

ÍNDICE

Este es el cuarto informe de Responsabilidad Corporativa de BBVA Banco Continental y contiene información relativa al desempeño del Banco (y, en algunos puntos, del Grupo) en esta materia durante el 2008. Como en el 2007, este año la información se ha plasmado siguiendo una estructura cuyo eje central son los asuntos considerados relevantes por nuestros grupos de interés. En BBVA Banco Continental creemos que este planteamiento permite centrar la discusión y afrontar con mayor claridad cuáles son nuestros principales compromisos y actuaciones. Este informe tiene la calificación A+ de GRI y ha sido revisado por Deloitte de acuerdo al alcance expresado en el Informe de Revisión Independiente. La información completa se puede encontrar en www.bbva.com.




PÁGINA

ÍNDICE

	PÁGINA	ÍNDICE
	Portada	PERFIL DEL BANCO
	1	CARTA DEL PRESIDENTE
PRINCIPIOS Y POLÍTICA DE RC	3	•Visión, principios corporativos y posicionamiento•Estrategia de negocio•La responsabilidad corporativa en BBVA Banco Continental•Plan estratégico de responsabilidad y reputación corporativas•Sistema de gobierno corporativo•Sistema y función de cumplimiento•Principio de precaución: la gestión del riesgo•Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales•Creación de valor para los grupos de interés
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	13	•Identificación y diálogo con los grupos de interés en BBVA Banco Continental •Integración de las expectativas de los grupos de interés en la gestión •Comunicación a los grupos de interés•Asuntos relevantes en el contexto actual de crisis•Asuntos sensibles en 2008
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	18	•Calidad, satisfacción y atención al cliente•Acceso al crédito•Adaptabilidad •Seguridad, protección al cliente y continuidad del negocio•Transparencia, publicidad y etiquetado•Multicanalidad
INCLUSIÓN FINANCIERA	23	•Plan de bancarización•Banca para inmigrantes: Recepción y cobro de remesas del exterior
FINANZAS RESPONSABLES	25	•La gestión responsable del riesgo en BBVA Banco Continental•Grandes empresas y financiación de proyectos•Evaluación del riesgo ambiental •Sobreendeudamiento y gestión del riesgo•Establecimiento del Grupo BBVA en centros financieros <i>Off-Shore</i> •Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas
PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES	29	•Inversión Socialmente Responsable•Vivienda y acceso al crédito hipotecario •Empresas en Banca Minorista•Instituciones públicas y privadas no lucrativas •Productos y servicios con carácter ambiental
GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RRHH	32	•Perfil de los empleados•Empleo y selección•Valoración, desarrollo profesional y compensación•Formación y gestión del conocimiento•Pasión por las personas •Beneficios personales•No discriminación, igualdad de oportunidades y conciliación•Comunicación interna•Clima laboral•Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos•Salud y seguridad laboral
COMPRAS RESPONSABLES	45	•Política y modelo corporativo de compras•Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento•Sistema de homologación de proveedores•Herramientas de gestión y de aprovisionamiento•Proyectos responsables con proveedores
GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	48	•Políticas Ambientales y sistema de Gestión Ambiental•Impactos directos: Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012•Cambio climático: riesgo y oportunidad •Formación y sensibilización ambiental
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	53	•Asuntos relevantes y datos básicos•La Fundación BBVA Banco Continental
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	59	•Programa de voluntariado
	61	PACTO MUNDIAL Y OBJETIVOS DEL MILENIO
	63	INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE Y CRITERIOS DEL INFORME
	65	INDICADORES GRI
	67	INDICADORES CLAVE DE RC / PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS
	68	PROGRESOS 2008 Y OBJETIVOS 2009