

# PRINCIPIOS Y POLÍTICA DE RC



La política de Responsabilidad Corporativa de BBVA Banco Continental tiene como misión la definición de compromisos y el impulso de comportamientos que son expresión de la visión y los principios de BBVA Banco Continental, que responden lo mejor posible a las expectativas de los grupos de interés y que refuerzan la estrategia de negocio de nuestro Grupo.

## Visión, principios corporativos y posicionamiento

### A. VISIÓN

El Grupo BBVA definió su visión en 2003, que aplica a todos los Bancos que lo forman y se resume en la idea “Trabajamos por un futuro mejor para las personas”. Esto busca establecer un vínculo emocional que genere confianza y apoyo en la relación con sus principales públicos, con el objetivo último de crear un futuro mejor para todos los actores implicados.

**«BBVA Banco Continental, trabajamos por un futuro mejor para las personas»**

En este marco de referencia, entendemos la responsabilidad corporativa como el compromiso real y basado en la acción de aportar el máximo valor posible y equilibrado a nuestros grupos de interés directos –accionistas, clientes, empleados y proveedores– y al conjunto de las sociedades en las que estamos presentes.

### B. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Somos parte de un Grupo en el que queremos ser una empresa que escucha a sus grupos de interés y que integra de la mejor manera posible sus expectativas en todos los ámbitos de su comportamiento. Y ello empieza con la propia definición de nuestra visión y principios, que son el resultado de un proceso de “escucha” y de integración de expectativas, valores y aspiraciones de nuestros principales grupos de interés. El resultado de definir “lo que queremos ser” (directivos y empleados), “lo que debemos ser” (otros grupos de interés) y “lo que somos”

(historia, fortalezas y debilidades del Grupo).

Los principios corporativos del Grupo BBVA y por ende, de BBVA Banco Continental, concretan la visión de la compañía en la relación con cada uno de sus grupos de interés, sintetizando los valores básicos que guían su actuación y la forma de entender el papel de la empresa en la sociedad. Estos principios constituyen la base de la cultura corporativa de BBVA Banco Continental y son los siguientes:

## Los 7 principios corporativos de BBVA Banco Continental

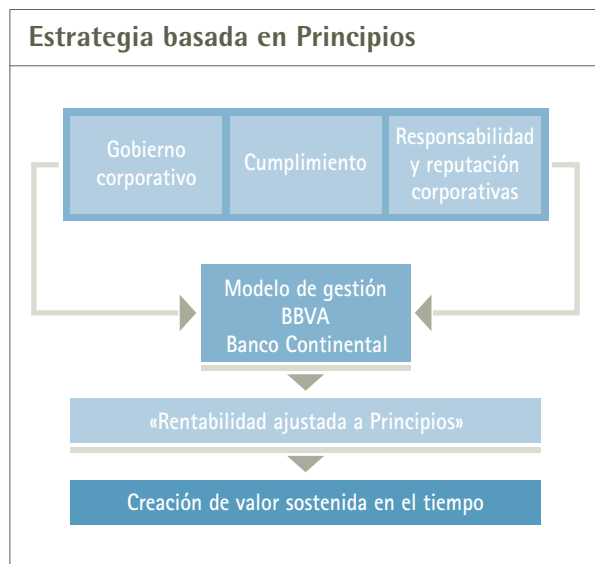
- 1. Cliente**  
El cliente como centro de nuestro negocio.
- 2. Creación de valor**  
La creación de valor para nuestros accionistas como resultado de nuestra actividad.
- 3. Equipo**  
El equipo como artífice de la generación de valor.
- 4. Estilo de gestión**  
Un estilo de gestión como generador de entusiasmo.
- 5. Ética e integridad**  
Un comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad.
- 6. Innovación**  
La innovación como palanca de progreso.
- 7. Responsabilidad social**  
La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo.

### C. POSICIONAMIENTO

La identidad y el posicionamiento de la marca corporativa de BBVA Banco Continental vienen definidos por la combinación de tres ejes básicos que resumen la visión del Grupo al cual pertenecemos y que son los pilares sobre los que construye su estrategia de negocio, su marca y su reputación: los principios corporativos, la prioridad de la innovación y la idea de trabajar “de personas para personas”. La marca “adelante” sintetiza todos estos planteamientos y simboliza el espíritu de constante impulso que guía la actividad de la compañía en el día a día y que determina su horizonte en el largo plazo.

Los principios constituyen los fundamentos de nuestro proyecto. Nuestro modelo de gestión no solo se sirve de la Rentabilidad ajustada al Riesgo (RaR) como la herramienta para medir el valor que creamos, sino que va más allá, observando rigurosos criterios éticos: la integridad, la transparencia y las buenas prácticas.

Por tanto, nuestra estrategia y modelo de negocio se basa también en una Rentabilidad ajustada a los Principios y las Buenas Prácticas. Para BBVA Banco Continental esta es la clave que garantiza la creación de valor de forma sostenida en el tiempo.



En mayo de 2007 el Grupo presentó el Plan de Innovación y Transformación, cuyos principales objetivos son:

- Generar una oferta adaptada a las necesidades de cada persona o comunidad de personas.
- Facilitar a nuevos segmentos de población el acceso a los servicios financieros.

- Ampliar nuestra oferta a otros productos y servicios no financieros.

La idea se resume en la innovación al servicio de las personas como atributo que debe estar presente en todas las áreas del Grupo. En este marco, el reto de la política de responsabilidad corporativa es servir como palanca de innovación y transformación para el Grupo, alineando su actividad para contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos fijados en este plan y construyendo un discurso propio y diferenciado, lo cual BBVA Banco Continental asume con la conciencia de las necesidades propias de nuestro mercado.

### La responsabilidad corporativa en el Grupo BBVA

#### A. OBJETIVOS

El principal objetivo de la política de responsabilidad corporativa del Grupo es definir los compromisos e impulsar los comportamientos que permitan generar valor para los grupos de interés (valor social) y también para los Bancos que forman el Grupo (valor reputacional y valor económico directo).

Para ello es fundamental que estos compromisos y comportamientos sean expresión de la visión y los principios de BBVA Banco Continental, que respondan lo mejor posible a las expectativas de los grupos de interés y refuercen, al mismo tiempo, la estrategia de negocio de la compañía.

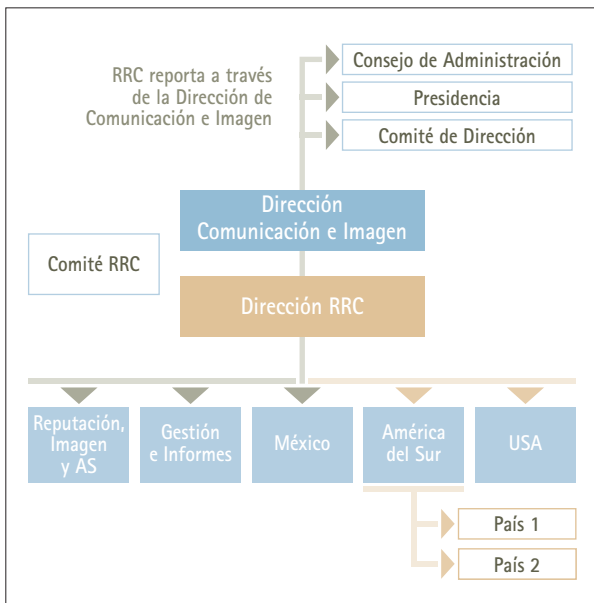
Los principales compromisos que el Grupo pretende cumplir a través de su política de responsabilidad corporativa, en todas y cada una de las sedes con las que cuenta, son los siguientes:

- Desarrollar en todo momento nuestra actividad principal de forma excelente.
- Minimizar los impactos negativos derivados de nuestra actividad de negocio.
- Desarrollar “oportunidades sociales de negocio” que generen valor social y valor para BBVA Banco Continental.
- Invertir en las sociedades donde estamos presentes mediante el apoyo a iniciativas sociales, especialmente las relacionadas con la educación.

#### B. GESTIÓN Y GOBIERNO DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

El 2007 ha sido el año de la definitiva consolidación de la responsabilidad corporativa como parte fundamental de la estrategia de gestión y creación de valor en el BBVA, siendo el principal hito la asunción,

por parte del Consejo de Administración, de la política de RC. Además, durante este año se ha nombrado un director de Reputación y Responsabilidad Corporativas (RRC) en México y también un coordinador para toda América del Sur, por lo que, de este modo, el Grupo se está dotando de herramientas que le permitan hacer realidad el objetivo de integrar la RC en todos los ámbitos en los que actúa.



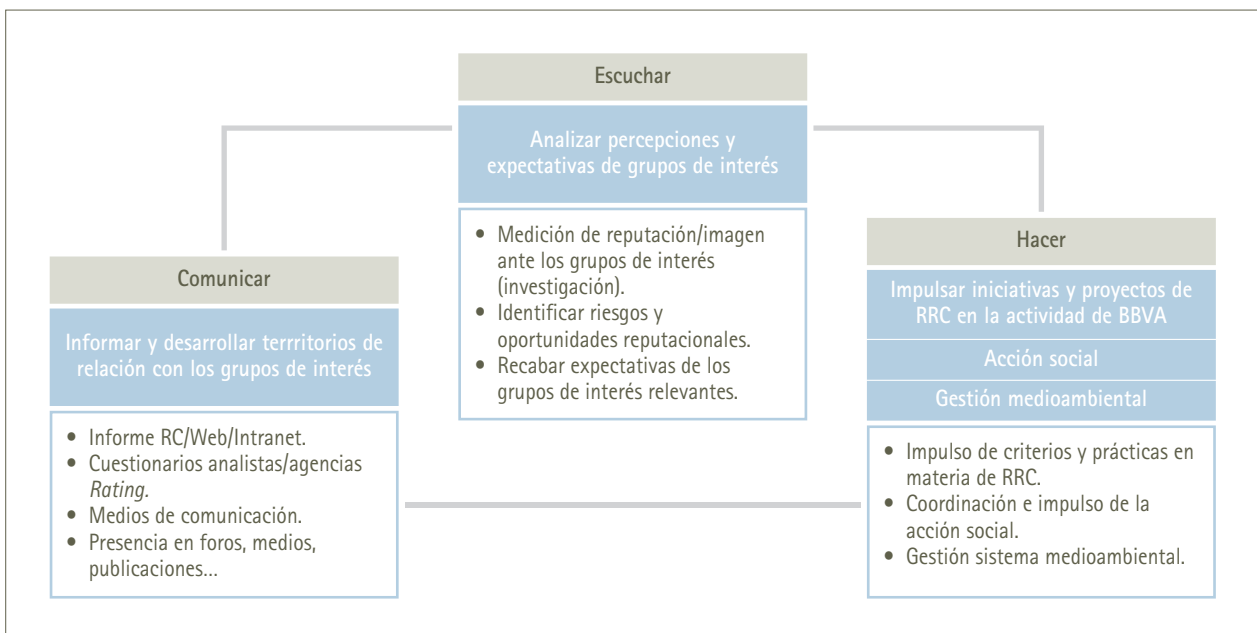
El Comité de RRC es el órgano encargado de impulsar la integración de los criterios, actuaciones y políticas de RC en todas las áreas de negocio y de apoyo del Grupo. Creado en 2006, está constituido

por directivos de las siguientes áreas: Riesgos, Gabinete Técnico de Presidencia, Cumplimiento, Recursos Humanos, Medios, Compras Inmuebles y Servicios, Innovación y Desarrollo, Transformación, Dirección Financiera, España y Portugal, México, América del Sur, Estados Unidos, Negocios Globales, Asesoría Jurídica, y Comunicación e Imagen (presidencia y secretaría).

El Comité se ha reunido dos veces en 2007, y estas dos reuniones han servido para marcar las líneas estratégicas a seguir en materia de RRC. Adicionalmente, los miembros del Comité han sido convocados a cuatro sesiones de trabajo durante este año para iniciar los trabajos necesarios para desarrollar el Plan Estratégico de RRC del Grupo BBVA, trabajos que concluirán en el primer semestre de 2008.

El principal órgano que se encarga de la gestión de la responsabilidad y la reputación corporativas es el Departamento de RRC, que integra dos funciones diferenciadas, pero vinculadas y complementarias: la coordinación de la política de responsabilidad corporativa y la gestión de la reputación. Estas dos funciones se materializan en tres líneas de actuación:

- Seguimiento y evaluación de la opinión de los grupos de interés (*escuchar*).
- Propuesta de criterios, políticas y comportamientos responsables en todas las áreas de la actividad y de manera transversal (*hacer*).
- Comunicación y diálogo de las actuaciones realizadas (*comunicar*).



## **Sistema de Gobierno Corporativo**

El Sistema de Gobierno Corporativo es un elemento absolutamente central en el desarrollo de la actividad del Grupo BBVA. Este sistema orienta la estructura y el funcionamiento de sus órganos sociales para el interés de la entidad y de sus accionistas, y busca la complementariedad con los objetivos que tienen los restantes grupos de interés respecto a la compañía, por lo que es un elemento también fundamental para su responsabilidad corporativa.

El sistema se explica detalladamente en la *Memoria 2007* de BBVA Banco Continental (que publica un pormenorizado capítulo dedicado a este tema) en la que se incluye un Informe de Gobierno Corporativo según las exigencias legales del país.

## **Sistema y función de Cumplimiento**

El Sistema de Cumplimiento del Grupo constituye, junto con el Sistema de Gobierno Corporativo, la base en la que BBVA Banco Continental afianza el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. Pieza nuclear en el sistema es el Código de Conducta del Grupo BBVA ([www.bbva.com](http://www.bbva.com)), que define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa.

La función de Cumplimiento tiene el objetivo de promover el desarrollo y velar por la efectiva operatividad de las normas y procedimientos necesarios para asegurar lo siguiente:

- El cumplimiento de las disposiciones legales y los estándares de comportamiento ético relevantes que afecten a cada uno de los negocios y actividades del Grupo, así como el cumplimiento de los criterios y pautas de actuación contenidos en el Código de Conducta.

- La identificación de eventuales incumplimientos y la gestión apropiada de los riesgos que de ellos pudieran derivarse.

La función de Cumplimiento articula sus actividades en torno a tres ejes:

- Ante cambios en el entorno normativo, promueve la adaptación de políticas y procedimientos y supervisa su implantación.

- Verifica que los futuros desarrollos en materia de productos y negocios se adecúan a las políticas corporativas.

- Desarrolla actividades de monitorización y

examen de determinados procesos críticos, identifica y evalúa los riesgos y supervisa y participa tanto en la elaboración de contenidos formativos como en su difusión.

La función de Cumplimiento está sometida al control y supervisión de la Comisión de Auditoría y está integrada en la estructura organizativa del Banco en el ámbito de las áreas de negocio y de personal. Reporta directamente al Directorio y a la Gerencia General.

## **Principio de precaución: la gestión del riesgo**

Todo el proceso anterior está tamizado por un criterio general que rige tanto la gestión integral del Grupo y, en consecuencia, de BBVA Banco Continental como la gestión específica de la responsabilidad corporativa: el respeto del principio de precaución, fundamentado en criterios de valoración del riesgo prudentes, consistentes y basados en la experiencia.

BBVA Banco Continental considera que la gestión del riesgo es una parte intrínseca del negocio bancario y una fuente fundamental de su ventaja competitiva. Dispone para ello de un Sistema de Gestión del Riesgo, que hace posible compatibilizar las necesidades de los clientes y las expectativas de los accionistas y de los restantes grupos de interés, así como los requerimientos de los reguladores. Este Sistema se aplica en el Perú y en todos los países donde BBVA tiene presencia y se soporta en el Consejo de Administración de BBVA que determina la política de riesgos del Grupo por medio de la Comisión Delegada Permanente y de la Comisión de Riesgos, y está gestionado desde la corporación por el área de Riesgos, que integra en sus análisis, entre otros, elementos como el apoyo a la estabilidad de los sistemas financieros de los países en que opera, el riesgo reputacional o la consideración de criterios éticos, sociales y ambientales.

## **Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales**

### **CÓDIGO DE CONDUCTA**

Aprobado por el Consejo de Administración en 2003, el Código de Conducta es aplicable a la totalidad de las entidades y de los trabajadores del Grupo; refleja públicamente el conjunto de los compromisos del Banco con la sociedad, recogiendo explí-

citamente el compromiso con la aplicación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, además de otros convenios y tratados de organismos internacionales, como la OIT.

#### CÓDIGOS ESPECÍFICOS DE ÁREAS FUNCIONALES

Además del Código de Conducta para los empleados del Grupo, la compañía se ha dotado de otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional. Los más importantes son:

- Reglamento del Directorio.
- Código de Conducta en los Mercados de Valores.
- Código Ético para la Selección de Personal.
- Normas del Área de Compras, Inmuebles y Servicios Generales.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento.
- Principios Básicos de Gestión del Riesgo y Manual de Políticas de Gestión del Riesgo.
- Estatuto de Auditoría.
- Norma de relación con personas o entidades de relevancia pública en materia de financiaciones y garantías.
- Reglamento del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.

#### POLÍTICAS COMPLEMENTARIAS

Por otra parte, el Grupo ha desarrollado compromisos específicos relacionados con la RC, como es el compromiso en materia de Derechos Humanos (aprobada en diciembre de 2007 atendiendo las demandas de los grupos de interés del Banco), la política de medio ambiente aprobada en 2003 y la política de financiación del sector de armamento aprobada en 2005. Todas ellas aplican también para BBVA Banco Continental.

La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, lo que hace improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre libertad de asociación. El Código de Conducta del Grupo incluye el compromiso explícito con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con otros convenios y tratados de organismos internacionales, como la Organización Internacional del Trabajo.

#### CUMPLIMIENTOS LEGALES

Durante el ejercicio 2007 no se han registrado multas ni sanciones relevantes por incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o con el suministro y el uso de productos y servicios del Banco. Asimismo, no se han detectado demandas instadas por cualquier empleado o su representante en relación con las condiciones laborales, lo que incluye incidentes relacionados con actitudes de discriminación, dando así cumplimiento a la legislación laboral vigente y a lo establecido en los convenios colectivos.

#### ACUERDOS INTERNACIONALES SUSCRITOS

Los más destacados son la Iniciativa para Instituciones Financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), a la que BBVA está adherido desde 1998 ([www.unepfi.org](http://www.unepfi.org)) y de la que BBVA Banco Continental forma parte activa de las acciones que se desarrollan anualmente; el Pacto Mundial de las Naciones Unidas con el que la compañía está adherida desde 2004 ([www.globalcompact.org](http://www.globalcompact.org)), y los Principios de Ecuador a los que BBVA Banco Continental se somete a partir de la suscripción de BBVA en 2004 ([www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com)). Además, el Banco reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas ([www.un.org](http://www.un.org)) y a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo ([www.ilo.org](http://www.ilo.org)).

#### Creación de valor

Las entidades financieras desempeñan un papel crucial en la actividad económica de las sociedades. Entre otras muchas funciones, canalizan recursos desde los agentes con excedentes de financiación hacia los agentes que la necesitan para la inversión o el consumo (desarrolla además una labor de multiplicación de los recursos financieros, básica para el funcionamiento de la economía), intermedian y facilitan los intercambios y los pagos y ejercen una función decisiva en el análisis de las oportunidades y las decisiones de inversión. Ocupan así una posición clave en el sistema económico, como facilitadores esenciales de la actividad de todos los agentes (administraciones públicas, empresas, instituciones sin ánimo de lucro y familias). Se han convertido, por eso, en agentes fundamentales en la creación de valor.

El segundo de los principios corporativos de BBVA

### Creación de valor directo tangible: detalle por grupos de interés\* (expresado en miles de soles)

Indicador de valor		2007	2006
Accionistas	Dividendos	474,596	390,560
	Cotización	9.40	7.15
Empleados	Gastos de Personal	283,766	251,972
	Participación de Trabajadores en la Renta	35,834	30,350
Clientes	Colocaciones Totales	16,993,856	12,953,177
	Depósitos Totales	17,086,538	14,210,945
Proveedores	Gastos de Servicios	253,545	214,380
Sociedad	Impuesto a la Renta	245,056	206,396

\*Datos de cuentas anuales de BBVA Banco Continental.

### Valor Económico Añadido (EVA) (expresado en miles de soles)

Valor Económico Generado		2007
1	Margen Financiero	1,247,566
2	Comisiones Netas	372,264
3	Otros Ingresos Ordinarios	45,569
<b>Total (1+2+3)</b>		<b>1,665,399</b>
Valor Económico Distribuido		2007
1	Participación de Trabajadores	35,834
2	Impuestos	245,056
3	Gastos de Personal y Directorio	283,766
4	Proveedores y otros Gastos de Administración	253,545
<b>Total (1+2+3+4)</b>		<b>818,201</b>
Valor Económico Retenido		2007
1	Utilidad Neta	593,245
2	Provisiones y Amortizaciones	253,953
<b>Total (1+2)</b>		<b>847,198</b>

plantea “la creación de valor para los accionistas y el resto de los grupos de interés como resultado de la actividad”. BBVA entiende la creación de valor como una de sus funciones principales y la aportación más

importante a las sociedades en que actúa, pues no se trata solo de valor económico para los accionistas, sino que se crea valor también para los clientes, los empleados, los proveedores y la sociedad en general.

# PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

En BBVA Banco Continental trabajamos para ir integrando de forma progresiva las expectativas de todos nuestros grupos de interés en nuestras actividades a través del diálogo, el desarrollo de territorios de relación y la construcción de alianzas.



## Identificación y diálogo con los grupos de interés en BBVA Banco Continental

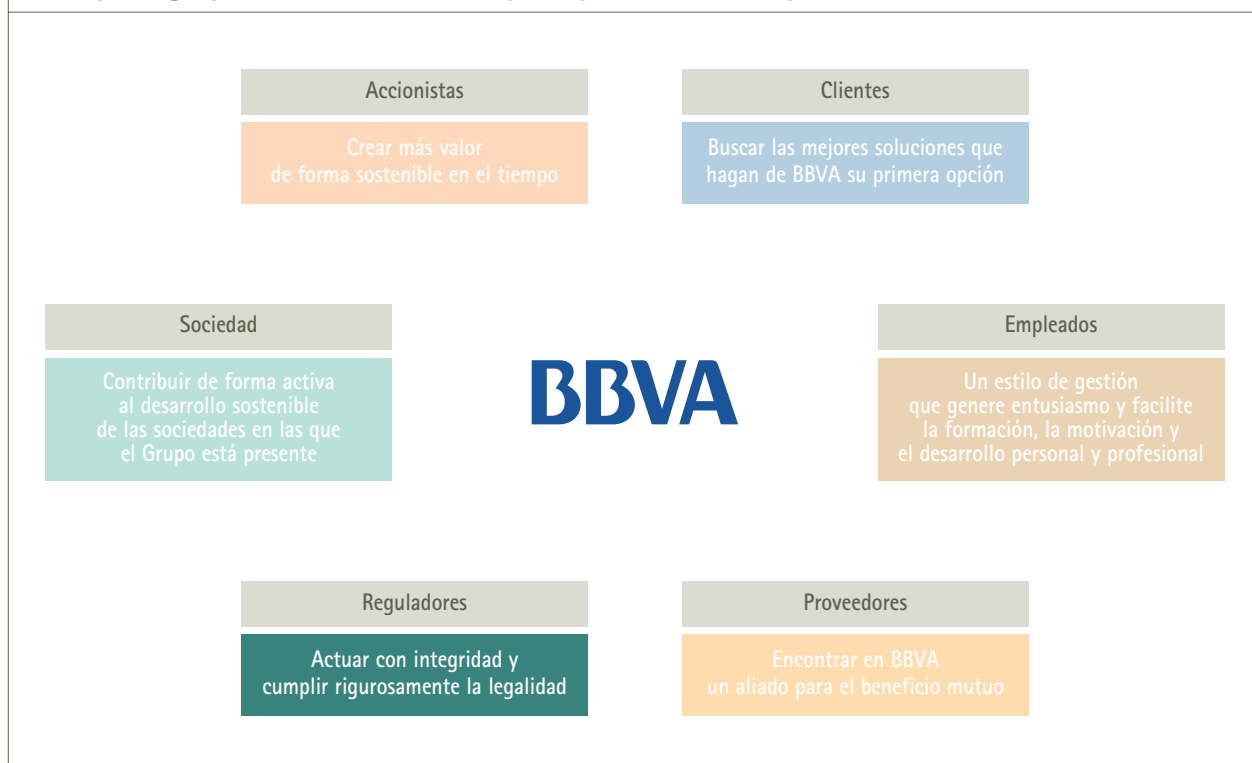
En BBVA Banco Continental definimos los grupos de interés como todas aquellas personas, instituciones o colectivos que afectan significativamente nuestra actividad y decisiones, y/o que se ven afectadas por ellas.

A finales de 2007, y a partir de una iniciativa de

BBVA, se realizaron diferentes sesiones de trabajo con las Unidades encargadas de la Responsabilidad Corporativa en seis países de Latinoamérica, incluido el Perú, con el fin de delimitar qué personas, instituciones y/o colectivos componen cada grupo y obtener una primera aproximación sobre qué tipo de expectativas desarrollan los grupos de interés respecto al Banco.

Esta información resulta privilegiada a la hora

### Principales grupos de interés de BBVA y compromisos del Grupo con cada uno de ellos



de tomar decisiones en entornos sociales y económicos tan cambiantes, ya que facilita establecer prioridades y responder de forma adecuada a las demandas que la sociedad plantea a entidades como la nuestra.

En definitiva, un contacto activo con los grupos de interés a través de diálogo nos aporta una percepción más certera de la amplia y compleja realidad que configura nuestro entorno de negocio, contribuyendo a neutralizar posibles amenazas y considerar nuevas posibilidades.

### **Integración de las expectativas de los grupos de interés en la gestión**

Existen fundamentalmente dos vías a través de las cuales integramos las expectativas de nuestros grupos de interés en la gestión diaria de la organización.

Por un lado, la relación diaria que mantienen nuestros departamentos con cada grupo de interés nos permite identificar, a través de herramientas de escucha específicas (grupos de trabajo con clientes, encuestas de clima a empleados, entre otros), temas importantes para ellos y establecer planes de actuación a partir de los resultados de este proceso.

La información recopilada es analizada por cada una de las Unidades involucradas y se presenta en las reuniones del Comité de Dirección del Banco.

Algunas de las principales herramientas empleadas por el Banco para detectar las demandas de los grupos de interés son las siguientes:

- El sistema de monitorización de reputación corporativa, denominado Reprtrak, que mide la relevancia de distintos temas para los grupos de interés (sociedad, clientes, empleados y accionistas), así como sus percepciones sobre nuestra gestión.
- El *tracking* o seguimiento del posicionamiento de la marca ante clientes y la opinión pública.
- Los estudios anuales realizados por terceros con información sobre la percepción de varios grupos de interés (directivos, asociaciones de consumidores, ONG, sindicatos, analistas financieros, etc.).
- El *tracking* o seguimiento de responsabilidad corporativa entre clientes y ciudadanos.

• La consulta cualitativa a una muestra representativa de nuestros grupos de interés mediante cuestionarios, entrevistas, talleres y grupos de discusión. En esta consulta se trabaja con representantes de accionistas, empleados, proveedores y clientes, además de con expertos en sostenibilidad, medios de comunicación, representantes de organizaciones so-

ciales, culturales y medioambientales. El resultado de este trabajo es una identificación y caracterización de los asuntos que son considerados más relevantes por estos grupos, como paso previo para determinar sobre cuáles es necesario informar y generar políticas específicas.

Este conjunto de fuentes de información permite componer una imagen bastante fiel de lo que están demandando los grupos de interés respecto a la compañía en cada momento y actuar en consecuencia.

Por otra parte, BBVA Banco Continental es miembro del patronato de Perú 2021, asociación civil sin fines de lucro, liderada por empresarios, que trabaja en la difusión y promoción de la Responsabilidad Social como metodología de gestión empresarial, la misma que lidera el tema en nuestro país.

### **Asuntos relevantes: riesgos y oportunidades**

La política de responsabilidad corporativa se desarrolla en torno a los asuntos relevantes para el Banco que integran, además de la visión, principios y estrategia de negocio, las expectativas de los grupos de interés obtenidas a partir de los múltiples canales de diálogo y relación.

Estos asuntos se traducen en riesgos para la compañía, pero también en oportunidades para generar valor social y valor para ella. BBVA Banco Continental centrará su actividad de responsabilidad corporativa en los siguientes asuntos:

1. Trato justo y protección al cliente
2. Apoyo a la comunidad
3. Impactos sociales y ambientales directos e indirectos de la actividad financiera
4. Impacto en el desarrollo local
5. Transparencia en la información
6. Productos financieros que impulsen la RC
7. Márketing y comunicación responsable
8. Desarrollo de políticas responsables de RRHH
9. Accesibilidad de los productos financieros
10. Políticas y gestión medioambiental

### **Comunicación a los grupos de interés**

Como última parte del proceso, BBVA Banco Continental comunica las acciones que desarrolla en respuesta a las expectativas y demandas de los grupos de interés. Esto se realiza a través de la interacción cotidiana de los departamentos con los grupos

con los que se relacionan y mediante los canales de comunicación empleados por el Banco.

Uno de los principales instrumentos que reúne esta información es el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa del Banco, el mismo que venimos publicando desde el 2005.

Estos informes tienen como principal objetivo rendir cuentas sobre el desempeño anual de la compañía en los temas más relevantes de la responsabilidad corporativa, reflejar el nivel de cumplimiento de los objetivos marcados y establecer los futuros.

En 2007, hemos llevado a cabo un proceso específico de consulta a los grupos de interés para conocer su valoración del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de 2006 de BBVA y sus expectativas respecto al contenido del presente informe. Además, este proceso de consulta se ha intensificado en América Latina, teniendo como objeto la evaluación en estos mismos términos de los informes anuales de RC correspondientes al ejercicio 2006 de BBVA Banco Continental (Perú) y de BBVA Banco Provincial (Venezuela).