

PROGRESOS 2008 Y OBJETIVOS 2009

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 de 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

OBJETIVOS 2008

- Reportar regularmente al Consejo de Administración en pleno y a la Comisión de Riesgos
- Creación del Comité de RRC en Perú (mayo 2008)
- Aplicar el Plan Estratégico de RRC del Grupo a través del Comité de RRC
- Adhesión y participación en compromisos internacionales relevantes
- Proseguir con las mejoras
- En el caso de empleados: ampliar la frecuencia del análisis de bienal a anual. La medición en clientes y opinión pública seguirá siendo continua (*tracking*)
- Establecer un *reporting* periódico al Comité de Dirección
- Seguir ampliando el perímetro de consulta
- Creación de nuevas herramientas para mejorar los canales de atención y consulta
- Proseguir con las mejoras
- Acción de comunicación para informar sobre la política de RC del Banco a los empleados
- Acción de comunicación para informar sobre la política de RC del Banco a los clientes
- Impulsar algún proyecto social con implicación por parte de accionistas y/o clientes
- Mejorar la gestión de reclamos
- Creación de equipos de trabajo para el análisis e implantación de las mejoras y propuestas realizadas en el tema de satisfacción de clientes
- Impulsar los canales no presenciales
- Plan de Bancarización en América Latina 2008-2010
- Desarrollar e impulsar modelos de negocio para favorecer la inclusión financiera de colectivos menos favorecidos
- Definición e implementación del nuevo modelo de gestión para mejorar el cumplimiento de los Principios de Ecuador
- Inicio ampliación *Ecorating* en Perú
- Proseguir con las mejoras
- Definir el alcance del Plan de ISR
- Proseguir con los avances
- Desarrollar productos para colectivos con necesidades especiales
- Aplicar la nueva encuesta de clima laboral
- Lanzamiento del Plan Calidad de Vida BBVA
- Desarrollar otras iniciativas de mejora profesional y personal de los empleados
- Definir un plan de formación en materia de RC
- Inclusión de criterios de RC en todos los cuestionarios de homologación
- Difundir el Pacto Mundial a todos los proveedores del Banco
- Desarrollar proyectos sociales con proveedores
- Lanzamiento del Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012
- Segunda fase de implementación del programa en el que se incluye la edición y entrega de libros del programa "Leer es estar adelante"
- Proseguir con las mejoras
- Mejorar la valoración de los impactos de las políticas de compromiso con la comunidad
- Definir el Plan de Acción Social en Perú
- Plena implementación del Programa en todas las principales ciudades donde el Banco tiene presencia

PROGRESOS 2008

- Reportes enviados de forma sistemática
- Creación del Comité de RRC en Perú (mayo 2008)
- Elaboración del Plan Estratégico de RRC y aplicación inicial de acuerdo a los lineamientos de Perú
- Firma de convenio Cerlalc-Unesco con la Fundación BBVA Banco Continental
- Segunda certificación GRI (de B+ a A+)
- Segundo informe verificado por Deloitte con ampliación de indicadores revisados
- Creación de la unidad de Innovación y Desarrollo responsable de fortalecer un mayor conocimiento de los clientes
- El Comité de RRC entrega un reporte cuatrimestral al Comité de Dirección
- Aplicación de encuestas directas a los Grupos de Interés para determinar la percepción sobre el Banco
- Aprobación del Procedimiento de Incorporación de asuntos en la Agenda de la Junta General de Accionistas (en la web)
- Creación de la Oficina de Atención al Accionista
- Aprobación de la Política de Información (en la web)
- Publicación de políticas de información para accionistas e inversores en el portal web
- Publicación de artículos informativos sobre RC en los canales de comunicación internos
- Mayor difusión de la información de RC
- Participación del 1% de los beneficios después de impuestos (BDI) para los programas de acción social
- Elaboración de un esquema de participación directa para accionistas y clientes
- Creación del Sistema de Atención de Reclamos (SAR) y del Centro de Atención de Reclamos (CAR)
- Centralización del análisis e implementación de las mejoras en el tema de satisfacción de clientes a cargo del área de I+D
- Incremento de Agentes Corresponsales a nivel nacional
- Implementación de 218 módulos telefónicos y 208 módulos de saldos y operaciones en la red de oficinas
- Mayores fondos destinados a las pymes y personas naturales con negocio
- Participación de los programas de vivienda desarrollados por el Gobierno
- Creación del “Manual de gestión del riesgo medioambiental” y del “Manual de la cartera verde” (Unidad de Riesgos)
- Se ha realizado la categorización ambiental de las operaciones de la cartera verde. Aplica por proyecto
- Participación del 100% del personal en cursos anuales (2 veces al año)
- Creación de la Cartera Verde en donde se incluyen programas como “Mi auto GNV”
- Atenciones especiales a instituciones públicas y privadas no lucrativas
- Nueva encuesta de clima laboral elaborada por Great place to work en la que se obtuvo 69% de índice de satisfacción del personal.
- Se han desarrollado numerosas iniciativas en Gestión del Tiempo, Igualdad de oportunidades, entre otros
- Incremento en el número de talleres y campañas dirigidas a los empleados
- Creación del Plan de Formación de RC
- Principios del Pacto Mundial incluidos en todos los cuestionarios de homologación
- Se difundió a 34 de nuestros principales proveedores
- Compra de 28.000 tarjetas de saludo de Navidad (beneficiados: Aprendo Contigo y Mensajeros de la Paz)
- Inicio de actividades previas a la aplicación del Plan de Ecoeficiencia (campañas de reciclaje de papel, tóneres y de ahorro de energía y agua)
- Entrega de los textos escolares a los alumnos participantes del programa (3° y 5° grado) en los 19 colegios de las cinco regiones
- Inauguración del Teatro “Mario Vargas Llosa” en convenio con la Biblioteca Nacional del Perú
- Mejora de la imagen reputacional ante los clientes internos y baja en los externos
- Fortalecimiento del programa “Leer es estar adelante”
- Implementación en Lima y estudio de factibilidad en provincia

OBJETIVOS PARA 2009

- Mantener reportes regulares y mejorar la precisión de los contenidos
- Fortalecer la institucionalización del Comité de RRC
- Aplicación integral del Plan Estratégico de RRC
- Identificación y evaluación de otros convenios complementarios
- Mantener la certificación A+ y evaluar el cumplimiento de otro estandar internacional
- Continuar con las mejoras
- Fortalecer el proceso de consulta de líderes de opinión
- Mantener los reportes cuatrimestrales
- Mantener los estudios de percepción
- Mantener y reforzar las herramientas creadas en base a estos temas
- Continuar con las mejoras
- Fortalecer la difusión de la información de los distintos ámbitos de la RC al interior del Banco
- Fortalecer la difusión de la información sobre RC
- Mantener la participación del 1% del BDI
- Definición de la participación de los accionistas y clientes en los proyectos de acción social
- Mejorar las herramientas, aplicativos y controles tanto del SAR como del CAR
- Mejora en la posición relativa del Banco en términos de calidad de atención al cliente
- Incremento en los niveles de satisfacción y recomendación de nuestros clientes
- Incrementar el porcentaje de clientes que nos considera su Banco principal
- Incremento de 50 Agentes Corresponsales a nivel nacional
- Implementación de 100 módulos telefónicos y 100 módulos de saldos y operaciones en la red de oficinas
- Bancarización de empresas vía captación de proveedores de empresas grandes y medianas
- Consolidación de nuestra participación en programas de vivienda (Financiamiento de Proyectos Inmobiliarios y Préstamos a clientes finales bajo Programa Mivivienda y Mihogar) que favorecen a sectores de menores ingresos
- Desarrollo e implementación de herramienta ambiental para lograr una categorización por cliente y actividad
- Implementar la valorización del riesgo ambiental dentro del proceso de evaluación integral de riesgo de crédito y ampliar su aplicación en la cartera del Banco
- Continuar con las mejoras
- Ampliar la cartera de clientes
- Creación de nuevos productos para la Cartera Verde
- Continuar diseñando productos y servicios para colectivos especiales
- Desarrollar nuevas iniciativas del Plan Calidad de Vida
- Proseguir con los avances
- Aplicación del Plan de Formación de RC
- Revisar cada 6 meses con empresa certificadora, las preguntas relacionadas al Pacto Mundial y SA 8000 con la finalidad de actualizar o ratificar el cuestionario actual
- Continuar con la difusión del Pacto Mundial a los proveedores más importantes
- Continuar desarrollando este tipo de proyectos
- Aplicación del Plan de Ecoeficiencia en las sedes de Lima y provincias
- Entrega de los textos escolares a los estudiantes del 4º y 6º grado
- Realización de tres mediciones para obtener el grado de avance y resultados del impacto del programa
- Mantener la programación del teatro
- Mejorar los niveles internos y externos
- Continuidad del programa "Leer es estar adelante"
- Mejorar el número de participación de los voluntarios