

## Negocios y Actividades

Banca Minorista  
Banca Empresas e Instituciones  
Clientes Globales y Banca de Inversión  
Tesorería  
Gestión del Riesgo  
Subsidiarias  
Medios  
Recursos Humanos  
Actividades Institucionales  
Premios 2008





## Banca Minorista

El 2008 ha significado para el BBVA Banco Continental un año de grandes cambios y de continuas mejoras en la oferta de productos y en la gestión de nuestros clientes. Acciones que con el transcurrir de los meses se ven reflejadas en los excelentes resultados obtenidos por nuestra institución.

### El Negocio

Para diciembre del 2008, tuvimos un incremento del 37,9% en nuestras Colocaciones Brutas con respecto a lo obtenido en diciembre del año pasado, llegando a los S/.9.093 millones en saldo colocado.

Este incremento se debe a la ejecución de acciones comerciales que se han venido realizando a lo largo del año buscando impulsar la colocación de Préstamos, Tarjetas y Créditos Hipotecarios, contando con el apoyo publicitario adecuado.

Una fuerte estrategia de incentivo de uso de nuestras tarjetas favoreció enormemente la colocación de este producto, logrando un crecimiento del 21,7% en tarjetas colocadas con respecto a lo obtenido el año anterior.

De las campañas de venta de Tarjetas de Crédito, destacan dos de ellas:

**La 1ª Campaña** se realizó a inicios de año y consistió en la creación de un personaje, llamado Segundo Tapia, que animaba a nuestros clientes a utilizar sus Tarjetas de Crédito o Débito (sin importar el monto de la compra), con lo cual ganaban la opción de participar en un sorteo donde 3 personas podían ganar diariamente S/.3.000 en efectivo mientras durase la promoción. El MPJ (Movimiento por una Promoción Justa) de Segundo Tapia tuvo una amplia difusión en todos los medios, incluida una entrevista vía microondas en “Día D” con Nicolás Lúcar. Sin duda, una campaña exitosa que superó todas las expectativas.

**La 2ª Campaña** también se desarrolló con gran éxito hacia la última parte del año. Se trató de la campaña “Hoy es el Día”, que incentivaba el uso de las Tarjetas de Crédito o Débito, dándole la oportunidad a los que resulten ganadores de llevarse hasta S/.25.000 al instante. Para participar en esta campaña, el cliente debía realizar compras con las Tarjetas del BBVA Banco Continental y verificar su voucher para saber si había ganado uno de los premios ofre-

## Negocios y Actividades

- > Banca Minorista
- > Banca Empresa e Instituciones
- > Clientes Globales y Banca de Inversión
- > Tesorería
- > Gestión del Riesgo
- > Subsidiarias
- > Medios
- > Recursos Humanos
- > Actividades Institucionales
- > Premios 2008



cidos por el Banco. Además, cada compra realizada generaba una opción adicional para jugar en la web del Banco y tentar por uno de los premios. La difusión de esta campaña se dio en todos los medios y generó excelentes resultados.

Ofertas comerciales de Préstamos a condiciones preferenciales (como “Préstamo 60” con excelentes tasas y asociado a un Seguro de Desempleo, Préstamos Vehiculares para la adquisición de autos con tasas muy atractivas, Préstamos de Libre Disponibilidad asociados a sorteos y con ofertas excelentes en productos finales) contribuyeron también al incremento de nuestras Colocaciones.

Cabe resaltar que spots televisivos como “Préstamo 60” le han permitido al BBVA Banco Continental hacerse acreedor a los premios GRAN APAP y OJO DE IBEROAMÉRICA por el “Mejor Comercial en el Perú”.

El impulso a la captación de Préstamos Hipotecarios provino también de beneficios que despertaron el interés del público inmobiliario, como la posibilidad de ganar la exoneración del pago de cuotas durante el primer año del crédito hipotecario.

En Depósitos también tuvimos un crecimiento importante. Al cierre del mes de diciembre, hemos llegado a captar S/.7.445 millones en personas naturales y S/.2.039 millones en personas jurídicas, lo que significó un incremento del 37,7% y 35,8% con respecto al año pasado, respectivamente.

Este crecimiento es producto de acciones comerciales muy planificadas que han venido dándose durante todo el 2008. El reimpulso que se le dio a la cuenta “Ahorro Cero Mantenimiento” a través de premios inmediatos, permitió ganar 19pb en cuota de mercado de ahorro de personas naturales. Destacan también los depósitos vista con un crecimiento de 151pb y los depósitos CTS con un incremento de 44pb.

En **Fondos Mutuos**, pese a la crisis en los mercados, la estrategia comercial aplicada dio resultado, ya que logramos defender la cuota de mercado en partícipes, pasando del 23,89% obtenido en diciembre de 2007 a 25,42% en diciembre de este año. Para ello, corresponde destacar el comportamiento de productos innovadores, tales como, el **Fondo Mutuo Asia Garantizado** y los **Fondos Cash**. Con este último logramos captar más de S/. 138 millones en sus primeros 30 días de gestión.

En cuanto a los Ingresos por Servicios, tuvimos

un crecimiento importante del 15,2% con respecto a lo obtenido en diciembre del año pasado, impulsado principalmente por el negocio de Tarjetas de Crédito y la venta de Seguros.

Respecto a la venta de Seguros, la difusión en los medios de los diversos seguros que, según sus necesidades, un cliente puede encontrar en el BBVA Banco Continental fue muy valorado por el público, siendo particularmente exitoso el lanzamiento del nuevo “Seguro Múltiple”. El éxito de este seguro se debe principalmente a su bajo costo, sólo S/.7,50 mensual, lo que nos permite llegar al público masivo que solicitaba seguros de este tipo, que estén más a su alcance. Entre otros beneficios, el “Seguro Múltiple” le brinda a nuestros clientes una cobertura de hasta S/.30.000 y, 3 seguros en 1: Contra accidentes, oncológico y de salud.

## Los Clientes

Nuestra base de clientela tuvo un crecimiento del 22,0% en Personas Naturales. En relación a nuestros depositantes, en Personas Naturales obtuvimos una penetración del 18,57% y en Personas Jurídicas una cuota de mercado del 20,25% al mes de diciembre del 2008.

En mayo de este año, el BBVA Banco Continental lanzó con gran éxito al mercado de pagohabientes: “Mundo Sueldo”. Se trata de una estrategia pensada en la atención de todos aquellos clientes que reciben sus haberes a través del Banco, con el objetivo de fidelizar y vincular a estos colectivos a través de beneficios tangibles que nos diferencien de la competencia.

En “Mundo Sueldo” nos propusimos brindar a los pagohabientes del BBVA Banco Continental beneficios financieros y no financieros inigualables. Con este fin, hoy en día nuestros pagohabientes cuentan con un servicio de atención programada por ellos mismos en ventanilla, una línea exclusiva con atención diaria las 24 horas, contratación de productos vía delivery, descuentos en más de 100 establecimientos con solo presentar su “Tarjeta de Descuentos”, respuesta en menos de 3 días a consumos no reconocidos por compras con Tarjeta de Crédito y la posibilidad de hacer sus retiros sin costo adicional desde la Red de Cajeros Globalnet, ofreciendo con ello la red más grande de cajeros automáticos del Perú. Estos beneficios son mostrados a nuestros pagohabientes en catálogos trimestrales repartidos a domicilio.

Tras la puesta en marcha de “Mundo Sueldo”, hoy cosechamos excelentes y alentadores resultados. Obtuvimos un crecimiento del 26,0% en stock de pagohabientes, lo cual significó un incremento del 40% en el margen ordinario con respecto a diciembre del año pasado. Con la aparición de “Mundo Sueldo” incrementamos el nivel de vinculación de nuestros pagohabientes en 28% para Consumos, 74% para Tarjetas de Crédito y 34% para CTS.

Para cerrar el 2008, lanzamos la Campaña “Vuela Vuela” con el objetivo de lograr una mayor vinculación de nuestros pagohabientes actuales y de captar nuevos pagohabientes; en línea con los objetivos de “Mundo Sueldo”. Esta campaña ha sido ampliamente difundida en prensa escrita, radio y televisión, así como en nuestros canales de atención al público (oficinas, cajeros automáticos, banca por internet y banca por teléfono). Para ganar con “Vuela Vuela” sólo bastaba ser pagohabiente del BBVA Banco Continental o trasladar sus haberes al Banco y sacar una Tarjeta de Crédito o trasladar su CTS a nuestro Banco, con lo cual, el pagohabiente ganaba automáticamente y sin sorteos 1 pasaje gratis ida y vuelta a cualquier destino a nivel nacional, con el beneficio adicional del 25% de descuento para el pasaje de un acompañante.

## Acciones Estratégicas

Como mencionamos inicialmente, el 2008 ha sido un año de grandes cambios organizacionales. Es así como a comienzos de año, se crean las Áreas de “Innovación y Desarrollo”, “Dirección de Distribución Red Minorista” y “Distribución Masiva”.

“Innovación y Desarrollo” (I+D) replantea la forma de gestionar a nuestros clientes. Tras varios años de construir una oferta de valor partiendo desde el producto, I+D propone hacerlo partiendo desde las necesidades de los clientes, para lo cual necesitábamos de una Gestión por Segmentos, la cual sólo es posible con una adecuada Inteligencia Comercial y con el soporte de herramientas automáticas. Bajo este modelo de gestión I+D busca que, a través de procesos innovadores y partiendo de una visión por segmentos, podamos mantener o incrementar los ratios de rentabilidad.

La “Dirección de Distribución de Red Minorista” tiene a su cargo las distintas Gerencias Territoriales que a través de nuestras oficinas cubren todo el territorio nacional y brindan atención a nuestros

clientes y usuarios. Con la intención de aprovechar de mejor forma la estrategia diseñada por I+D para este año, en enero se reestructuraron los Territorios de Lima, quedando agrupada la red de oficinas en 6 Territorios, cada uno con oficinas con perfiles de clientes similares, lo que ha permitido dirigir de mejor manera las acciones comerciales hacia nuestros clientes, con una visión de segmentos.

Por otro lado, “**Distribución Masiva**” tiene la tarea de dirigir 2 de nuestros importantes “brazos vendedores” como son las Fuerzas de Venta y el Tele-marketing.

Con el fin de mejorar nuestra calidad de atención y de incentivar la buena labor que vienen realizando todos nuestros colaboradores de cara al público, se organizó el concurso de conocimientos “Que levante la Mano”, en el cual participaron los colaboradores de todos los Territorios (desde Gerentes Territoriales hasta Asesores de Servicio).

El concurso se llevó a cabo a lo largo de 4 meses en los que, a través de herramientas automáticas, más de 2.300 participantes ingresaban a los exámenes desde sus propios terminales de trabajo para ser evaluados en el grado de conocimientos que tenían sobre 20 Productos del Banco.

La gran final permitió reunir a todos los Territorios en un solo recinto para que alienten a sus representantes más destacados. Para esta final, se utilizó un formato televisivo de concurso de preguntas y respuestas que permitió definir a los ganadores en reñida participación, teniendo un fin de fiesta espectacular con el “Grupo 5”.

Este concurso dio sus frutos. En reciente medición realizada, nuestros colaboradores han incrementado en un 20% su nivel de conocimientos en nuestros productos, lo que a su vez se ha visto reflejado en la mejora de los estándares de calidad de atención en todas nuestras oficinas.

### **Migración de Transacciones**

Buscando mejorar la eficiencia de nuestros canales de distribución, el BBVA Banco Continental ha mantenido la promoción continua de migración de transacciones hacia canales más económicos, así como la optimización de costos, obteniendo como principal resultado que el 71% del total de transacciones se realicen en canales distintos a la ventanilla (6% más que el año anterior). Para ello, incrementamos 704 nuevos puntos de atención.

Entre las acciones realizadas en el 2008 para mejorar y ampliar nuestra red de servicios, se encuentra la apertura de 13 oficinas nuevas: 9 ubicadas en Lima y 4 en provincias. Con esto, nuestra red llega a 233 oficinas comerciales a nivel nacional (167 en Lima y 66 en provincias).

En cuanto a nuestros Cajeros Corresponsales, entre Agentes Express (AE) y Agentes Express Plus (AEP), este año instalamos 222 nuevos puntos, de los cuales, el 59% se localiza en Lima y el 41% restante en provincias. A la fecha, tenemos 468 Cajeros Corresponsales en todo el país. Para el caso específico de los AEP, crecimos en un número de 8, totalizando 12 AEP a nivel nacional instalados en distintos tipos de comercios, como supermercados, boticas, correos y aeropuertos.

Con el fin de promover la migración hacia canales de autoservicio, reducir costos y liberar tiempo a la fuerza de ventas, instalamos este año 65 cajeros automáticos nuevos, que forman parte de una red de 499 cajeros automáticos a nivel nacional, donde se realizaron 45 millones de operaciones este año (27% más que el año anterior).

No podemos dejar de mencionar el convenio firmado en junio con la Red de Cajeros Automáticos GlobalNet, con el cual se benefició a todos nuestros clientes de Pago de Haberes, ya que a partir de ese momento, todo pagohabiente nuestro puede realizar sus operaciones sin costo adicional en más de 1.400 cajeros a nivel nacional. Este convenio (BBVA+GlobalNet) nos permite poner a disposición de nuestros pagohabientes la red más grande de cajeros automáticos del país.

Los patios de nuestras oficinas también sufrieron cambios. Este año instalamos 218 módulos telefónicos con acceso gratuito a la Banca por Teléfono, así como 208 módulos de saldos y operaciones con equipos de autoservicio desde donde nuestros clientes pueden realizar consultas de saldo (Cuentas y Tarjetas de Crédito), de deudas de Tarjetas de Crédito, del tipo de cambio y del valor cuota de Fondos Mutuos, además de otras operaciones como recarga de celulares, pagos de servicios, transferencias entre cuentas, pago de tarjetas de crédito, pago de colegios, empresas e instituciones, entre muchas más.

Optimizamos los servicios que brindamos en nuestros canales de atención a distancia.

En el mundo de Internet, renovamos nuestra página web, con una imagen más moderna, con fácil

acceso a la información que más necesita nuestro cliente, y espacios publicitarios más limpios.

En nuestra Banca por Internet, alcanzamos un récord en el número de transacciones, logrando un incremento de 32% más que el año anterior implementándose nuevas funcionalidades como el envío de confirmación de operaciones por mensajes de correo electrónico y mensajes de texto a celulares, además de la posibilidad de exportar la información mostrada en pantalla hacia archivos en Excel, así como nuevas aplicaciones, como el rescate electrónico de Fondos Mutuos.

Este año, implementamos un novedoso y eficiente mecanismo de identificación basado en una Tarjeta de Coordinadas, dándole así, mayor seguridad a los clientes que utilizan este canal.

Este tipo de acciones, hizo que en el 2008 fuéramos reconocidos nuevamente por la Revista Global Finance como el “Mejor Banco por Internet para Particulares”. Para esta premiación, los Bancos participantes fueron seleccionados tomando en cuenta los criterios de fortaleza de la estrategia para atraer y atender clientes on-line, el éxito en conseguir que los clientes migren hacia el uso de Internet, el crecimiento de clientes, la cantidad de productos ofrecidos, la evidencia de beneficios tangibles producto de las iniciativas por Internet, el diseño de la Página Web y las funcionalidades orientadas a clientes.

Durante el 2008, repotenciamos nuestra Banca Móvil. Además de las funcionalidades ya conocidas, como son: Avisos y Alertas por Abonos de Sueldo, Pagos Frecuentes o Tarjetas de Crédito y Recargas de Celular, implementamos un número gratuito para que nuestros clientes puedan hacer sus operaciones desde su celular, llevando “el Banco a su Bolsillo”.

Y respecto a nuestra Banca por Teléfono, implementamos nuevos servicios a nuestros clientes que les permiten realizar transacciones que normalmente se hacían en la Plataforma de Atención de nuestras oficinas. Entre las nuevas funcionalidades destacan el pedido de duplicados de estados de cuenta, la solicitud de tarjetas adicionales, la solicitud de aclaraciones sobre los consumos realizados con su Tarjeta de Crédito, la modificación de límites de cajero automático y operaciones por internet, la inscripción en las alertas de Banca Móvil, el registro de sus reclamos, etc. A través de este canal la atención de llamadas tuvo un crecimiento del 26% con respecto al año anterior.

---

## Banca Empresas e Instituciones

---

Banca de Empresas e Instituciones (BEI) es el área encargada de atender a las medianas empresas, clientes institucionales y entidades gubernamentales nacionales o extranjeras. Para tal fin cuenta con 17 oficinas especializadas en banca de empresas a nivel nacional (10 en Lima y 7 en provincias) y una oficina de Banca Institucional. Adicionalmente, tiene a su cargo las unidades de Leasing y Comercio Exterior, las cuales dan soporte especializado a todas las áreas de negocio del Banco.

En el 2008, BEI continuó con la tendencia de crecimiento de años anteriores y con tasas por encima de las observadas en el 2007. Al cierre del 2008, las colocaciones rentables se incrementaron en un 34,2% respecto a diciembre del 2007, alcanzando los S/. 6.397 millones. Los recursos captados crecieron a un mayor ritmo (34,0%) alcanzando los S/. 5.336 millones.

En créditos contingentes, también se alcanzó un crecimiento importante, llegando a los S/. 2.329 millones, que significó una tasa de crecimiento anual de 19,6%, destacando el comportamiento de los avales y cartas fianzas.

También se tuvieron crecimientos importantes en la cuenta de resultados, cerrando el 2008 con un Margen Financiero de S/. 329,4 millones (34,1% superior al año anterior) y un Margen Ordinario de S/. 436,3 millones, con un crecimiento interanual de 35,0%.

Durante el 2008 se continuó con la gestión por segmentos en BEI, con muchas ventajas y beneficios para el área al haber conseguido la especialización de los equipos según el segmento que atienden. Es así que todas las campañas y acciones comerciales que se han trabajado a lo largo del año, han tomado en cuenta el perfil del cliente, consiguiéndose muy buenos resultados, superando los objetivos y metas planteadas. Esta diferenciación según perfiles permitió además gestionar adecuadamente los márgenes en un entorno especialmente competitivo.

Destacó también el trabajo de anticipación a través del análisis de la cartera de colocaciones de BEI bajo un enfoque sectorial, con la finalidad de evaluar los principales sectores, determinar aquellos que presentan las mejores oportunidades y anticipar posibles debilidades, para así poder enfocar acciones comerciales para el incremento de colocaciones.

En esta misma línea de búsqueda de oportunidades de negocios, se han evaluado distintos proyectos impulsados por los organismos del Estado, se ha establecido un acuerdo con la Corporación Financiera Internacional (IFC) para el financiamiento de entidades nacionales y para colaborar con el impulso al desarrollo de la Cartera Medio Ambiental del Banco. En este último punto, durante el 2008 se concretaron 20 operaciones de financiamiento por US\$ 24 millones.

Un aspecto muy destacado en la gestión de BEI ha sido, de la mano con **Risk Empresa** –Área de Tesorería y Mercados– la venta de productos derivados a los clientes de BEI, con el objetivo de reducir o eliminar el riesgo de mercado en los balances o flujos de nuestros clientes. El éxito de esta venta ha permitido que BEI afiance la relación con sus clientes, habiéndose concretado durante el 2008 más de 4.000 operaciones de derivados, con más de 400 clientes nuevos, muy por encima de lo realizado durante todo el año 2007, con una diversificación cada vez mayor de productos como IRS, Cross Currency Swaps, Collar de Tasas, Opciones de Tipo de Cambio, Depósitos Estructurados, entre otros.

En **Servicios Transaccionales**, durante el 2008 en BEI se continuó en la línea de los crecimientos importantes en todas las métricas relacionadas al uso de canales electrónicos.

En términos de volúmenes transados se produjeron variaciones anuales de 95,0%, los cuales permitieron a BEI ganancias de cuota de mercado en saldos vista de 35pb a diciembre 2008.

Durante el 2008 también se continuó con la estrategia de captura de flujos de cobros y pagos de las empresas, destacando la consolidación del negocio de pago a proveedores, la cual nos permitió seguir incrementando los flujos de las empresas, creciendo en número de clientes con uso del servicio en 59,0% mientras en flujos canalizados se alcanzó un crecimiento del 126,0%. El negocio de pago de haberes por medios electrónicos, también tuvo aumentos muy significativos, incrementándose los flujos transaccionales en más de 68,0% y el número de empresas con uso en más de 31,0%.

## Leasing

Durante el 2008 las colocaciones de Leasing alcanzaron los S/. 3.145 millones, 42,0% por encima del saldo a diciembre del 2007. Con este importe, Lea-

sing representa más del 15,0% de las colocaciones del Banco y 23,0% del total del sistema de arrendamiento financiero peruano. Este significativo crecimiento se obtuvo por la mayor penetración del Banco en los diversos sectores de la economía, dada la masificación del producto y por el alto incremento de la inversión privada que impulsó las operaciones de arrendamiento financiero en general.

El número de operaciones de Leasing en el Banco siguió una tendencia similar llegando a 4.400 durante el 2008, representando un crecimiento de más de 36,0% con relación al año anterior. Este alto crecimiento pudo ser manejado continuando con la mejora en los procesos de todo el circuito de Leasing.

Es importante resaltar el éxito de los primeros Programas de Ventas con proveedores de activos iniciados a partir de septiembre, que marcan la estrategia de crecimiento hacia el próximo año. En este sentido las experiencias con Volvo y Divemotor, si bien están en una etapa de consolidación, muestran un alto potencial de generación de operaciones de Leasing. En el caso de Volvo, durante los meses del Programa se ha logrado duplicar el número de camiones adquiridos para operaciones de Leasing.

## Comercio Exterior

Durante el año 2008, Comercio Exterior mantuvo su tendencia creciente en la generación de negocios vinculados a los intercambios internacionales de bienes y servicios. Lo anterior se logró dentro de un contexto de creciente apertura de la economía peruana (cumbres de ALC-UE y APEC, y negociaciones de TLCs con EE.UU., Canadá, China, Singapur, Tailandia, UE, entre otros).

Los financiamientos de importación y exportación crecieron 24,3% a S/ 2.119 millones, logrando alcanzar una participación de mercado del 22,3%. Durante el ejercicio 2008, se procesaron 16.797 operaciones de financiamiento, lo que representa un aumento de 8,3% sobre el año anterior. Los préstamos de comercio exterior representan el 10,1% del total de colocaciones del Banco.

De otro lado, los medios de pago internacionales canalizados se elevaron 33,5% a S/ 56.069 millones. Además de impactar positivamente en los saldos vista de la clientela, estos flujos generaron comisiones por S/ 38,3 millones (+14,9%). Cabe destacar que el negocio de Comercio Exterior representa el 10,3% de las comisiones totales de nuestra Institución.

Por otra parte, la rapidez de respuesta a nuestros clientes es una variable crítica que siempre buscamos mejorar, especialmente en este tipo de negocio. En el caso de las cartas de crédito (producto estratégico de Comercio Exterior) se implementaron diversas mejoras en los procesos a fin de reducir los tiempos de revisión de documentos; el objetivo es mantener el plazo promedio alrededor de 1 día.

Finalmente, a lo largo del año 2008 tuvimos la oportunidad de auspiciar y ser los anfitriones de dos importantes eventos ligados al Comercio Exterior: i) 3er Foro de Logística Marítima y ii) 3ra. Convención Nacional – Oportunidades de Negocio en la Acuicultura. Ambos actos convocaron a más de 500 personas, pertenecientes a empresas vinculadas al sector, muchas de las cuales son clientes del Banco, así como importantes autoridades.

### Desarrollo Comercial y Productos

Durante el 2008 se continuó con las mejoras a nuestros productos y procesos operativos con el objetivo de lograr eficiencia y flexibilidad acorde con las necesidades de nuestros clientes. Para lo cual nos enfocamos en los productos que permiten el ahorro de horas/hombre:

- Potenciar el uso de Líneas de Préstamos Comerciales y Cartas Fianza, a fin de agilizar la atención a nuestros clientes.

- Impulsar la difusión de “Planilla Electrónica” (función lanzada en diciembre 2007 para el envío de operaciones de Descuento de Letras a través de Banca por Internet Empresas) que nos permite rapidez en los desembolsos al haber automatizado la calificación de aceptantes con la información de las centrales de riesgos. Las nuevas funcionalidades y la mayor agilidad fueron percibidas por los clientes, hecho que permite mantener el incremento constante de nuestra cuota de mercado como Banco en Descuento de Letras. Así la cuota aumentó en 116pb, de diciembre 2007 a diciembre 2008, llegando a una cuota de mercado de 28,3%.

En el 2008 se lanzó el producto Confirming Continent, que es el sistema que permite agilizar el pago de las facturas a los proveedores de nuestros clientes, a través de nuestra Banca por Internet Empresas, brindando a los proveedores la posibilidad de adelantar el cobro de las facturas a tasas preferenciales.

## Cientes Globales y Banca de Inversión

Cientes Globales y Banca de Inversión, Unidad de Negocios del Área de Wholesale Banking and Asset Management del Grupo BBVA en Perú, abarca las unidades de negocios de Banca Corporativa Global, Banca de Inversión, Banca Transaccional, Servicios Fiduciarios y Continental Sociedad Titulizadora S.A., enfocando su negocio en brindar soluciones integrales a las grandes corporaciones -tanto nacionales como extranjeras- con presencia en el país.

El año 2008 se ha caracterizado por un significativo crecimiento en las distintas líneas de negocio. De esta forma, la actividad comercial de Banca Corporativa Global mostró un incremento en Créditos Directos de 12,5% respecto al saldo al cierre del año anterior, principalmente destacada por los productos de Préstamos Comerciales (10,7%) y Arrendamiento Financiero (21,9%), observándose en estos la estructuración de grandes e importantes operaciones vinculadas a clientes corporativos del Sector Minería, Energía e Hidrocarburos, Retail, entre otros.

Los Créditos Indirectos presentaron un destacado incremento hasta alcanzar una variación anual de 59,7% respecto al saldo a diciembre 2007, explicado principalmente por las emisiones de Avaluos y Cartas Fianzas cuyo monto superó el cierre anual anterior en más de 78,9%. Dentro de estas operaciones, resalta la participación activa de Banca Corporativa Global a través del apoyo a los clientes corporativos especialmente del Sector Minería, en la implementación de proyectos de inversión de gran envergadura y alto impacto para el desarrollo económico del país.

En cuanto a los Recursos Captados, durante el año 2008 se afinaron esfuerzos para lograr una mayor vinculación de los servicios de cobros y pagos de nuestros clientes corporativos, resaltando la gestión conjunta con las Bancas de Relación como Red Minorista y Banca de Empresas e Instituciones. Así, se logró alcanzar un incremento anual de 20,8% en saldos de Recursos frente al año anterior, en especial en los depósitos transaccionales (saldos en cuentas corrientes y de ahorro) cuyo incremento superó el 28,7% respecto al saldo al cierre 2007.

En este sentido, la gestión comercial realizada para esta vinculación confirma el enfoque de atención integral a nuestros clientes corporativos, no sólo

orientados a la satisfacción de sus necesidades financieras y transaccionales, sino al mismo tiempo a la atención de sus trabajadores, clientes y proveedores bajo un alto nivel de servicio y excelencia. Esto, junto a la amplia red de servicio ofrecida por el Grupo BBVA en el mundo, nos permite convertirnos en el Asesor Estratégico de nuestros clientes en el desarrollo de sus actividades de negocio en los países con presencia del BBVA, lo que se materializa en una “gestión global del cliente corporativo”.

De igual forma el año 2008, caracterizado por un entorno económico mundial de alta volatilidad en los mercados, favoreció la exitosa sinergia entre las Unidades de Clientes Globales, Banca de Inversión y Mercados Globales en Perú, lo que permitió superar el ambicioso presupuesto anual para productos derivados, resaltando importantes transacciones conjuntas de productos como Interest Rate Swap (IRS) o Cross Currency Swap (CCS) como coberturas de tipo de cambio con clientes corporativos.

Dentro del ámbito del mercado de capitales peruano, durante el 2008 se presencié cierta reducción de los volúmenes de emisión de bonos y papeles comerciales. En este contexto, BBVA Banco Continental mantuvo su posición de liderazgo y colaboré con diversos clientes en sus exitosos procesos de estructuración y colocación de instrumentos de deuda. En este sentido, el trabajo en equipo con nuestros clientes y la calidad técnica de los funcionarios de Banca de Inversión del BBVA Banco Continental han resultado en procesos muy eficientes y exitosos, aún bajo condiciones de mercado menos favorables para el emisor.

En el ámbito de préstamos de mediano plazo y préstamos sindicados, se estructuró y participó en diversas operaciones para los sectores minero, ventas minoristas, educación, e infraestructura regional. Asimismo, el equipo de Banca de Inversión tuvo un activo rol en diversas asesorías financieras y destaca la conducción del primer proceso de financiación de proyectos para un emprendimiento a cargo de un grupo económico peruano en los Estados Unidos y el rol activo en la financiación internacional del más importante proyecto de inversión privada desarrollado en el Perú.

Durante el 2008 se afianzaron los servicios fiduciarios y negocios de confianza con la implementación de modernos sistemas de administración especializada y la expansión de los servicios a un univer-

so cada vez más amplio de nuestros clientes corporativos. El activo rol que ha jugado el BBVA Banco Continental en estos servicios, ha facilitado la formación de patrimonios en condiciones óptimas para sus aportantes y beneficiarios y la transparencia, en diversas inversiones de la empresa privada, en proyectos patrocinados por el Estado Peruano y/o los Gobiernos Regionales.

### Banca Transaccional

Durante el 2008, Banca Transaccional se incorporó a Clientes Globales y Banca de Inversión, manteniéndose en la línea de los crecimientos importantes en todos los indicadores relacionados al uso de canales electrónicos por parte de las empresas.

En términos de volúmenes transados se produjeron variaciones anuales de 22,2%. En coherencia con la estrategia de una mayor captura de los flujos de cobros y pagos de las empresas, destaca el incremento de los pagos de haberes por medios electrónicos, en más de 26,0% y de pago a proveedores en más de 37,0%.

Durante este año, se consolidó la estrategia de pago a proveedores que, entre otras ventajas, otorga facilidades operativas a nuestros clientes y además busca otorgar información oportuna y eficiente de los detalles de los pagos, tales como número de facturas canceladas, notas de crédito aplicadas, entre otros atributos muy valorados por nuestros clientes, permitiéndonos mostrar las líneas maestras de actuación en el negocio transaccional: desarrollo oportuno de productos, gestión especializada de Venta y Post Venta y gestión con el usuario final.

Como era de esperarse los resultados fueron igualmente positivos, logrando para el BBVA Banco Continental un crecimiento anual de clientes con uso del servicio del 57,0% y con flujos canalizados que crecieron en 65,0%.

El 2008 también fue el año de la consolidación de los canales electrónicos, implementándose como estándar de seguridad de la Banca Electrónica para Empresas la utilización obligatoria del dispositivo “token”. Este dispositivo que utiliza la tecnología OTP (*one time password*) permite a nuestros clientes realizar transacciones por Internet con total seguridad.

En conclusión, la Unidad de Banca Transaccional se consolidó como Unidad de Negocios Transversales, aportando su estrategia de Cash Management a

Clientes Globales y Banca de Inversión, Banca de Empresas e Instituciones y a Red de Distribución Minorista, basándose en los tres pilares estratégicos antes mencionados.

---

## Tesorería

---

El año 2008 quedará registrado en la historia económica mundial como un año de grandes cambios para la industria global de las finanzas, donde la volatilidad en los mercados financieros fue la característica más relevante. Muchos de los eventos sucedidos en el año 2008 marcarán el futuro del negocio bancario global.

Fue en este complicado contexto global que el Área de Tesorería y Mercados del BBVA Banco Continental siguió marcando diferencias con sus principales competidores gracias a la consistencia de su estrategia enfocada en el cliente.

Tesorería y Mercados forma parte del área Global de Wholesale Banking & Asset Management la cual permite a nuestros clientes canalizar sus inversiones en los mercados nacionales e internacionales contando con asesoramiento e información permanente sobre la marcha de los mercados financieros locales y globales.

Diariamente apoyamos a los principales clientes del Banco en su gestión de liquidez, en operaciones de cambio y derivados financieros para que puedan hacer frente a sus distintas obligaciones en moneda extranjera o moneda local, en la rentabilización de las puntas de tesorería que pudieran tener, así como brindándoles los instrumentos financieros derivados que les permitan expresar sus visiones sobre las tendencias de los diferentes factores de mercado. Adicionalmente, asesoramos a nuestros clientes en cómo hacer frente a los distintos riesgos de mercado que pudieran afectar sus balances y cuentas de resultados, ofreciendo distintos productos de cobertura para los mismos.

Durante el año 2008 el BBVA Banco Continental continuó siendo la entidad de referencia en los distintos mercados financieros locales. El excelente desempeño de la economía peruana, la cual logró el tan esperado grado de inversión, siguió atrayendo nuevos inversionistas internacionales que han sido participantes activos en los mercados cambiarios, mone-

tarios y de renta fija. Tesorería y Mercados ha logrado captar una importante participación de mercado con estos clientes, aprovechando su condición de principal proveedor de precios en el mercado local, donde su tarea primordial es “crear un mercado” para nuestros clientes que realizan transacciones sobre factores de mercado locales.

Las sinergias por pertenecer a una estructura global y a la vez tener una importante presencia local, atendiendo indistintamente a nuestros clientes desde las tesorerías del Grupo BBVA en distintos países, han contribuido a afianzar nuestro liderazgo en los mercados.

En el año 2008 el BBVA Banco Continental fue el primero entre los creadores de Mercado de Bonos Soberanos, siendo el único líder en este mercado desde la creación del programa en el 2002. Adicionalmente a las funciones de distribución, estructuración, posicionamiento y trading, el Área de Tesorería y Mercados tiene la responsabilidad de gestionar el riesgo de liquidez del Banco, asegurando los fondos necesarios para liquidar cualquier obligación que sea requerida por parte de los depositantes y proveedores de fondos de nuestra institución. Durante el año 2008, el Área de Tesorería y Mercados soportó el fuerte crecimiento de nuestra cartera crediticia con operaciones dentro y fuera de balance.

Como Área de Negocios del Banco, el aporte a resultados del 2008 fue muy significativo, con un Beneficio Después de Impuestos del Área cercano a los S/. 300 millones generados por la intermediación en los mercados de cambios, renta fija y tasa de interés de corto plazo, además del importante aporte a resultados gracias a la venta de productos de valor agregado entre nuestros principales clientes.

Es destacable la evolución positiva del negocio de Risk Empresa en la distribución de productos derivados en el segmento de Banca de Empresas e Instituciones (BEI) con el objetivo de reducir o eliminar el riesgo de mercado en los balances o flujos de nuestros clientes. Durante el año se han realizado exitosamente más de 4.000 operaciones de derivados (IRS, Cross Currency Swaps, Collar de Tasas, Opciones de Tipo de cambio, Depósitos Estructurados, entre otros), lo que ha permitido afianzar la relación con nuestros clientes, gracias a un adecuado asesoramiento y a la diversidad de productos ofrecidos.

## Gestión del Riesgo

El BBVA Banco Continental desde hace algunos años viene aplicando planes de transformación e innovación que le han permitido un crecimiento sostenido de sus negocios, ello sustentado en una gestión adecuada de los riesgos inherentes a las actividades que realiza. Esta gestión le permite identificar, valorar e integrar todos los riesgos, de manera que el perfil sea el deseado por la institución.

La gestión del riesgo es uno de los elementos claves de la ventaja competitiva del Grupo. Se basa en un profundo conocimiento de la exposición a la incertidumbre, basada en la disponibilidad de herramientas de medición y seguimiento, gestionadas por un equipo humano altamente calificado. Asimismo, el nivel de compromiso de este equipo permite mantener una actitud proactiva hacia la gestión del riesgo, aportando soluciones a sus clientes internos y contribuyendo con ello a la consecución de los objetivos del Grupo.

La Gestión Global y Estratégica del Riesgo le permite al Banco mantener una visión integral de sus procesos, normas, política y sistemas. Además, ha contribuido en la aplicación de nuevas soluciones metodológicas, así como la implantación y actualización de herramientas propias y corporativas de gestión del riesgo.

Dentro de estas políticas se viene implantando el modelo corporativo RAR (Rentabilidad Ajustada al Riesgo). Este modelo permite cuantificar los riesgos que afectan a la institución a partir de una estructura de datos única denominada ABC y el cálculo de la rentabilidad del negocio desagregada hasta el nivel de operación.

En el año transcurrido se ha efectuado una revisión integral del modelo antes indicado, identificando inicialmente las mejoras necesarias, efectuando luego un reproceso histórico de toda la información cargada en RAR, lo que ha permitido calcular parámetros de riesgos de acuerdo a los estándares requeridos por el Grupo para su gestión y para los entes reguladores.

### Gestión del Riesgo Crediticio

La gestión del riesgo de crédito se fundamenta en un enfoque integral en todas las etapas del proceso: Análisis, Admisión, Seguimiento y Recuperación, eta-

pas del proceso que se fortalecen de herramientas diseñadas para la gestión del riesgo.

Para la admisión del riesgo de la Banca de Personas, se cuenta con una herramienta de calificación crediticia como es el Credit Scoring para cada uno de los productos: Préstamos de Consumo, Hipotecarios y Tarjetas de Crédito; esta herramienta acorde a las necesidades del mercado se ha parametrizado por segmentos: Clientes del Banco como No Clientes; por ingresos: altos y bajos Ingresos; y por procedencia: canal Oficinas y canal Masivo.

Además, se cuenta con el Scoring de Buró el cual complementa la evaluación crediticia con información global del cliente y no cliente en el sistema financiero en los últimos 24 meses. Así mismo, se tiene previsto implantar próximamente los Scoring Comportamental y Proactivo, los cuales permitirán evaluar de forma periódica a nuestros clientes para futuras ofertas comerciales.

Para la gestión del riesgo en el segmento de las Empresas se tiene el modelo paramétrico del Rating, herramienta que permite establecer una calificación a nuestra cartera de clientes en base a variables cuantitativas (económico-financieras) y cualitativas (actividad, mercado, productos, etc.). El uso de esta herramienta nos ubica un paso adelante respecto a otras instituciones financieras locales, en la medida que logramos tener un mejor conocimiento del portafolio, que permite agilizar el análisis y admisión del riesgo crediticio. La potencia de esta herramienta también nos permite establecer campañas de productos por segmentos específicos y una política de precios (tasa de interés) para las colocaciones en correlación con el nivel de riesgo que genera la empresa, lo cual nos permite avanzar hacia un modelo de gestión de negocios en base a la “rentabilidad ajustada al riesgo”.

Como parte de brindar un servicio de calidad a nuestros clientes internos y externos, Riesgos Empresas ha desarrollado un importante programa de visitas a nivel nacional, con clientes de las distintas Áreas de Negocio. Asimismo, el fortalecimiento de nuestra Cultura de Riesgo, se evidencia en el permanente Plan de Formación que se realiza a lo largo de todo el año, particularmente con la red de oficinas.

Además, el Banco es pionero en el sistema financiero nacional en integrar aspectos medio ambientales en la gestión del riesgo de crédito, ha creado la unidad de Gestión del Riesgo Medio Ambiental que se ha encargado de implementar el Sistema de Ges-

ción de Riesgo Ambiental y Social, que es la principal herramienta para gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados a las operaciones de crédito que financia el Banco. El enfoque de la gestión medioambiental en el manejo del riesgo ubica a nuestro banco a la vanguardia de la tendencia mundial del mercado financiero y evidencia su compromiso en lograr un modelo de desarrollo sostenible.

En el año transcurrido, las labores de Seguimiento se han incorporado a la Unidad de Riesgos Empresas con la finalidad de repotenciar las sinergias del trabajo en equipo, logrando anticipación tanto en la Gestión del Riesgo, como sobre la evolución de la cartera de créditos por actividades.

Para el Seguimiento del Riesgo se cuenta con herramientas avanzadas, como el Sistema de Alerta de Empresas (SALEM), el Sistema de Información de Créditos de Consumo (SIC), los Sistemas para el Control y Seguimiento de los Riesgos Vencidos y en Mora (MIS-Vencidos, MIS-Mora, RAT MOR y SE-GUIVEN) y la Agenda de Impagados. La Sub Unidad de Seguimiento ha promovido el mayor uso de las herramientas en la red de oficinas, además ha intensificado el seguimiento de controles del correcto ingreso de datos al Scoring y Rating, para lo cual realiza un permanente Plan de Formación para la red de oficinas a nivel nacional.

Tanto para el Riesgo de Personas como para el Riesgo de Empresas se cuenta con un jefe de seguimiento por cada territorio de las oficinas de Banca Minorista de Lima y Provincias, que realizan visitas de manera permanente a todas las oficinas a fin de supervisar el correcto uso de las herramientas de riesgo y de la cifra delegada. Las labores de Seguimiento también incluyen visitas a clientes identificados con alertas, de manera que se logra un mejor conocimiento de la situación de los clientes y de la zona de influencia de la oficina, lo cual permite realizar una mejor labor de anticipación en la gestión del riesgo.

El Seguimiento de las oficinas de Banca Empresas e Instituciones y de Clientes Globales y Banca de Inversión lo realiza el equipo de Seguimiento Individual que monitorea la cartera comercial mayor a S/ 200 mil tanto para efectos de clasificación como para el seguimiento de los créditos vencidos y la gestión anticipada de los créditos en riesgo vivo.

Una actividad permanente de la Sub Unidad de Seguimiento es el monitoreo de la calidad de cartera a nivel banco, unidad de negocio y territorios, eva-

luando el comportamiento de la misma según varios indicadores que incluyen los ratios de cartera atrasada, pesada y entradas y salidas de mora, evaluando en estas últimas, los perfiles de morosidad por producto y a qué cosecha corresponden, actividad que tiene por objeto dar las pautas de admisión del riesgo de crédito, estableciendo las medidas correctivas.

Los ratios de morosidad se mantienen en niveles bajos, originados principalmente por la gestión de seguimiento con anticipación desde el riesgo vivo, participando en el mantenimiento de la calidad del riesgo de nuestra cartera, priorizando la negociación con mejora de posición para el Banco a efectos de no incrementar la cartera pesada.

En el ámbito de las Recuperaciones, consolidado ya el concepto de la Unidad de Recuperaciones como una unidad de negocio para el banco, durante el 2008 se ha privilegiado la negociación con el deudor, como herramienta primordial para la gestión recuperatoria. Asimismo, la gestión recuperatoria se ha adaptado a la nueva composición de la mora en la que ahora prevalecen los créditos masivos, de importes menores y sin garantías reales tales como tarjetas de crédito. Para ello se han creado dos equipos diferenciados de Gestión: el equipo de Gestión del Portafolio Masivo basado en comportamientos estadísticos de repago de cartera que le permiten optimizar campañas y el equipo de Gestión Personalizada del Portafolio, el que se encarga de negociar uno a uno con los clientes, en base a la casuística particular y a la posición que tiene el Banco con el cliente.

Tanto en la recuperación de la cartera en mora como la de fallidos, se ha reforzado la gestión de los colectivos masivos con incorporación de agencias de cobranza, lo que ha permitido mayor presión extrajudicial sobre los clientes deudores y una menor dependencia de la gestión recuperatoria del resultado de los procesos judiciales, siendo el resultado obtenido la recuperación más rápida de la cartera ingresada a mora.

La Centralización de la Cobranza (deudas menores a 90 días) de Productos de Consumo como Tarjetas y Préstamos Personales, ha logrado liberar a la Red de Oficinas de la gestión de cobranza, haciendo más óptima y maximizando los recursos para dicha labor. Esta centralización ha significado una reducción de por lo menos el 90% de los costos de cobranza y así mismo ha estandarizado el esquema de gestión de este colectivo.

Los excelentes resultados del 2008 se vieron reflejados por un lado, en la aportación de valor vía recobro de deudas y su efecto en la cuenta resultados como consecuencia de la liberación de provisiones, y por otro lado, en el excelente ratio de Cartera Atrasada y Pesada, cerrando el año –una vez más- con uno de los ratios más bajo del Sistema Financiero Nacional; consolidándose el liderazgo de nuestro Banco en la gestión de la cartera atrasada.

### Gestión del Riesgo de Mercado

El BBVA Banco Continental gestiona el riesgo de mercado dentro del marco de un modelo de gestión definido y que cuenta con bastante tiempo de recorrido desde que fuera implementado. Existen distintas metodologías según el ámbito a evaluar y la finalidad es mantener un perfil de riesgo adecuado y un Capital Económico suficiente para las características de operación de la entidad.

El Banco cuenta con un modelo para estimar los riesgos y requerimientos de capital en el libro de Tesorería, cuyo principal pilar es la metodología “Valor en Riesgo” (VaR, por sus siglas en inglés). El proceso comienza con los presupuestos de actividad en Mercados, lo que permite simular el Capital Económico requerido para el año en curso.

Posteriormente la herramienta corporativa AC-VaR calcula la pérdida máxima que podría sufrir la cartera, como consecuencia de cambios en las condiciones generales de los mercados financieros, manifestados en alteraciones de los tipos de interés, y de los tipos de cambio, bajo el supuesto que la cartera permaneciera inalterada durante un período temporal determinado. Esta herramienta sigue un modelo paramétrico para un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal de diez días.

Además, con el objeto de contrastar la precisión y suficiencia de los sistemas de seguimiento del riesgo, se realizan regularmente pruebas de validación histórica (*backtesting*) y análisis de impacto en la cuenta de resultados de escenarios críticos (*stresstesting*), que pueden ser históricos o previsionales.

Para completar el modelo, el BBVA Banco Continental cuenta con un marco de límites y sub-límites con seguimiento diario, entre los que están los consumos de VaR, lo que permite una toma de decisiones ágil ante cambios en el mercado y así acotar las posibles pérdidas.

### Riesgo de Interés Estructural

El riesgo de interés estructural hace referencia al impacto que las variaciones en las tasas de interés pueden tener sobre el margen financiero y el valor económico de una entidad. El punto de partida de esta metodología es el análisis de las brechas temporales de depreciación de los activos y pasivos del balance (libro Banco) por moneda y tramo de plazo.

En el BBVA, la exposición al riesgo de interés se mide bajo una doble perspectiva: resultados y valor económico. A partir de estos indicadores es posible calcular el Capital Económico requerido para realizar nuestras actividades financieras, el mismo que es estimado desde el proceso de presupuesto.

Desde la óptica de los resultados, el análisis se limita a un horizonte temporal de 12 meses, en el que evaluamos la incidencia de variaciones en las tasas de interés sobre el margen financiero anual.

Bajo la perspectiva del valor económico, el horizonte de análisis se extiende a la totalidad del balance mediante la evaluación del efecto de movimientos en las curvas de mercado en el valor de los activos y pasivos.

Existe también un seguimiento activo y permanente de límites y alertas para estos indicadores, lo que permite una gestión activa del Balance por parte del Área de Finanzas.

### Riesgo Operacional

Nuestra política general de riesgo operacional está basada en el concepto de buen gobierno corporativo. En BBVA Banco Continental entendemos que la buena gestión del riesgo operacional pasa por establecer buenas metodologías y procedimientos que permitan identificar, evaluar y seguir esta clase de riesgos para poder establecer las medidas de control/mitigación convenientes en cada caso, pero sobre todo se traduce en el compromiso de cada una de las unidades con la gestión de este riesgo.

El riesgo operacional se caracteriza por la ausencia de una unidad de admisión, como existe en riesgo de crédito. Todas las unidades del Banco, tanto las de negocio como las de apoyo, que estén involucradas en la gestión de procesos, están expuestas a eventos de riesgo operacional si no los mitigan convenientemente. Por lo tanto, la gestión del mismo está descentralizada en toda la organización, siendo cada gerencia de unidad responsable de incluir las políticas y procedimientos que se establecen en nuestras nor-

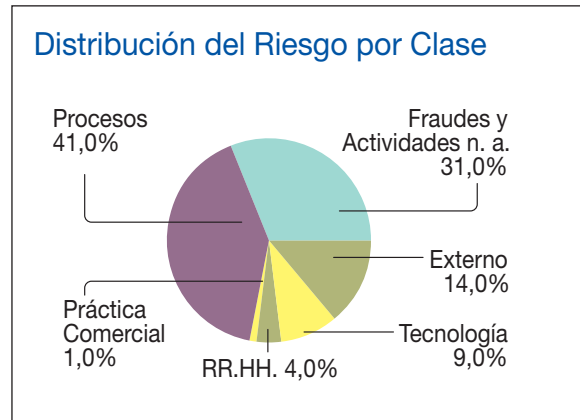
mas como parte integrante de los procedimientos que rigen su actividad.

Esta gestión se materializa a través de los Comités de Control Interno y Riesgo Operacional de cada unidad, la organización y conducción de estos comités recae en la figura del Gestor de Control Interno y Riesgo Operacional y el mismo está formado por personas responsables de la gestión de los procesos, incluyendo a las propias gerencias de unidad (quienes lo presiden). Este es el foro donde, teniendo como punto de partida la información de las herramientas corporativas implantadas en cada unidad, se analizan las actividades de mitigación oportunas, teniendo en cuenta el costo de las mismas y dentro de una estrategia global de gestión activa del riesgo operacional.

Desde el Área de Riesgos, la Unidad de Riesgo Operacional y Control Interno tiene a su cargo la coordinación de los Comités de Control interno y Riesgo Operacional, el seguimiento de los planes de mitigación y la implantación de las herramientas de gestión corporativas.

Durante el 2008, se continuó con el uso de las herramientas corporativas ya implantadas en su totalidad en los años anteriores (Ev-Ro, TransVar y el SIRO) y se reforzó en forma importante la gestión a través de los Comités de Control Interno y Riesgo Operacional, logrando con ello una adecuada integración del modelo en la gestión del Banco.

A nivel de herramientas, podemos indicar que a raíz de los cambios de estructura al interior del Banco, el EV-RO ha quedado implantado en 29 unidades (incluidas subsidiarias). Ésta es la herramienta cualitativa de identificación y valoración de factores de riesgo operacional, que permite la elaboración de los mapas de riesgo (distribución del riesgo por clases de riesgo y áreas). Durante el 2008, se inició la revisión y actualizaron 16 Ev-Ros (proceso que culminará en febrero de 2009). Esta actividad permitirá identificar nuevos factores de riesgo y/o recuantificar los ya identificados. Al cierre del año 2008 la distribución de factores de riesgo por clases de riesgo en el Banco es la siguiente:



El Trans-Var es la herramienta de gestión del riesgo operacional mediante el uso de indicadores, éstos se identifican y extraen de los procesos que gestionan las unidades. A través de 22 indicadores genéricos y comunes a todo el Banco y al Grupo, se obtiene una visión homogénea del riesgo operacional que permite establecer comparaciones entre las distintas unidades. Con esta herramienta se establece una relación directa entre el riesgo operacional y sus causas, con una naturaleza predictiva, permitiendo así realizar una gestión del riesgo operacional ex-ante.

El SIRO es la base de datos de eventos de riesgo operacional, en la que se identifica en forma detallada la ocurrencia de los eventos por línea de negocio y por clase de riesgo, así como sus causas, manteniéndose un registro sistemático. En el Banco, se tienen registros de pérdidas, a partir de un céntimo de sol, desde el año 2004 y desde el año 2002, a partir de un umbral mínimo de captura, convirtiéndose así en el primer Banco en Perú en contar con una base de datos de esta naturaleza y con varios años de registro de pérdidas. Durante el año 2008 se trabajaron varios proyectos de interfaces con las fuentes de información, lo que facilitará la captura automática de la misma.

Dentro de nuestras actividades encaminadas a ampliar la cultura de la gestión del riesgo en nuestra organización durante el 2008 se desarrolló el portal intranet sobre Riesgos: “Mundo Riesgos”, el mismo que permitirá una difusión oportuna de los conceptos, políticas y modelos de gestión relacionados con el Riesgo a toda la organización. Este portal incluye un importante apartado sobre la función de riesgo operacional, el mismo que se permitirá informar a toda nuestra organización sobre la gestión del riesgo operacional.

Como parte de nuestras actividades de sensibilización, a lo largo del año 2008 se dictaron charlas sobre riesgo operacional a las distintas unidades del Banco, participando en las mismas más de 580 personas. Adicionalmente, es importante destacar el Programa de Formación Anual dirigido a todos los Gestores de Control Interno y Riesgo Operacional con la finalidad de actualizarles en el manejo de las herramientas corporativas así como en los conceptos relacionados con la gestión del riesgo operacional.

Dentro de nuestra filosofía de aporte de valor al Sistema Financiero Peruano, destacamos la participación del Director de la Unidad Central de Riesgo Operacional del BBVA, Sr. Jordi García Ribas, como ponente en la charla realizada a los miembros del Comité de Riesgo Operacional de Asociación de Bancos (ASBANC) sobre “La Gestión de Riesgo Operacional”.

### Validación Interna

El Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (BIS II) establece que los Bancos deberán contar con un sólido sistema para validar la precisión y coherencia de los sistemas de calificación, procesos y estimación de todos los componentes relevantes de riesgos, debiendo demostrar a sus supervisores que el proceso de validación interna les permite evaluar de forma consistente y significativa el rendimiento de los sistemas de calificación interna y de estimación de riesgos.

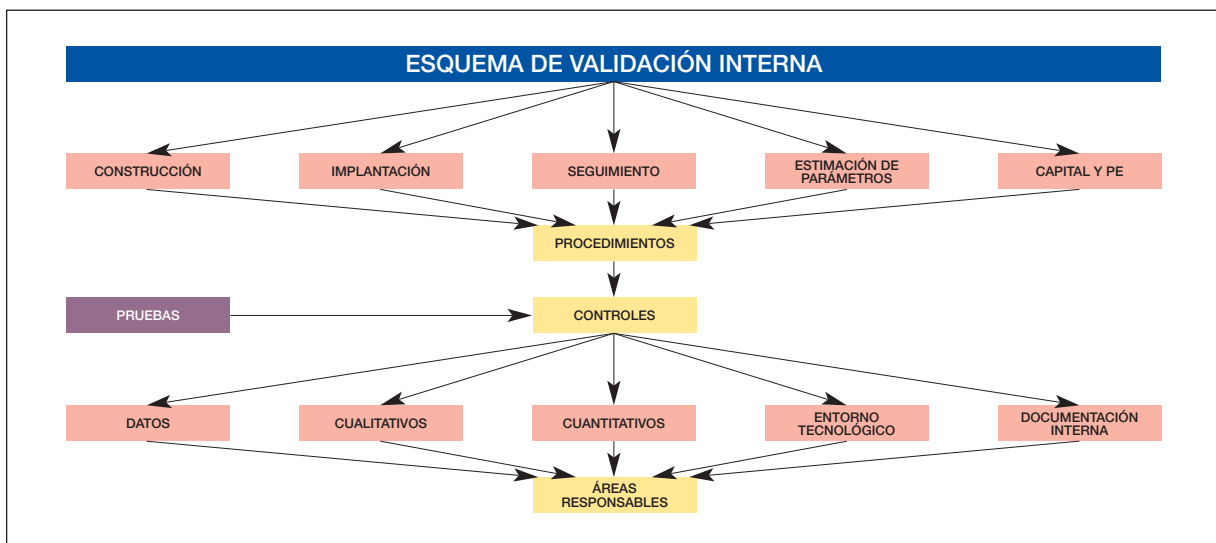
Con la finalidad de dar respuesta a estos requeri-

mientos regulatorios, nuestro grupo ha implementado la función de Validación, que tiene la responsabilidad de realizar un seguimiento de los modelos internos implantando mecanismos de revisión de los procesos de gestión de los riesgos, que permitan asegurar la razonabilidad del capital estimado por el Banco para cubrir los riesgos de crédito y operacional. En BBVA Banco Continental la implementación de esta función se inició en septiembre de este año.

La función de Validación surge como una necesidad en la gestión de la entidad para valorar si el capital mínimo calculado por el Banco en base a los modelos internos es adecuado para los usos encomendados. El esquema general de validación interna contiene, para cada una de las etapas que conforman los modelos (construcción, implantación, seguimiento, estimación de parámetros de riesgo y cálculo de pérdida esperada y capital), los procedimientos y controles que deben cumplirse en cada fase de los modelos internos con el fin de asegurar la integridad de los mismos.

En dicho esquema, Validación Interna tiene la responsabilidad de decidir, dentro del Área de Riesgos, qué controles se realizan, el diseño adecuado de los mismos y quién debe realizarlos.

Adicionalmente, Validación Interna tiene que emitir una opinión propia, basada en pruebas específicas teniendo en cuenta las particularidades del sistema de gestión del riesgo y perfil de actividad de la entidad.



## Subsidiarias

### Continental Bolsa SAB

Durante el 2008, Continental SAB mantuvo su posición de liderazgo en intermediación total general, que comprende operaciones de renta fija y renta variable.

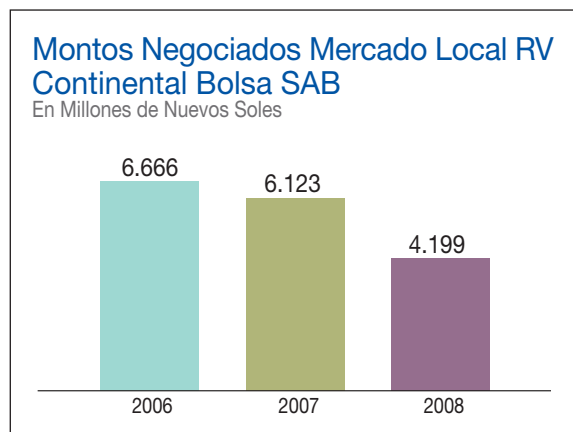
En el mercado de renta fija, Continental SAB ocupó el segundo lugar en el ranking al realizar colocaciones primarias por un monto de S/. 1.132 millones, equivalente al 24,9% del monto total colocado durante el ejercicio. Asimismo, en negociación secundaria se registró la intermediación por la suma de S/. 363 millones, lo cual resulta en el 9,1% del total negociado. Destacan entre nuestros principales emisores Telefónica del Perú, Edegel, Edelnor y BBVA Banco Continental.

En lo que respecta al mercado de renta variable, Continental SAB negoció S/. 4.199 millones (lo cual representó el 14,1% del total transado durante el ejercicio) posicionándose entre las cuatro sociedades agentes de bolsa líderes. Este año se ejecutaron tres Ofertas Públicas de Adquisición (OPA): Edegel, Edelnor y Caja Sur. También, se intermedió en la adquisición de la empresa Teknoquímica S.A. y en el incremento de la tenencia accionaria de Votorantim Metais – Cajamarquilla S.A. en Compañía Minera Milpo S.A.A.

En esta línea de negocio, Continental SAB implementó nuevos sistemas, lo cual permite brindar a nuestros clientes un servicio más eficiente.

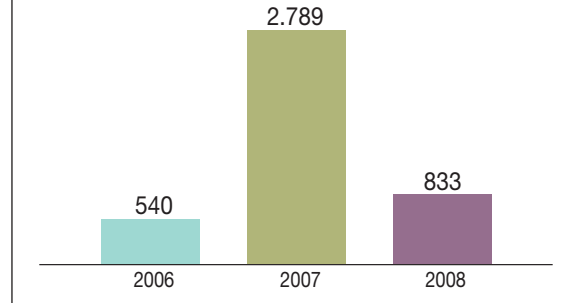
Por otro lado, Continental SAB sigue expandiendo la línea de cartera administrada, la cual tiene un alto potencial tanto a nivel institucional como de personas naturales.

Continental SAB culmina su undécimo año de



### Montos Negociados Mercado Local RF Continental Bolsa SAB

En Millones de Nuevos Soles



operaciones logrando posicionarse dentro de las primeras cuatro casas de bolsa en términos de intermediación total general.

### Continental Sociedad Titulizadora

Continental Sociedad Titulizadora S.A. es la subsidiaria de BBVA Banco Continental facultada para constituir y administrar patrimonios fideicometidos que respalden emisiones de valores mobiliarios. Durante el año 2008, se mantuvo la administración de diversos patrimonios de titulización cuyos valores fueron emitidos en años anteriores, destacando los Bonos de Titulización de Préstamos Hipotecarios de BBVA Banco Continental emitidos a finales de 2007. Destaca también el Patrimonio en Fideicomiso DS 093-2002-EF, Título XI “Aeropuertos del Perú”, constituido durante 2008 para viabilizar el financiamiento de las obras de la concesión de los aeropuertos regionales.

Durante el 2008 estuvieron vigentes los patrimonios: DL 861 Título 11 “Bonos de Titulización CLN”; Patrimonio en Fideicomiso DL 861 Título 11 Bonos de Titulización @VE, Patrimonio en Fideicomiso DL 861 Título 11 Instrumentos de Titulización Hipotecaria del Banco Continental – 1<sup>ra</sup> Emisión y Patrimonio en Fideicomiso DS 093-2002-EF Título XI “Aeropuertos del Perú”.

### BBVA Fondos Continental

A pesar de que el 2008 fue un año de crisis para la industria de Fondos Mutuos, Continental Fondos ha continuado ofreciendo al mercado alternativas de inversión acordes con las necesidades de los inversionistas: las que protegen el capital y las de muy bajo riesgo dentro de la categoría de fondos monetarios.

Durante el año 2008 la industria de Fondos Mu-

tuos registró una reducción de alrededor de 27,5% en partícipes y de 31,7% en patrimonio administrado.

Al 31 de diciembre de 2008 el total de activos gestionados era de 8,8 mil millones de soles, cuando al cierre del 2007 dicho monto fue de 12,9 mil millones. El número de partícipes que iniciaron el año fue 274,5 mil y al cierre del año llegaron a 199,1 mil.

En este contexto de caída del sector, BBVA Fondos Continental pudo sostener su cuota de mercado en patrimonio, con US\$ 594,3 millones administrados de 50 mil partícipes. Con ello, nuestra cuota de mercado en partícipes se incrementó en más de 168pb alcanzando 25,42% del mercado. Estas magnitudes consolidan a nuestra gestora como la segunda administradora de fondos del sistema.

### Fondos Asia Garantizado y Fondos Cash

El portafolio de productos que mantiene la Sociedad la convierte en la SAF que más fondos administra en el país. Durante el 2008, las condiciones del mercado impulsaron al inversionista a buscar opciones estables para la colocación de sus excedentes. Por ello, Continental Fondos lanzó al mercado dos alternativas de inversión acordes con dicho escenario: Fondos Garantizados y Fondos Cash.

El Fondo Mutuo Asia Garantizado permite al inversionista obtener la rentabilidad promedio de las bolsas de los principales países asiáticos, con la tranquilidad de que el capital está garantizado. Este Fondo estructurado es el único en su segmento, en el mercado de fondos, con un patrimonio de 35 millones de soles.

Por otro lado, los Fondos Cash, fueron lanzados en octubre en su versión Soles y Dólares. En tan sólo 35 días útiles de campaña, lograron una captación de más de 200 millones de soles. Estos fondos de la categoría Monetarios, se constituyeron en un refugio muy atractivo para los inversionistas, pues tienen como principal atributo la estabilidad del valor cuota y permiten disponer del dinero en tan sólo 24 horas de haberse contratado.

Durante el 2009, nuestra sociedad seguirá ofreciendo alternativas atractivas e innovadoras para los inversionistas, de acuerdo con su perfil de riesgo y aprovechando las ventajas que le otorga el formar parte de un grupo líder en la industria global de Fondos Mutuos.

---

## Medios

---

El Área de Medios es el Área soporte de la Gerencia General, las Áreas de Negocio y Apoyo, proporcionando soluciones efectivas y eficientes, sobre la base de un conocimiento técnico bien cimentado.

Durante el año 2008 Medios ha sufrido una gran transformación, tanto en la estructuración de sus funciones como en la conformación de sus equipos. Tanto la dirección del Área como la primera línea de reporte ha sufrido variaciones importantes, incorporándose a comienzos del año 2008 la Sra. Mirtha Zamudio como Directora del Área, y a lo largo del año las gerencias de Gestión de la Demanda, Tecnología y Explotación, y más recientemente la gerencia de Seguridad. Asimismo se han dado grandes cambios en las siguientes líneas de reporte, cambios que están en pleno proceso de asentamiento. Estos cambios han introducido dinamismo al Área, el cual ya se ha reflejado en los primeros resultados obtenidos a lo largo del año.

La estrategia emprendida ha sido trabajar en hacer más eficientes los procesos y priorizar proyectos urgentes, todo ello enfocado en tres frentes de acción: los proyectos estratégicos del Banco; los proyectos estratégicos de Medios; y las labores del día a día. La gran tarea para el 2009 es trabajar en mejorar los procesos críticos del Banco, en ordenar el desarrollo de aplicativos y soporte tecnológico, dinamizar el soporte operativo y de servicios al negocio y optimizar el presupuesto y los controles.

### Compras, Inmuebles y Servicios Generales

Se ha logrado la optimización de la gestión de compras, utilizando la herramienta electrónica ADQUIRA la cual tiene un porcentaje de 60% de utilización sobre todas las compras y un porcentaje medio de ahorro de un 15%. Asimismo, se han realizado 160 Subastas Electrónicas al cierre del 2008 y se trabajó en actualizar y formalizar los procedimientos internos y cerrar acuerdos de nivel de servicio (ANS) con nuestros principales usuarios.

Por otro lado, se realizó la gestión de espacios de 13.479 m<sup>2</sup> en la Sede Central, reubicando y habilitando puestos para 2.300 personas aproximadamente. Paralelamente, durante el año 2008 se han implementado varios proyectos de la Red de Distribución Minorista tales como: construcción e implementa-

ción de nuevas oficinas, remodelación de oficinas ya existentes, instalación de *corners* telefónicos, agentes express, agentes express plus, cajeros automáticos, segmentadores de colas y muros azules en la red de oficinas. Paralelamente, se tercerizó la playa de estacionamiento de la superficie de la Sede San Isidro, permitiendo optimizar los espacios y mejorando la calidad de servicio a nuestros clientes.

Finalmente, se implementó el sistema Work Flow, nuevo sistema automatizado de solicitudes de Servicios Generales que nos permite tener indicadores de Actividad, Eficiencia y Calidad. Asimismo, se actualizó el Inventario de Activo Fijo a nivel nacional, implementando un sistema de código de barras.

### Tecnología y Explotación

El trabajo del año se enfocó en dos iniciativas fundamentales, por un lado el desarrollo e implantación de procesos para la gestión de tecnología vía metodologías estándar, y por el otro la actualización de infraestructuras tecnológicas core dentro del Banco.

En cuanto al primer punto, se desarrollaron y están en proceso de implantación los procesos de Service Desk, gestión de incidentes y gestión de problemas.

En cuanto a la actualización tecnológica, se desarrollaron varios proyectos, algunos de los cuales continuarán en fase de implantación durante el primer trimestre 2009:

- Backbone de datos en la sede central (2.400 puestos)
- Virtualización del procesamiento (70 servidores)
- Herramienta de gestión y monitoreo de Cajeros Automáticos (100% de la red de cajeros)
- Estrategia multianual de renovación tecnológica
- Rediseño y construcción de la nueva sala de procesamiento
- Herramienta de inventario de *hardware* y *software* en puntos terminales

Por la parte de Seguridad Lógica fueron implantadas iniciativas que permitirán al Banco disminuir la ocurrencia de fraudes electrónicos vía internet, implantando tecnologías de identificación de usuarios altamente confiables. Es así que fueron entregados dispositivos de seguridad “Tokens” para Personas Jurídicas mientras que para Personas Naturales fue lanzada la “Tarjeta de Coordendas”.

En cuanto a la Continuidad del Negocio, fue implementada la infraestructura tecnológica necesaria

para poder operar en un Site alternativo, esto en caso de la imposibilidad de laborar en la Sede Central.

### Gestión de la Demanda

La Unidad de Gestión de la Demanda se constituyó en el interlocutor principal de las Áreas de Negocio y de Apoyo respecto a sus necesidades de automatización y de mejora de su plataforma de atención.

También impulsó diversos proyectos de las Áreas de Negocios, colaboró activamente con las unidades centrales y apoyó el desarrollo de canales de atención y de servicio.

Asimismo, propulsó e implementó el modelo de Software Factory para la atención de los desarrollos y mantenimientos de los programas informáticos del Banco, para lo cual se ha implementado una nueva metodología de trabajo que permite ser más eficientes y cumplir con el “*time to market*” de las unidades de negocio del Banco.

Algunos de los proyectos más importantes llevados a cabo en el ámbito de las Áreas de Negocio fueron: la implementación de mejoras en lo referente a medidas de seguridad en la Banca por Internet, junto con Tecnología y Explotación; la instalación de los siguientes nuevos productos en la plataforma comercial: Préstamos – Tasa Variable, Fondos Mutuos Asia Garantizado, Titulización Remesas, Venta de Cartera, Sub-líneas de Avales, etc.

### Transformación y Productividad

El primer gran logro fue el Modelo de Centralización de Reclamos, basado en la gestión de un front (call center) para el registro y atención, y/o derivación de ser necesario, y de una unidad especializada en la gestión y resolución de los reclamos (CAR), que permitió descargar a las oficinas y mejorar los tiempos de atención.

Junto con Operaciones Centralizadas se iniciaron los trabajos de industrialización del Back Central, con la finalidad de lograr un aumento de la productividad y dar soporte al crecimiento del negocio. Se revisaron más de 121 procesos macro y más de 600 subprocesos. Este primer diagnóstico analizado a detalle en una segunda etapa nos permitirá encontrar oportunidades de mejora a priorizar y trabajar y finalmente plantear una estructura organizacional por procesos.

Conjuntamente con toda el Área de Medios se revisaron procesos internos de actuación a fin de me-

jorarlos y brindar un mejor servicio a nuestros clientes internos, como por ejemplo: Proceso de apertura de oficinas, ATM's y Agentes Express, y estamos en proceso de revisión de la implementación de puestos nuevos y otros procesos de soporte.

De igual manera, hemos trabajado la primera parte de la metodología de Gestión de Procesos que nos permitirá contar con procesos eficientes, debidamente inventariados y definidos en manuales; así como también hemos iniciado la elaboración del primer Manual de Organización y Funciones del Banco hasta niveles de unidad, que se terminará en el primer trimestre del próximo año.

En línea con el ordenamiento de nuestros archivos, pusimos en marcha el proceso de centralización de files de créditos hipotecarios y de archivo de movimientos de oficinas, lo cual en el primer caso facilitó la realización de procesos de titulación, la eliminación del riesgo de pérdidas de documentos, la reducción de costos, la descarga de la operativa de archivo y la mejora de tiempos de atención. Adicionalmente externalizamos la custodia y digitalización de files de clientes, lo cual nos permitió recuperar una hora de jornada laboral en oficinas y alertar documentos faltantes.

En la gestión operativa de las oficinas, trabajamos el proyecto de Evaluación de transitorias, que conlleva la mejora de los procesos de contabilización, permitiendo reducir la generación de partidas transitorias y se optimizaron los procesos de controles operativos en la red a fin de reducir riesgos por manejo de efectivo.

Durante el 2008 la Oficina de Proyectos realizó el seguimiento de los 16 Proyectos País, en estrecha relación con los responsables de proyecto, dejando para el próximo año su participación en el planeamiento y la ejecución de los proyectos, para lo cual se iniciará la implementación del modelo de Dirección y Gestión de Proyectos, brindando apoyo continuo a las unidades que así lo requieran.

### Operaciones Centralizadas

Operaciones Centralizadas esta formada por 6 unidades a través de las cuales procesa en forma centralizada transacciones generadas en la Red y por Fuerzas de Venta Masivas. También tiene la responsabilidad de la gestión y seguimiento del cumplimiento por parte de la Red de Oficinas de toda la normativa operativa del Banco. Esto sólo es posible a través de

herramientas de control y de visitas continuas a las Oficinas en todo el territorio.

Dentro de la continua revisión de procesos con el objetivo de mejorar la eficiencia comercial de la Red, el Banco viene trasladando procesos operativos de alto impacto en la Red Comercial a Operaciones Centralizadas. Uno de los procesos trasladados el 2008 es el de la atención de reclamos. Este nuevo proceso, efectivo para toda la Red desde mayo 2008, no sólo ha aportado en el incremento de la efectividad comercial sino y tal como era esperado, ha mejorado la gestión de éstos en términos de tiempo y calidad de respuesta a nuestros clientes. Asimismo, se trabajó en optimizar y normalizar Procesos Internos en un entorno de incremento fuerte de actividad y transaccionalidad. En ese sentido, nos hemos enfocado en automatizar procesos críticos ya identificados y valorados previamente, labor que continuará durante 2009.

La Unidad de Operaciones Centralizadas esta preparada para recibir transacciones de alto impacto operativo no sólo de la Red comercial sino de unidades centrales del Banco de cara a que cada cual tenga procesos óptimos desde el punto de vista operativo.

### Seguridad

En la unidad de Seguridad, se continuó con las actividades de prevención, se implementaron sistemas de seguridad en las nuevas oficinas y cajeros automáticos y se amplió la capacidad del centro de monitoreo para cubrir las necesidades de la expansión del Banco. Es importante mencionar que en el sistema financiero nacional mantenemos un muy bajo índice de siniestralidad.

### Administración y Gestión de Medios

Durante el 2008 se ha trabajado en el ordenamiento y control de los presupuestos de inversiones y gastos del Área de Medios, que conforman la mayor parte de los presupuestos de egresos del Banco, así como en la centralización del proceso de recepción y procesamiento de facturas de proveedores, en coordinación con el Área de Finanzas. Asimismo, se ha trabajado en ordenar y formalizar los procesos de aprovisionamiento de equipo informático, obras civiles y servicios generales, para que se cumplan los circuitos locales y corporativos establecidos.

Finalmente, como coordinadores generales del Plan de Continuidad de Negocios del Grupo en el

Perú, se logró, junto con las demás unidades de Medios, la implementación por primera vez de un Site Alternativo Operativo para las actividades críticas de la Sede Central, las cuales fueron probadas durante el mes de noviembre con resultados bastante satisfactorios. La gran tarea en este campo para el 2009 es continuar impulsando, junto con las Áreas de Negocio, la existencia de Planes de Continuidad para cada Área y la implementación de un Site Alternativo de Procesamiento para la Sede Central.

---

## Recursos Humanos

---

El Área de Recursos Humanos, desarrolla sus distintas estrategias y actividades basadas en el modelo corporativo de gestión por competencias y promueve sus acciones para que el impacto de los resultados de todos los colaboradores contribuya al rendimiento del negocio. Busca así obtener un alto nivel de satisfacción para nuestros *stakeholders* (clientes, accionistas, sociedad y empleados) con inductores estratégicos; ejes que incidan en el clima laboral, comunicaciones oportunas y transparentes y promoción de una gestión participativa.

### Gestión del Talento

En línea con el objetivo de atraer, retener, motivar y desarrollar el talento en un adecuado clima laboral, se han trabajado los procesos de gestión integral del capital humano en nuestra organización.

Durante el año 2008 la estrategia definida de ser socios estratégicos y cumplir un rol de asesores de las diferentes áreas se ha concretado a través de reuniones con cada una de las gerencias para la revisión y contraste del perfil, potencial y posibilidades de desarrollo de los equipos. El éxito de esta gestión parte de la estrategia de conocer a los integrantes de nuestra plantilla a través del programa de entrevistas realizadas a lo largo del año, lo que permite identificar colaboradores de alto potencial con la finalidad de asegurar las líneas de sucesión, sobre todo en posiciones estratégicas, e igualmente conocer las expectativas de nuestros colaboradores.

En línea con la filosofía del Grupo BBVA en lo relacionado al desarrollo profesional, a lo largo del año se han generado 591 promociones internas (21,6% más respecto al 2007), cifra que representó el 15,8%

de la plantilla del Banco, y de las cuales el 67% corresponden al negocio y el 33% a las áreas de apoyo.

En lo relacionado al proceso de cobertura de vacantes, durante el año se han administrado en promedio 149 procesos, siendo 68 por la creación de nuevos puestos, de los cuales 73 puestos han sido de cobertura interna, gestión que se ha realizado buscando la mejor adecuación de los perfiles profesionales, garantizando un desempeño exitoso en las posiciones.

### Formación

Otorgar valor a los equipos, mediante una gestión que contribuya a la atracción y retención del talento, el enfoque hacia el cliente y el apoyo a la transformación de los procesos, fueron los pilares de la gestión formativa del 2008.

Basados en dichos pilares, se lograron realizar más de 340.000 horas de formación, que representan un incremento del 12% con respecto al año anterior y un promedio de 65 horas per cápita. Cabe resaltar que el 60% del total de horas fueron para actividades referidas a la atención al cliente, el 14% al conocimiento del negocio, el 11% para el conocimiento de temas regulatorios y el 15% para los colaboradores que laboran en el interior del país.

En el caso de la formación para los equipos del interior del país, la metodología empleada fue mediante formación presencial en Lima y en las respectivas ciudades, formación a distancia (envío de material impreso o audiovisual) y formación on line. Este año, se ha concluido el diseño del primer Diplomado de Gestión Empresarial que se realizará descentralizadamente en el interior del país, con el soporte de destacadas instituciones educativas de las ciudades de Trujillo y Arequipa. Se ha previsto la primera edición para el primer trimestre del próximo año.

Asimismo, el índice general de calidad de la formación fue de 4,24 / 5,00, el cual incorpora tanto el indicador de satisfacción (se mide inmediatamente después de concluida la acción formativa) como el indicador de transferencia (mide el grado en el que los participantes han aplicado lo aprendido al puesto de trabajo).

En línea con el modelo de formación corporativo, se dio un especial impulso a la formación vía *on line*, mediante dos herramientas: la Plataforma Corporativa *e-learning* "CONOCE" y Espacio-Perú (Intranet local). El 18% de la formación total se desarrolló utilizando dichas herramientas comparado al 1% del año anterior.

El refuerzo de las habilidades, principalmente las vinculadas con la dirección de equipos, fue una prioridad en la gestión formativa. Por ello, 8 directivos participaron de los diferentes programas de la Escuela de Management, los cuales se realizan en Madrid en alianza con importantes escuelas de negocios, como el IESE, el Center for Creative Leadership (CCL) y la Escuela de Negocios de la Universidad de Navarra. En este mismo rubro, se realizaron las dos primeras ediciones locales del Curso Gestión Basada en Valor, una edición del Programa de Desarrollo Directivo y la primera edición del Programa de Liderazgo. Este último, incorpora por primera vez la metodología del coaching como un importante soporte para el desarrollo personal y profesional. También destacan los cursos de Liderazgo por Valores, Dirección Eficaz y el Diplomado en Gestión Empresarial.

La gestión formativa orientada al negocio fue muy intensa, destacando en Red Minorista los Programas Integrales para Sub Gerentes de Oficina, Ejecutivos VIPs, Gestores Comerciales, Gestores de Plataforma, Asesor de Servicio, Sub Gerente y el apoyo al Concurso de Conocimientos “Que levante la mano”, para la formación en productos. Estos programas integrales incorporan en la malla curricular talleres de riesgos, actualización de productos, refuerzo en los principales procesos inherentes al puesto y habilidades para la adecuada atención al cliente.

Asimismo, más de 800 nuevos Asesores de Servicio participaron del programa de formación respectivo para su incorporación a la Empresa. Dicha cifra duplica el número de participantes del año anterior, en línea con la estrategia de expansión del negocio.

En Clientes Globales y Banca de Inversión, destacaron el Taller de Planeamiento Estratégico, Actualización de Productos y Actualización Legal. Por su parte, en Banca Empresas e Instituciones, se realizó el Taller de Actualización en Productos, Taller de Provisiones y Clasificaciones y el Taller de Servicio al Cliente.

En las diferentes áreas de la empresa se trabajó coordinadamente atendiendo las diferentes actividades del plan de formación: Curso Corporativo de Compras (Medios), Taller de Riesgo Operacional y Control Interno (Riesgos), Actualización de Auditoría y Basilea (Auditoría), Programa ITIL (Medios), Taller de Gestión de Campañas (Innovación y Desarrollo), Programa de Estructuración de Préstamos a Largo Plazo (Riesgos), Taller de Contabilidad (Fi-

nanzas), Programas de Actualización (Finanzas), entre otros.

En la Escuela de Idiomas se formaron más de 100 colaboradores –6.900 horas–, cuyo perfil del puesto define el conocimiento del idioma Inglés. En ese sentido, el lanzamiento del Portal Corporativo de Inglés, tuvo un papel muy importante como herramienta complementaria de las clases presenciales. Incluso, al estar disponible para todos los colaboradores, fueron más de 900 personas las que hicieron uso de todos sus beneficios.

En el marco de las acciones para la atracción del talento, este año se realizaron dos ediciones del Programa Nueva Generación, en el cual han participado 35 jóvenes profesionales. Por primera vez, una de las ediciones estuvo directamente enfocada a perfil de Gerentes de Oficina, incorporándose 7 participantes del interior del país. Para proporcionar las competencias requeridas para el puesto, cada integrante del Programa ha realizado más de 1.400 horas de formación, que incluyen formación en aulas y entrenamiento en los diferentes puestos.

Apoyando la gestión formativa del Grupo BBVA, fuimos anfitriones del curso corporativo de Derivados y del curso NEOCON, contando con la participación de delegaciones de diferentes países.

Durante el mes de julio, se inauguró un nuevo Centro de Formación que consta de 7 modernas aulas debidamente equipadas con todas las comodidades para garantizar un adecuado ambiente para el proceso de estudio.

De manera especial, destaca la labor realizada por los más de 250 facilitadores internos de las diferentes áreas, con quienes ha sido posible realizar el 50% de la formación interna. Para ellos, se ha lanzado un programa de formación integral orientado a reforzar las competencias requeridas para la importante labor que desempeñan.

## Selección

Aportar valor mediante la atracción del personal idóneo fue el pilar que orientó la gestión de selección externa. Por otro lado, las condiciones en el mercado laboral impulsaron la implementación de innovadoras estrategias de reclutamiento que nos permitieron cubrir las diferentes vacantes.

Durante el 2008 los procesos de selección se duplicaron en relación al año anterior, tanto en procesos masivos como individuales: más de 800 personas

para la posición de Asesor de Servicio y más de 200 profesionales para posiciones especializadas.

Se realizó la tercera edición del Programa Nueva Generación, dirigido a posiciones para Banca Minorista y que por primera vez incorpora la selección en el interior del país. Se evaluaron más de 850 candidatos, siendo seleccionados 20 (13 de Lima y 7 de diferentes ciudades de provincias); de ellos, 16 se encuentran realizando un programa de entrenamiento de 7 meses duración y 4 ya están realizando posiciones comerciales.

Continuando con el plan de atracción del talento y promoción de la imagen del Grupo BBVA, participamos en 7 ferias de trabajo realizadas en su mayoría en universidades de Lima y una feria en la ciudad de Trujillo.

Nuestro posicionamiento como un grupo líder en el mundo, que ofrece excelentes condiciones laborales, se demuestra con el fuerte interés para postular a nuestra empresa. Hemos recibido más 40,000 nuevas hojas de vida en nuestra herramienta corporativa de reclutamiento “e-Preselec”, lo que nos permite contar con una bolsa total de más de 190,000 hojas de vida.

A nivel corporativo, seguimos trabajando en la evolución del Modelo de Selección Externa - BBVA, que cuenta con 4 ejes de actuación: atracción, gestión de candidaturas, evaluación e inducción, cada uno con diferentes planes que se han trabajado este año para su implementación en el 2009. Entre dichos planes destacan la Feria Virtual y el posicionamiento en las redes electrónicas más importantes.

### Relaciones con el Personal

Dentro de un marco de cordiales relaciones con la representación sindical, se concluyó con la negociación colectiva para el año 2009, la cual ha considerado como todos los años, los mayores y mejores beneficios para los colaboradores BBVA.

Durante el 2008 se realizaron una serie de actividades y reconocimientos para nuestros colaboradores y sus familiares, buscando satisfacer sus necesidades y el equilibrio laboral y familiar.

Las principales actividades fueron:

#### Actividades de Reconocimiento:

- A los Ganadores del programa de Valoración de Ventas y Gestión.
- A los Expositores Internos
- Por antigüedad en la empresa: 20-25 años

#### Actividades de Confraternidad y Camaradería:

- Vacaciones Divertidas (para hijos de nuestros colaboradores)
- Celebración de Semana Santa
- Día de la Madre
- Campaña de vacunación a nivel nacional
- Celebración de Fiestas Patrias
- Campeonato Deportivo Interno
- Maratón
- Día de la Familia BBVA
- Feria de la Salud
- Fiesta de Fin de Año
- Brindis de Navidad
- Misa de Acción de Gracias

Adicionalmente, se ha promovido las actividades culturales como:

- IV Concurso Internacional de Dibujo BBVA
- II Concurso Internacional de Fotografía BBVA
- Ruta Quetzal
- Se editó el libro “Pasión por nuestros valores”, el cual es una recopilación de cuentos y fábulas que permiten al lector identificar los valores principales de una persona y sobre todo de un colaborador BBVA. La edición se hizo con gráficos sencillos y de fácil lectura de manera que pueda ser aprovechado también por los hijos de nuestros colaboradores y la familia en general.

Buscando una mayor cercanía con nuestros colaboradores, se han establecido canales de comunicación tales como:

“Para Ti dRRHH” Medio corporativo para brindar información sobre tres principales rubros:

- PASIÓN POR LAS PERSONAS – donde se habla de temas de importancia para el ámbito personal.
- MODELOS DE GESTION – donde se comunican temas del ámbito laboral
- PROCESOS – donde se dan a conocer los diferentes procesos internos del BBVA.

“Pasión por las personas” es el aspecto en el cual se recopilan las acciones de bienestar y calidad de vida en beneficio de los colaboradores y sus familias.

A nivel corporativo, se promueve la generación de nuevas iniciativas, reconociéndose a nivel internacional las mejores como resultado de un exigente proceso de evaluación. Se consideran actividades de camaradería, voluntariado, deporte y cultura, beneficios personales y calidad de vida.

Se creó, además de las ya conocidas revistas *No-sotros* y *Adelante*, el Boletín “BBVA Aquí” el cual brinda de manera ágil y sencilla información actualizada sobre los resultados de las actividades más resaltantes de nuestra Institución.

Se creó el Sistema de Atención al Empleado –SAE–, el cual otorga soluciones a las consultas y dudas que cuentan los colaboradores sobre los procesos, políticas, beneficios y actividades de Recursos Humanos.

Durante el año 2008 la gestión de Recursos Humanos ha estado orientada a promover que los colaboradores del BBVA puedan contar con mayor tiempo libre para disfrutar con sus familias. Se creó el programa “Viernes a casa temprano” el cual permite el uso de ropa casual y recorta la jornada laboral los días viernes.

En el caso de la Red de Distribución Minorista, las oficinas que cumplan con la salida antes de la hora meta, son bonificadas dentro del programa “Ventas, Valoración y Gestión”, habiéndose logrado reducir el horario de salida 53 minutos.

### Indicadores Capital Intelectual

	2008
Plantilla Estructural	4.248
Plantilla Coyuntural	65
Plantilla Nómina	4.313
Edad Media (años)	34,66
Diversidad hombres/mujeres (%)	53/47
<b>Movimientos de Personal</b>	
Cambio Funcional	425
Promociones	591
<b>Índice de Rotación</b>	
Externo (%)	12,0
No deseado (%)	4,8

## Actividades Institucionales

### COYUNTURA: Reunión para Ejecutivos

Por tercer año consecutivo se realizó el ciclo de conferencias COYUNTURA: Reunión para Ejecutivos, cuyo objetivo es brindar información útil y de primera mano para la correcta toma de decisiones de los clientes del Banco.

En las cinco reuniones realizadas a lo largo del año, las mismas que fueron organizadas por la Unidad de Imagen y Comunicación, se trataron temas como riesgos y oportunidades en el 2008, análisis del orden social en el interior del país y su impacto en la economía, balance político y económico del Gobierno del Presidente Alan García, América Latina y Asia frente a la crisis, entre otros.

Asimismo, la última semana de agosto se llevó a cabo la segunda reunión en la ciudad de Arequipa, titulada “Perú: Situación Económica y Expectativas de Crecimiento de la Región Arequipa”.

### Foros Internacionales

#### APEC Perú 2008

Como parte de las actividades de APEC 2008, BBVA Banco Continental fue el auspiciador a cargo de ofrecer el cóctel de bienvenida a los miembros del APEC Business Advisory Council (ABAC), noche que congregó a los más destacados empresarios y representantes de las 21 economías del mundo.

#### Cumbre ALC-UE

BBVA Banco continental fue uno de los principales auspiciadores de la II Cumbre Empresarial ALC-UE realizada en nuestro país en mayo del 2008. Como auspiciador tuvo a su cargo el cóctel de apertura que se ofreció a empresarios y autoridades de América Latina, el Caribe y la Unión Europea.

### Fundación BBVA Banco Continental

#### Actividades de Acción social

##### Programa Leer es estar adelante

El programa “Leer es estar adelante”, cuyo objetivo es brindar apoyo efectivo para la educación en sectores desfavorecidos a través del diseño e implementación de un sistema que permita tanto a los alum-

nos como a los docentes en cinco regiones del país, aumentar los índices de comprensión lectora, ingresó a su fase de implementación.

A lo largo del año se concretó la entrega de los libros “Adelante” a los colegios que forman parte del programa en Arequipa, Ayacucho, Loreto, Piura y Lima, atendiendo así a más de 13.000 niños. Además, se realizó la capacitación de más de 542 docentes de estas ciudades para la implementación de la metodología del programa.

#### **Convenio CERLALC- UNESCO**

A través del Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina, el Caribe, España y Portugal (CERLALC), UNESCO firmó un convenio de cooperación con la Fundación BBVA Banco Continental para intercambiar experiencias que permitan implementar estrategias efectivas para la promoción lectora en la región. El convenio fue firmado por Isadora Jaramillo de Norden, representante de dicha institución.

#### **Reconstrucción de Colegios**

Gracias a la recaudación de donaciones de los Bancos miembros del BBVA en México, Colombia, Puerto Rico, Estados Unidos, España y Portugal, y el aporte directo de la Fundación BBVA Banco Continental en el Perú, se inauguró el primer colegio de los cuatro que se tiene previsto reconstruir en las zonas afectadas por el sismo del 2007 en Chincha y Pisco, y que albergarán a más de 1.200 niños.

Para la reconstrucción de este colegio, denominado “Hoja Redonda”, se contó con el apoyo de Cáritas del Perú, designada como ejecutora de las obras.

#### **Programa de Voluntariado**

Con la inscripción de más de cien colaboradores de distintas áreas del Banco, se presentó el primer Programa de Voluntariado Corporativo diseñado de manera tal que los colaboradores pueden escoger entre convertirse en cuenta-cuentos, desarrollar su talento teatral o apoyar la logística de las actividades que se realicen. En su primera etapa de implementación, el Voluntariado efectuó presentaciones en el Instituto de Enfermedades Neoplásicas, La Posadita del Buen Pastor, que atienden a niños con cáncer, y en el Pabellón de Pediatría del Hospital Edgardo Rebagliati.

#### **Actividades Culturales**

##### **Libro “Sueño y Pasión por el Perú”**

En trabajo conjunto, la Fundación BBVA Banco Continental y la Biblioteca Nacional del Perú presentaron el libro “Sueño y Pasión por el Perú, apuntes sentimentales: Sesenta y cinco autores, cinco siglos de reflexión (1492-2008)”, publicación que recopila la reflexión de renombrados pensadores peruanos y extranjeros sobre el Perú. En este ejemplar –distribuido entre los 21 líderes participantes del APEC Perú 2008– se ha respetado la ortografía original de los 65 autores que componen la obra, y cuenta con las ilustraciones de lo mejor de la pintura y artesanía peruana.

##### **Teatro Mario Vargas-Llosa**

Con el propósito de llevar la cultura a más sectores de la población, Fundación BBVA Banco Continental y la Biblioteca Nacional del Perú (BNP), inauguraron –como parte de su convenio de trabajo conjunto de promoción de la lectura– la Sala de Teatro “Mario Vargas Llosa Fundación” en honor al ilustre escritor peruano.

La moderna sala de teatro –con capacidad para 518 espectadores, luces de calidad y acústica profesional– abrió sus puertas con el reestreno de la obra teatral “La Nona”, un clásico contemporáneo escrito por el argentino Roberto Cossa. Posteriormente, a lo largo del año, se presentaron las obras “El niño que cayó dentro de un libro”, “El mentiroso” y “Arsénico y encaje antiguo” dirigido a un público de todas las edades.

##### **Ópera “Rigoletto”**

Como parte de su política de apoyo al arte y cultura, la Fundación BBVA Banco Continental auspicio la ópera Rigoletto, de Giuseppe Verdi, con la participación del tenor peruano Juan Diego Flórez. Asimismo, con el objetivo de llevar el espectáculo a más segmentos y ciudades del país, la obra fue transmitida en directo por Televisión Nacional gracias al patrocinio de la Fundación.

##### **Ruta Quetzal**

La Ruta Quetzal BBVA se enmarca dentro de los programas de Responsabilidad Corporativa desarrollados por el Grupo BBVA, ya que es un proyecto multidisciplinario que aúna educación, cultura y formación de las jóvenes generaciones. La Ruta es, sin

duda, uno de los patrocinios que mejor enlaza con la visión de BBVA: Trabajamos por un futuro mejor para las personas, al compartir valores tan importantes como el esfuerzo, la solidaridad, la tolerancia, el respeto, la convivencia y la cooperación internacional entre personas de diferentes culturas.

Los más de 320 jóvenes, procedentes de 56 países, que han participado en la XXIII edición de Ruta Quetzal BBVA 2008: La Selva del Río de los Cocarillos Panamá - Río Chagres en el país centroamericano, han recorrido los principales lugares de interés de Panamá.

Los rutereros iniciaron su viaje siguiendo la estela del Canal y de la gran biodiversidad del país centroamericano, visitando lugares como Colón, Fuerte San Lorenzo o la Bahía de Portobelo, en uno de cuyos islotes se encuentra enterrado Francis Drake. También los expedicionarios tuvieron la oportunidad de conocer la Ciudad del Saber, una institución que reúne a 35 organismos institucionales y no institucionales, de carácter nacional e internacional, que combina diferentes disciplinas académicas para la generación y transferencia de conocimiento.

La etapa española se inició en Castilla-La Mancha, donde se acercaron a la figura de “El Greco” y a la diversidad paisajística que nos ofrece la zona, para viajar posteriormente al Palacio Real en Madrid, donde fueron recibidos por SS.MM. los Reyes de España. Cuando abandonaron la Comunidad de Madrid, los expedicionarios visitaron Castilla y León y recorrieron los Arribes, junto a la frontera portuguesa, donde descendieron por las esclusas del Río Duero, Soria o Picos de Urbión, antes de llegar a Zaragoza, con motivo de la Exposición Internacional Agua y Desarrollo Sostenible, cuyo objetivo se encuentra en sintonía con el tema principal escogido este año en la Ruta Quetzal BBVA: la importancia del agua para el desarrollo sostenible en el siglo XXI.

Además de conferencias y del conocimiento de la naturaleza de los territorios visitados en los dos continentes, en la XXIII expedición se han organizado cursos y talleres innovadores con utilización de diferentes instrumentos técnicos audiovisuales y artísticos, participando en cursos de supervivencia y en recorridos por parajes naturales de gran riqueza medioambiental.

#### APRENDO BBVA

En su quinto año el programa APRENDO BBVA

continuó recibiendo a escolares de diferentes distritos de la capital como San Juan de Lurigancho, Cercado de Lima, Callao, San Miguel, entre otros. Con esta experiencia los niños no sólo aprenden los conceptos básicos sobre el sistema financiero sino también conocen las instalaciones del Banco como son las oficinas de atención a los clientes, la bóveda o el área de impresión de tarjetas, como complemento de lo revisado en el aula.

Durante el 2008, donde se atendió también a escolares de la ciudad de Huancavelica, han participado cerca a 2.000 estudiantes de quinto y sexto grado de nivel primaria.

#### Auspicios y donaciones

La participación del Banco y de la Fundación en acciones de atención a la comunidad se ha caracterizado a lo largo del tiempo por dirigir sus esfuerzos a los sectores menos favorecidos y enfocándose principalmente en la educación y cultura del país.

Algunas instituciones favorecidas:

- Biblioteca Nacional del Perú
- Asociación Artes Culturales ROMANZA
- Olimpiadas Especiales–Juegos Nacionales
- Asociación Interétnica de comunidades Aguarunas
- Hecho con Amor
- Asociación Hogares Nuevo Futuro–“El Rastrillo”
- Corporación Para Promoción y Cultura
- Asociación Stella Maris
- Compañía de Jesús
- Instituto de Arte Contemporáneo
- Asociación Empresarios para la Educación
- Corporación *El Comercio*–Parques y Jardines–Corresponsales Escolares

---

### Premios 2008

---

#### Global Finance: Mejor Banco de Perú 2008

El BBVA Banco Continental fue designado por quinto año consecutivo como el “Mejor Banco de Perú” por los resultados obtenidos durante el ejercicio 2007 por la prestigiosa revista *Global Finance*, que con un conjunto de analistas, ejecutivos corporativos, y consultores financieros de distintos países, llevó a cabo una exhaustiva calificación utilizando criterios de crecimiento en activos, rentabilidad, servicio al cliente, alianzas estratégicas, precios competitivos y capacidad de innovación.

### **Global Finance: El Mejor Banco de Consumo por Internet en Perú**

BBVA Banco Continental fue distinguido por *Global Finance* como ‘Mejor Banco por Internet para Personas en Perú’ por su adecuada estrategia para prestar servicios en línea y aumentar el número de clientes que usan Internet para sus operaciones con la entidad. Asimismo, fue reconocido –en la subcategoría– como “Mejor Banco en servicio de administración de inversiones por Internet”.

Los bancos ganadores fueron seleccionados bajo los criterios de fortaleza de la estrategia para atraer y atender clientes online, éxito en conseguir que clientes migren hacia el uso de Internet, crecimiento de clientes, cantidad de productos ofrecidos, evidencia de beneficios tangibles producto de las iniciativas por Internet y diseño de página web y funcionalidad.

### **The Euromoney Awards for Excellence: El Mejor Banco en Perú**

“The Euromoney Awards for Excellence”, uno de los premios más prestigiosos que anualmente se conceden en el mundo de la industria financiera, ha distinguido a BBVA Banco Continental como Mejor Banco en Perú en su edición de 2008. El premio reconoce el liderazgo de BBVA Banco Continental en innovación y eficiencia, así como por su anticipación en un mercado financiero en el que marca diferencias.

### **América Economía: 25 mejores Bancos**

En esta nueva edición elaborada por la prestigiosa revista *América Economía*, el BBVA Banco Continental es el banco peruano mejor ubicado en el ranking entre los 25 Mejores Bancos de América Latina. Asimismo, cabe mencionar que el BBVA Banco Continental fue el segundo banco peruano en ocupar un lugar en el último ranking de los mayores Bancos en América Latina.

Este año, debido a la coyuntura global, no sólo se valoró la rentabilidad, la calidad de la cartera de créditos con el mérito de una administración eficiente, la liquidez y nivel de activos; sino que se puso especial énfasis a la solvencia, capitalizaciones y cantidad de recursos propios.

En los últimos 5 años, BBVA Banco Continental se ubicó entre los 25 mejores Bancos de la región, escalando del puesto 16° en el 2003 al 5° en el 2007.

### **Latin Finance: El primer Banco peruano en Sostenibilidad, Ética, Buen Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social**

BBVA Banco Continental consiguió situarse a nivel nacional a la cabeza en sostenibilidad, ética, gobierno corporativo y responsabilidad social, según el ranking elaborado por la consultora Management & Excellence (M&E) para la revista *Latin Finance* en su edición 2008, en el que se estudió el comportamiento de los 40 bancos más importantes en América Latina.

El informe resalta el avance significativo de BBVA Banco Continental que en comparación con el 2007 ha ganado tanto posiciones como puntos, gracias a la sostenibilidad que está demostrando en este último año.

El ranking considera criterios como políticas laborales, responsabilidad social, influencia de las políticas en el entorno, prácticas de gobierno corporativo y la reputación que ostenta la marca de las diferentes entidades.

### **Principios de Buen Gobierno Corporativo**

Es importante resaltar la inclusión del BBVA Banco Continental en el Índice de Empresas que Cumplen con los Principios de Buen Gobierno Corporativo, elaborado durante el primer semestre del año 2008 por la Bolsa de Valores de Lima.

Al cierre del año 2008 el BBVA Banco Continental es el único banco del sistema financiero que forma parte de este Índice.

### **Ranking Great Place To Work**

BBVA Banco Continental se ubicó dentro del ranking de las “Empresas más grandes con mejor clima laboral del 2008” que cada año elabora Great Place To Work Institute Perú en base a encuestas aplicadas a las organizaciones participantes.

Este ranking está compuesto por 18 empresas con más de 700 trabajadores que han obtenido por encima del 66% de satisfacción en el ambiente laboral. El Instituto consultor indica que estas empresas han demostrado que pese al gran número de personas y a las distancias físicas pueden trabajar de manera articulada, con innovadoras y efectivas prácticas de recursos humanos logrando la satisfacción de más de la tercera parte de su personal.