

PROGRESOS 2007 Y OBJETIVOS 2008

LÍNEAS DE TRABAJO

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	Avanzar en la integración de la política de RC en la estrategia general y en las áreas de negocio y apoyo del Banco
	Adhesión a compromisos internacionales
	Desarrollo de informes de RC
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	Continuar midiendo las prioridades y percepciones de los empleados, los clientes y la opinión pública y analizar la posibilidad de hacer lo mismo ante líderes de opinión
	Realizar avances para integrar la información recabada de los grupos de interés en la gestión
	Mejorar el proceso de consulta a los grupos de interés centrado en el Informe de RC y en la gestión de RC
	Avanzar en la calidad de atención del accionista
	Mejorar los canales de comunicación con inversores y accionistas
	Mejorar los canales de comunicación con empleados
	Mejorar los canales de comunicación con clientes
	Facilitar la colaboración de los accionistas y clientes en las líneas de compromiso social del Banco
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes
	Mejorar la accesibilidad de los servicios financieros a todos los colectivos
INCLUSIÓN FINANCIERA	Proyectos dirigidos a facilitar el acceso al crédito a segmentos no bancarizados
	Facilitar la inclusión financiera a colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales
FINANZAS RESPONSABLES	Avanzar en la aplicación de los Principios de Ecuador
	Avanzar en la consideración de factores ambientales en el riesgo crediticio
	Mejorar el modelo para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas
OFERTA DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES	Desarrollar la Inversión Socialmente Responsable
	Desarrollar productos y servicios con criterios ambientales
	Desarrollar productos para colectivos con necesidades especiales
GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS	Mejorar la encuesta de clima del Banco
	Impulsar iniciativas para la conciliación de la vida familiar y laboral
	Desarrollar otras iniciativas de mejora profesional y personal de los empleados
	Avanzar en la formación interna de RC
COMPRAS RESPONSABLES	Actualizar el cuestionario de homologación basado en los principios del Pacto Mundial y de la norma SA 8000
	Difundir el Pacto Mundial entre los proveedores
	Fomentar proyectos sociales con proveedores
GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	Reducir los impactos ambientales directos del Banco
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	Puesta en marcha del Plan de Marco Acción Social para América Latina
	Impulsar la promoción y gestión cultural
	Mejorar la valoración de los impactos de las políticas de compromiso con la comunidad
	Definir el Plan de Acción Social en Perú
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	Desarrollar programas de voluntariado corporativo

PROGRESOS 2007

- Aprobación del Nuevo Reglamento del Consejo de Administración, en el que se acuerda como función del Consejo aprobar la Política de RSC y que aplica a todos los Bancos del Grupo
- Adhesión al Patronato de Perú 2021
- Participación en foros y eventos de difusión de la RC
- Publicación del tercer Informe Anual de RC
- Medición de prioridades y percepciones entre clientes y opinión pública a través de Reprtrak
- Análisis de las percepciones de líderes de opinión en Perú mediante la elaboración de un estudio basado en técnicas cuali-cuantitativas
- Reporte de resultados semestral
- En el 2007 se ha realizado el primer reporte al Comité de Dirección
- Se ha ampliado el perímetro de consulta realizando un mayor esfuerzo en Perú
- Se han realizado modificaciones sustanciales en el informe a nivel de estructura y desarrollo de contenidos para centrarse en los asuntos relevantes y facilitar su comprensión
- Reportes al Directorio
- Información actualizada en la web
- Renovación de los productos de comunicación interna (diseños más atractivos, correos electrónicos con mensajes más amigables, otros)
- Ampliación de oferta en servicios de banca por internet y banca telefónica
- Reportes al Directorio
- Se están realizando mediciones periódicas
- Creación de productos de acceso financiero
- Primeras operaciones de la Fundación BBVA para las Microfinanzas en Perú
- Ampliación de la oferta de productos para segmentos menos favorecidos
- El Grupo BBVA es suscriptor de los Principios de Ecuador
- Implementación de políticas para la evaluación y análisis de riesgo medioambiental financiero
- Mejora continua de los sistemas de filtro y monitorización empleados por el Banco
- El Banco ha continuado haciendo un esfuerzo importante de formación en esta materia
- Créditos internacionales para ahorro de energía
- Líneas especiales para Pymes
- Línea de crédito con el BID para la financiación de desarrollo sostenible en Perú
- Convenio CAFAE-SE
- Convenio Essalud
- Tu Préstamo
- Se ha definido un nuevo diseño para la encuesta de clima laboral a nivel corporativo
- Talleres y beneficios
- Homologación de los beneficios sociales para los empleados de BBVA Banco Continental
- Curso "Finanzas y desarrollo sostenible"
- Inclusión de criterios de RC en el proceso de homologación de proveedores
- Mayor rigurosidad en el proceso de homologación
- Difusión del Pacto Mundial a la mayor parte de los proveedores en Perú
- No se han producido avances significativos
- Mayor control en el uso de materiales
- Programa Leer es estar adelante: 3.600 niños becados y 13.824 niños beneficiados, incluye el dictado de talleres con los maestros
- Continuidad en los programas de actividades culturales descentralizadas
- Evaluación del Plan de Acción Social para América Latina (Programa Leer es estar adelante)
- Lanzamiento del Programa de Voluntariado Corporativo. Participación de 40 voluntarios en el 2007

2	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar regularmente al Consejo de Administración en pleno y a la Comisión de Riesgos • Aplicar el Plan Estratégico de RRC del Grupo a través del Comité de RRC • Creación del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas
2	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión y participación en compromisos internacionales relevantes
3	<ul style="list-style-type: none"> • Proseguir con las mejoras
2	<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de empleados: ampliar la frecuencia del análisis de bienal a anual. La medición en clientes y opinión pública seguirá siendo continua (<i>tracking</i>)
2	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un <i>reporting</i> periódico al Comité de Dirección
2	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir ampliando el perímetro de consulta
2	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevas herramientas para mejorar los canales de atención y consulta
2	<ul style="list-style-type: none"> • Proseguir con las mejoras
2	<ul style="list-style-type: none"> • Acción de comunicación para informar sobre la política de RC del Banco a los empleados
3	<ul style="list-style-type: none"> • Acción de comunicación para informar sobre la política de RC del Banco a los clientes
2	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar algún proyecto social con implicación por parte de accionistas y/o clientes
2	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la gestión de reclamaciones. • Creación de equipos de trabajo para el análisis e implantación de las mejoras y propuestas realizadas
2	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar los canales no presenciales
2	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Bancarización en América Latina 2008-2010
2	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar e impulsar modelos de negocio para favorecer la inclusión financiera de colectivos menos favorecidos
2	<ul style="list-style-type: none"> • Definición e implementación del nuevo modelo de gestión para mejorar el cumplimiento de los Principios de Ecuador
2	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio ampliación <i>Ecorating</i> en Perú
3	<ul style="list-style-type: none"> • Proseguir con las mejoras
2	<ul style="list-style-type: none"> • Definir el alcance del Plan de ISR
3	<ul style="list-style-type: none"> • Proseguir con los avances
3	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar nuevos productos para colectivos con necesidades especiales
3	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la nueva encuesta de clima laboral
2	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento del Plan Calidad de Vida BBVA
2	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar otras iniciativas de mejora profesional y personal de los empleados
2	<ul style="list-style-type: none"> • Definir un plan de formación en materia de RC
2	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de criterios de RC en todos los cuestionarios de homologación
2	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir el Pacto Mundial a todos los proveedores del Banco
2	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar proyectos sociales con proveedores
2	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento del Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012
3	<ul style="list-style-type: none"> • Segunda fase de implementación del programa en el que se incluye la edición y entrega de libros
2	<ul style="list-style-type: none"> • Proseguir con las mejoras
2	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la valoración de los impactos de las políticas de compromiso con la comunidad
3	<ul style="list-style-type: none"> • Definir el Plan de Acción Social en Perú
2	<ul style="list-style-type: none"> • Plena implementación del Programa en todas las principales ciudades donde el Banco tiene presencia

Indicadores clave de responsabilidad corporativa

	2007	2006	2005
ECONÓMICOS			
Beneficio por acción	0,70	0,57	0,47
Capitalización bursátil (MM)	8,017	6,098	4,179
Valor económico generado (EVA) (en soles)	1'665.399	1'292.105	1'011.772
SOCIALES			
Número medio de días en resolver una reclamación	12	12	11
Mujeres en puestos directivos (%)	32	28,82	21,74
Diversidad hombres y mujeres (%)	54/46	56/44	72/28
Rotación no deseada de la plantilla (%)	5,48	2,99	1,56
Horas de formación por empleado	66,49	55,70	48,20
Índice de satisfacción de proveedores (escala: 1 a 5) ^{(1) (2)}	-	4,50	-
Índice de satisfacción de clientes (%) ⁽²⁾ (encuesta externa multimarca)	5,56	5,59	5,77
Índice de satisfacción de empleados (%) ^{(1) (2)}	-	-	80,04
MEDIOAMBIENTALES			
Total de energía directa (GJ)	66,437	67,180	68,540
Emisiones directas CO ₂ (t)	290,24	303,70	479,80
Consumo de papel por empleado (kg)	66,40	47,70	43,50
Avance en la implementación de los Principios de Ecuador	sí	sí	sí
INDICADORES GENERALES			
Presencia en FTSE4Good (sí/no)	no	no	no
Índice de reputación ante la opinión pública en Perú ⁽³⁾	72,0	68,5	66,0

Alcance: BBVA Banco Continental

(1) Encuesta bienal.

(2) Datos Perú.

(3) Escala: 0 a 100.

adelante.

Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre la información de este informe, se ruega contactar con:

Unidad de Imagen y Comunicación
República de Panamá 3055, San Isidro, Lima-Perú
comunicacion@grupobbva.com.pe
Teléfono: (511) 211 1264

www.bbvbancococontinental.com



Diagramación: Carlos Sotomayor
Preprensa: Cecosami, Comunicación Integral
Los Plateros 142, Ate, Lima-Perú
Teléfono: (511) 435 7938
Impresión: Color Press Perú
Calle 3, Lt.11, Mz E, Urb. Santa Raquel, Ate, Lima-Perú
Teléfonos: (511) 340 2096 / 435 7938