBVA considera a sus proveedores como parte fundamental de su modelo de negocio. Por este motivo, y en previsión de los posibles impactos que se puedan generar en los países en los que el Banco está presente, decidió que las relaciones con los proveedores se guíen no solo por la Política de Compras Responsables y por la Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, sino también por el mismo Código de Conducta que el resto de la organización. Estos tres documentos establecen criterios que afectan tanto al proceso de homologación como a los pliegos de condiciones y contratos.

BBVA Continental aspira a que los proveedores compartan los estándares del Banco en materia social y medioambiental, así como los valores impulsados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En ese sentido, cuenta desde el 2012 con una política de compras responsables cuya finalidad es fomentar los aspectos sociales y medioambientales en relación con los proveedores.

En el marco de esta política, las actuaciones con los proveedores en el 2017 se enfocaron en:

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

Datos básicos de proveedores	2017
Número de proveedores <sup>(1)</sup>	3,230
Volumen facturado por proveedores (en millones de soles)	967
Número de proveedores homologados <sup>(2)</sup>	429

(1) Se considera a proveedores que han facturado al Banco. Considera el importe sin impuestos.

(2) Proveedores con homologación vigente al 2017.

El Banco suscribe contratos principalmente con proveedores de intermediación laboral, contratistas de obra, proveedores de tercerización de servicios y de compra de bienes, entre otros. Según el rubro, las compras se efectúan con proveedores locales y no domiciliados.

## Cadena de suministro

BBVA cuenta con Global Procurement System (GPS), una plataforma tecnológica global que da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento en el Grupo (presupuesto, compras y finanzas). La plataforma se encuentra operativa en España, México, Perú, Colombia, Chile, Argentina, Venezuela y la organización de compras regional de América del Sur (hub de Chile), que presta el servicio de compras al resto de países de esta región. GPS está integrada con la plataforma tecnológica de Adqira, un marketplace que permite la interacción online entre las empresas del Grupo y sus proveedores mediante el intercambio electrónico de documentos en un entorno colaborativo.