

Reporte de Sostenibilidad Corporativa (10180)

Denominación:	BBVA Continental
Ejercicio	2015
Página Web:	www.bbvacontinental.pe
Denominación o razón social de la empresa revisora ¹⁸ :	Deloitte

Metodología

La información a presentar está referida a las acciones y estándares implementados por la Sociedad en relación con su impacto económico, en el medio ambiente y desarrollo social, correspondiente al ejercicio culminado el 31 de diciembre del año calendario anterior al de su envío, por lo que toda referencia a “el ejercicio” debe entenderse al período antes indicado, y se remite como un anexo de la Memoria Anual de la Sociedad bajo los formatos electrónicos que la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) establece para facilitar la remisión de la información del presente reporte a través del Sistema MVnet.

En la **Sección A**, la Sociedad revela el avance en la implementación de acciones para asegurar su sostenibilidad corporativa. Dicha información se basa en los siguientes parámetros:

- a. **Evaluación “cumplir o explicar”**: se marca con un aspa (x) el avance en la implementación que la Sociedad ha alcanzado, teniendo en consideración los siguientes criterios:
Si : Se cumple totalmente.
No : No se cumple.
Explicación: en este campo la Sociedad, en caso de haber marcado la opción “No”, debe explicar las razones por las cuales no ha adoptado las acciones que le permiten considerar su implementación. Asimismo, de estimarlo necesario, en el caso de haber marcado la opción “Sí”, la Sociedad podrá brindar información acerca de las acciones desarrolladas para su implementación.
- b. **Información adicional**: se brinda información que permite conocer con mayor detalle las acciones desarrolladas por la Sociedad.

En la **Sección B**, la Sociedad debe detallar las acciones que ha implementado durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

¹⁸ Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

Sección A:

Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

Pregunta A.1	Si	No	Explicación
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	x		

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative (GRI 4.0) - "comprehensive" Nota: En años anteriores se usaron otras versiones, las cuales se han ido actualizando según los años.	2005
Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU)	2004
Principios del Ecuador	2004
Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)	2000

Nota: En años anteriores se usaron otras versiones, las cuales se han ido actualizando según los años.

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:	Si	No
Voluntariamente	x	
Por exigencia de inversionistas		
Por exigencia de instituciones públicas		
Otros (detalle)		

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

Estos reportes se elaboran:	Si	No
El Portal de la SMV		
Página web corporativa	x	
Redes Sociales		
Otros / Detalle		

Pregunta A.2	Si	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	x		<p>La política medioambiental de BBVA Continental recoge el compromiso del Grupo respecto de la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), que estableció los siguientes objetivos por empleado para el período 2013-2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción del 6% en las emisiones de CO2. • Reducción del 3% del consumo de papel. • Reducción del 3% del consumo de agua. • Reducción del 3% del consumo de electricidad. • Un 33% de personas trabajando en edificios y oficinas con certificación ambiental. <p>Además de esta iniciativa, el plan establece controles de la generación de residuos en herramientas como papel, tóneres, aparatos eléctricos y otros remanentes en todo el ámbito del Grupo BBVA.</p>

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano
Política Corporativa Medioambiental del Grupo BBVA	Grupo BBVA

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

	2015	2014
Emisiones CO2 por persona (T)	1,260	1,054
Consumo de electricidad por persona (MWh)	5,716	5,458

c. La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Consumo de Energía	2015	2014
Total de energía consumida (GJ)	1,747	1,853
Energía directa por empleado (GJ)	0.32	0.34
Total e electricidad consumida (GJ)	127,817	135,677
Total de Diesel consumida (GJ)	1,747	1,853
Total de energía indirecta	127,817	135,677

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Consumo de Energía	2015	2014
Total de energía consumida (GJ)	166,399	178,788
Energía directa por empleado (GJ)	31	33

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Consumo de Energía	2015	2014
Papel (Kg)	17,202	9,387
Tóneres (Kg)	616	3,680
Aparatos Eléctricos y electrónicos (Kg)	25,478	59,077

Pregunta A.3	Si	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores?	x		El banco cuenta con el código de conducta, este código es una norma básica de compromiso de toda persona natural o jurídica que realiza acciones a nombre del BBVA Continental. Enuncia además, los principios y valores que regulan las acciones de todos los colaboradores.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Código de Conducta	Gerencia General

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de:
Gerencia de Protección Corporativa (Área de medios)	Gerencia General

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Período de evaluación
Recursos Humanos - Gerencia General	El periodo de evaluación está sujeto a un plan anual de capacitación aplicable a todos sus colaboradores según su rol y función en la empresa.

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

(X) Sí (...) No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Conclusiones. Puntos fuertes

- Orgullo por los logros en equipo y por la imagen de la empresa
- Trato justo y libre de discriminación
- Percepción de ser un lugar físicamente seguro en donde trabajar
- Líderes percibidos éticos y honestos

Podemos destacar los tres aspectos más relevantes para los colaboradores: Un buen lugar para trabajar, comportamiento ético y la buena organización.

Pregunta A.4	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?	x		<p>El banco integra las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, sobre derechos humanos y de los consumidores y en las relaciones con sus grupos de interés.</p> <p>En el marco de su política de responsabilidad social corporativa (RSC), BBVA Continental asume los siguientes compromisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar en todo momento su actividad principal en forma responsable. • Maximizar la creación de valor sostenible y compartido para sus accionistas, los demás grupos de interés y el conjunto de la sociedad donde opera. • Identificar, prevenir y mitigar sus posibles impactos negativos.

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de responsabilidad social corporativa	Grupo BBVA

- b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

Sí No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

- c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

Sí No

- d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

% Ingresos Brutos	0.16%
-------------------	-------

Pregunta A.5	Sí	No
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	x	

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política Corporativa de compras responsables	Comité de compras

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Medios - Sub-Gerente de Compras	Gerencia General

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

Sí No

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplan con estándares de gestión sostenible o medio ambientales?

Sí No

Pregunta A.6	Si	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	x		<p>El banco integra las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, sobre derechos humanos y de los consumidores y en las relaciones con sus grupos de interés.</p> <p>En el marco de su política de responsabilidad social corporativa (RSC), BBVA Continental asume los siguientes compromisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar en todo momento su actividad principal en forma responsable. • Maximizar la creación de valor sostenible y compartido para sus accionistas, los demás grupos de interés y el conjunto de la sociedad donde opera. • Identificar, prevenir y mitigar sus posibles impactos negativos.

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.**

Documento	Órgano
Política de Responsabilidad Social Corporativa	Consejo de Administración del Banco

- b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?**

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerente del Servicio de Atención al Cliente Unidad de Operaciones Centralizadas - Area de Medios	Gerencia General

- c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?**

Sí No

- d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?**

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

Sección B:

Detalle de las acciones implementadas por la Sociedad

En esta sección se detallan los grupos de interés de la Sociedad y las acciones implementadas durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

Política de responsabilidad social corporativa

Las directrices que definen la política de responsabilidad social corporativa son:

1. Realizar la actividad financiera pensando en las personas.
2. Establecer relaciones equilibradas con los clientes y con orientación a largo plazo.
3. Ayudar a que los clientes tomen siempre decisiones informadas a partir de una comunicación transparente, clara, responsable y de educación financiera.
4. Ofrecer productos y servicios de alto impacto social, adaptados a las necesidades de los clientes y al contexto en el que viven.
5. Promover la inclusión financiera y la universalización del acceso responsable a los servicios financieros.
6. Impulsar una cultura de compromiso social y valores compartidos entre los empleados de la organización.
7. Apoyar el desarrollo de las sociedades donde esté presente el Banco tanto a través de la actividad financiera como mediante los programas sociales con foco en la educación y en el conocimiento.

La política de RSC ha sido actualizada en 2015 y aprobada por el Consejo de Administración, en cumplimiento de una de las funciones que le atribuye su reglamento, recibiendo además el reporte anual de la implementación y la concreción de la política institucional. La política de RSC se desarrolla y complementa con una serie de políticas específicas, normas y compromisos que garantizan su adecuado cumplimiento en los ámbitos de aplicación.

Plan de Negocio Responsable

El entorno actual sigue demandando y reclamando un cambio de comportamiento y un nuevo enfoque por parte de las entidades financieras. Es por ello que BBVA Continental ha seguido trabajando en 2015 para dar respuesta a esta demanda social. El modelo diferencial que ha desarrollado el Banco es hacer una banca responsable, pensando en los requerimientos y expectativas de los clientes, así como aportando valor para el resto de grupos de interés.



En 2015, el Grupo BBVA ha continuado el impulso al Plan de Negocio Responsable aprobado en 2013. Este plan posee tres prioridades estratégicas:

- **Comunicación transparente, clara y responsable (TCR).** La transparencia y la claridad son fundamentales para ayudar a que las personas entiendan los productos que contratan. Toda comunicación con el cliente, desde el documento o contrato más sencillo, debe ser clara y transparente. Para lograrlo, el Banco está desarrollando fichas con el fin de facilitar la toma de decisiones en la contratación de productos, así como nuevos contratos que estarán redactados pensando en el cliente, con un lenguaje sencillo, riguroso y preciso.
- **Educación financiera.** Fortalecer la educación financiera representa la prioridad estratégica de los programas sociales del Grupo.
- **Productos de alto impacto social.** Supone el desarrollo de productos que integren atributos sociales diferenciales, que impulsen el crecimiento, que promuevan la inclusión financiera y que den respuesta a personas con necesidades especiales.

El Plan de Negocio Responsable integra una visión holística del negocio e incluye también iniciativas dirigidas a ejes transversales a la actividad del Banco, como la sociedad, la educación y la innovación. Este plan fue aprobado en el Comité de Negocio Responsable y se despliega mediante planes locales de negocio responsable.

Gobierno corporativo

Según su reglamento interno, la aprobación de la política de responsabilidad social corporativa de BBVA Continental corresponde al Consejo de Administración del banco, instancia que recibe anualmente un reporte con detalles sobre la implantación y concreción de dicha política.

Desde 2008, BBVA Continental participa activamente en la convocatoria del Índice de Buen Gobierno Corporativo (IBGC) de la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Se trata de un indicador estadístico que refleja el comportamiento de los precios de una cartera compuesta por las acciones más representativas de las empresas emisoras. Estas deben cumplir los principios de buen gobierno y poseer el nivel mínimo de liquidez establecido por la BVL.

Sistema de Cumplimiento

Junto con las actividades que desarrollan las áreas de Servicios Jurídicos, Riesgos y Auditoría Interna, el sistema de cumplimiento forma parte del marco integral de gestión de riesgos del Grupo. En este participan el directorio, la gerencia y todo el personal de la organización. Está diseñado para identificar los riesgos potenciales a los que está expuesto el Banco.

El sistema de cumplimiento constituye uno de los pilares del Grupo para afianzar el compromiso de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones éticos y de respeto a las leyes vigentes. Para lograr este objetivo, BBVA Continental ha adoptado un modelo corporativo de gestión de riesgo que comprende:

- Integridad corporativa y conducta en los mercados (Corporate, Securities and Derivatives Compliance).
- Cumplimiento de las normas y cumplimiento con los clientes (Legal and Customer Compliance).
- Protección de datos personales (Data Privacy).
- Prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo (Anti Money Laundering and Counter Financing of Terrorism - AMLCFT).

Modelo de Gestión de Banca Responsable

En BBVA Continental, el negocio responsable se gestiona al más alto nivel. De acuerdo al reglamento, el Consejo de Administración aprueba y da seguimiento a la política de responsabilidad social corporativa. Además, recibe anualmente un reporte detallado del director de Responsabilidad y Reputación Corporativa.

Por otro lado, BBVA Continental cuenta con un Comité de Negocio Responsable, cuya principal tarea es impulsar y dar seguimiento a los planes de negocio responsable en el Grupo. En este comité participan el presidente y el consejero delegado del Banco, así como los miembros del comité de dirección de las siguientes áreas: Comunicación y Marca; Lines of Business Globales y América del Sur; Corporate & Investment Banking; Recursos Humanos y Servicios; Banca Digital; Fundación BBVA; Servicios Jurídicos, Auditoría y Cumplimiento; Fundación Microfinanzas BBVA; y el departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas, que cumple labores de secretaría. Las reuniones se celebran tres veces al año. Asimismo, se han establecido comités locales que replican en menor escala la composición y funciones del Comité de Negocio Responsable global.

Estándares de conducta

El Código de Conducta, define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de las principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa.

Otro mecanismo clave en la gestión de riesgos es el denominado canal de denuncia. Tal y como señala el Código de Conducta, preservar la integridad corporativa de BBVA Continental trasciende de la responsabilidad personal sobre actuaciones individuales y requiere el compromiso de todos los colaboradores para poner de manifiesto -mediante una oportuna comunicación- aquellas situaciones que consideren éticamente cuestionables.

El Grupo cuenta con canales de denuncia en todas las jurisdicciones donde tiene filiales. También posee un canal central corporativo a disposición de todos sus integrantes, gestionado desde Madrid.

Para la recepción de este tipo de comunicaciones están habilitadas direcciones físicas, líneas telefónicas y buzones de correo electrónico. La información se encuentra disponible en la Intranet del Grupo.

Durante 2015, el Grupo ha continuado con la aplicación de medidas reforzadas de cautela, dirigidas a las personas políticamente expuestas (PEP). Estas iniciativas ya fueron implantadas anteriormente y recogidas en el procedimiento corporativo de actuación para el establecimiento de relaciones de negocio con el colectivo PEP.

Finalmente, el Código de Ética en los Mercados de Valores está conformado por las pautas establecidas en el Código de Conducta del Grupo en relación con los mercados de valores.

Principales grupos de interés

- Sociedad y clientes
- Empleados
- Accionistas e inversores
- Reguladores
- Proveedores

Impacto en la sociedad

Uno de los principales compromisos adquiridos por BBVA Continental, en el marco de su política de responsabilidad social corporativa, es maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad, minimizando aquellos negativos.

En el balance social de BBVA Continental, los principales impactos positivos de su negocio financiero son:

- La contribución al desarrollo de las sociedades en las que tiene presencia, a través de la financiación y apoyo al tejido productivo y a la inclusión financiera.
- La mejora del bienestar social de las personas que reciben financiación para adquisición de vivienda o bienes de consumo duradero.
- La generación de riqueza de sus grupos de interés derivada de la distribución de dividendos a los accionistas, el pago a proveedores, los salarios percibidos por empleados, los impuestos pagados y devengados, entre otros.
- La creación de empleo, tanto directamente, vía nuevas contrataciones, como a través de iniciativas de apoyo a su generación.
- El aporte en programas sociales con inversión directa que benefician a diferentes colectivos, con el foco puesto en la educación. Los esfuerzos para minimizar los costes sociales en materia medioambiental.

Indicadores de impacto en la sociedad

	2015	2014
Contribución al desarrollo y bienestar social		
Número de pymes apoyadas o financiadas por BBVA Continental	587,959	549,442
Número de corresponsales bancarios	8,993	5,000
Creación de empleo		
Número de puestos de trabajo netos creados en BBVA Continental	867	852
Número de altas de empleados fijos	173	132
Porcentaje de menores de 30 años en las altas de empleados fijos	51%	45%
Aportaciones a la sociedad		
Inversión en programas sociales (en millones de soles)	6,728,925.00	6,404,269.00
Beneficio atribuido dedicado a programas sociales	0.49%	0.48%
Número de becarios del programa "Becas de integración"	719	25,149.00
Número de personas beneficiadas por programas de educación para la sociedad (en miles de soles)	23,012	100,596.00

Comunicación TCR

La comunicación transparente, clara y responsable (TCR) es una de las prioridades estratégicas del Plan de Negocio Responsable y uno de los temas más relevantes para los clientes y los reguladores. Comunicar en un lenguaje TCR ayuda al cliente a tomar decisiones financieras meditadas, evita que se lleve una sorpresa desagradable y representa un factor clave para generar confianza. Esta es una de las principales conclusiones de una investigación elaborada en los ocho principales países en los que opera el Grupo.

Un contenido TCR es:

- Transparente: información relevante con equilibrio entre ventajas y costes.
- Claro: porque se entiende fácilmente.
- Responsable: porque cuida los intereses del cliente en el corto, mediano y largo plazo.

Educación financiera

Durante el año 2015 la atención en el campo educacional se fortaleció con la incorporación de los programas de educación financiera y de capacitación a Pymes "Camino al éxito".

La primera actividad estuvo dirigida al público interno. Fueron 27 talleres -21 en Lima, tres en Trujillo y tres en Arequipa- en los que participaron 719 ejecutivos del Departamento Banca de Personas y ejecutivos VIP, en el marco de su formación anual.

La estrategia para el público externo estuvo centrada en la campaña "Maestros de la Banca", que consistió en la divulgación de realizaciones en video, basadas en consejos sobre temas de ahorro, uso de tarjetas de crédito y acceso a créditos hipotecarios. Esta estrategia se complementará con talleres dirigidos a personas que acaban de ser bancarizadas, pertenecientes a los segmentos de Banca Empresas y CIB (Corporate & Investment Banking), que se impartirán a lo largo del año 2016.

Principales indicadores de educación financiera

	2015
Número de beneficiarios por el programa global de educación financiera	719
Adultos	719
Número de talleres de educación financiera	27

Educación y formación para los negocios

El programa "Camino al éxito", en su primer año de lanzamiento, se especializó en la capacitación a empresarios de la pequeña y mediana empresa. Al final de la iniciativa se entregaron premios a los participantes en cinco categorías: expansión geográfica, impacto económico, impacto social, innovación y favorito del público.

En la etapa de formación participaron 494 empresarios, de los cuales se seleccionó a 150 para recibir una capacitación presencial de 36 horas, a cargo de un equipo de docentes de la escuela de negocios Centrum (PUCP). Asimismo, se contó con un equipo de consultores de la empresa Intrapreneur Cambio y Gerencia, cuyos integrantes visitaron a cada uno de los participantes en un total de cinco sesiones.

Inclusión financiera

BBVA Continental ha comprendido que es necesario desplegar una estrategia de inclusión financiera, facilitando el acceso a servicios del rubro a través de soluciones alternativas a las oficinas y plataformas de autoservicios, como la banca móvil y los cajeros corresponsales.

Datos de clientes del segmento de inclusión financiera

	Nº clientes 2015	Variación interanual (%)	Cientes con tarjeta débito (%)	Nº clientes 2014
Perú	597,647	35%	56.1%	446,980

Gestión de quejas y reclamaciones

Siendo la calidad el mejor camino para fidelizar a los clientes, el logro de una mejor posición respecto de la competencia representa el único modo de asegurar crecimiento y rentabilidad. Por ese motivo, gestionar las insatisfacciones se ha convertido en un tema importante para BBVA Continental.

Total de reclamos y solicitudes a nivel Banco 2015



Omnicanalidad

Transacciones por canal

Canal	2015
Oficinas	7%
Cajeros automáticos	21%
Banca por Internet	18%
Banca Móvil - SMS	24%
Continental Net Cash	12%
Banca por teléfono	3%
Agente Express	5%
Débito Automático	1%
Módulo de saldos y operaciones	1%
POS (débito)	8%
	100%

Canales de atención

Oficinas a nivel nacional	2015
Red Minorista	343
Banca Patrimonial	3
Red Banca Mayorista	24
Total	370

Cajeros automáticos y cajeros depósito	2015
Lima	1,197
Provincia	655
Total	1,852

Formación y desarrollo

Por constituir un elemento clave para el desarrollo de las personas, se invierte en actividad formativa un presupuesto de S/ 4,896,000, con una media de 53 horas por profesional. Esta actividad se distribuye en 61% de capacitación online y un 49% presencial.

Otra variable importante que ayuda a medir la gestión formativa es el nivel de satisfacción de los colaboradores, que se encuentra en un promedio de 4.51 / 5.00.

Datos básicos de formación en BBVA

2015	
Inversión en formación (en millones de soles)	4,896,000
Inversión en formación por empleado (en soles)	740
Horas de formación por empleado	534
Satisfacción de la formación (sobre 5)	4.51
Empleados con formación (%)	98.56%

Diversidad y conciliación

Distribución de los empleados por género y categoría profesional (%)

	2015	
	Hombres	Mujeres
Perú		
Equipo Gestor*	73%	27%
Mandos Medios	56%	44%
Especialistas	51%	49%
Fuerza Ventas	45%	55%
Puestos Base	46%	54%

* Comité de Dirección y gerentes de unidad.

Empleados por tipo de contrato y género (%)

	2015		Total
	Hombres	Mujeres	
Fijos o indefinidos a tiempo completo	41.28	40	81.29
Fijos o indefinidos a tiempo parcial	0	0.02	0.02
Temporales	7.9	10.79	18.69

Condiciones laborales

En 2015 la gestión del área de Bienestar mantuvo su enfoque en cuatro líneas de acción:

- Mejorar el bienestar de los colaboradores y de sus familias.
- Potenciar los beneficios y facilidades existentes para los colaboradores.
- Diseñar nuevas acciones en función de las necesidades de los equipos.
- Difundir el importante portafolio de beneficios que el Banco ofrece a sus colaboradores.

De acuerdo a las disposiciones de ley, El convenio colectivo del sector de banca está aplicado al 100% de la planilla, existen además acuerdos de empresas que contemplan y desarrollan lo previsto en el mismo, y que son firmados con el sindicato. El Banco respeta la representación sindical y apuesta por la negociación colectiva en la búsqueda de puntos en común, el mantenimiento de un diálogo abierto y el establecimiento de un consenso en las decisiones. La junta directiva del Centro Federado que gestiona el sindicato es elegida por sus asociados por un período de dos años.

Voluntariado y social engagement

Un paso importante para reforzar el compromiso con las personas ha sido la definición y puesta en marcha de la Política de Voluntariado Corporativo, que facilita a los profesionales realizar acciones de esta índole en los países donde está presente.

Estas acciones tienen un fuerte impacto social y contribuyen al desarrollo del Plan de Negocio Responsable. En 2015 tomaron parte en actividades de voluntariado 202 colaboradores, que representan un 4% del total de la plantilla.

Proveedores

La relación de BBVA Continental con sus proveedores se rige por el Código de Conducta del Grupo y se sostiene en el respeto a la legalidad, integridad, concurrencia, objetividad, transparencia, creación de valor y confidencialidad.

En BBVA Continental aspiramos a que nuestros proveedores compartan nuestros estándares en materia social y medioambiental, así como los valores impulsados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Además, se cuenta desde el 2012 con una política de compras responsables, cuya finalidad es fomentar los aspectos sociales y medioambientales en la relación con los proveedores.

En el marco de esta política, las actuaciones con proveedores en 2015 se enfocaron en:

- Mayor contacto con empresas de economía social (centros especiales de empleo), con el objetivo de evaluar sus capacidades y su eventual homologación como proveedores.
- Inclusión de cláusulas de responsabilidad social en los contratos y pliegos de condiciones.
- Inclusión de cláusulas de cumplimiento por parte de los proveedores en los contratos. Estas deben concordar con la legislación vigente en materia de integración social de las personas con discapacidad.

Datos básicos de proveedores	2015
Número de proveedores (1)	2,501
Volumen facturado por proveedores (en millones de S/)	970
Número de proveedores homologados	220

Educación para la sociedad

Programa “Leer es estar Adelante”

Uno de los pilares del trabajo realizado por la Fundación en el campo de la educación es el programa “Leer es estar Adelante”, cuya labor se basa en la capacitación y el acompañamiento a los maestros, con el fin de que promuevan la comprensión lectora en sus alumnos. Para ello se trabaja con libros de la colección “Adelante” en actividades diseñadas para el aprendizaje, sobre todo en el rubro de comunicación.

Dentro de estas actividades se convoca a los docentes a reuniones en las que se difunden las propuestas del programa, se fortalece el uso reflexivo del material en el aula y se comparten capacidades para la enseñanza de la comprensión lectora.

Durante el año 2015, en el rubro de textos escolares se elaboraron libros nuevos de la colección “Adelante” para las regiones de Lambayeque (5° y 6° grados) y Huancavelica (3° y 4° grados). Esta colección está disponible también para Arequipa, Ancash, Ayacucho, Loreto, Piura, La Libertad, Lima e Ica.

Es importante señalar que durante el presente año se convocó a los docentes desde el tercer al sexto grados de primaria a jornadas de capacitación. En este periodo, el esquema de atención incorporó al 1º y 2º grados, a partir de la elaboración y uso en aula de fichas de trabajo que buscan mejorar la interacción entre el texto y la expresión oral.

Dentro del componente de institucionalización, se firmó un convenio con la UGEL Huamanga para validar las capacitaciones a los docentes de la región Ayacucho, quienes obtuvieron una certificación por su participación en las jornadas del programa, así como la validación de las horas acreditadas.

Medio ambiente

La política medioambiental de BBVA Continental recoge el compromiso del Grupo respecto de la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), que estableció los siguientes objetivos por empleado para el período 2013-2015:

- Reducción del 6% en las emisiones de CO2.
- Reducción del 3% del consumo de papel.
- Reducción del 3% del consumo de agua.
- Reducción del 3% del consumo de electricidad.
- Un 33% de personas trabajando en edificios y oficinas con certificación ambiental.

Además de esta iniciativa, el plan establece controles de la generación de residuos en herramientas como papel, tóneres, aparatos eléctricos y otros remanentes en todo el ámbito del Grupo BBVA.

Principales indicadores del PGE	2015
Personas trabajando en edificios certificados (%)	36%
Emisiones CO2 por persona (T)	1,260
Consumo de papel por persona (T)	0,056
Consumo de agua por persona (m3)	26,787
Consumo de electricidad por persona (MWh)	5,716

Durante 2015 se continuó adoptando diversas medidas en el marco del PGE para la reducción de la huella ambiental, las que incluyen, entre otras, iniciativas de eficiencia energética en las instalaciones, implantación de energías renovables, utilización de nuevas tecnologías para el ahorro energético, auditorías energéticas en los edificios y racionalización de recursos para hacer más eficiente la infraestructura, dentro de un nuevo concepto de oficina verde.



Edición general:
Unidad de Imagen
y Comunicación

Cuidado de la edición:
Luis Felipe Gamarra

Diagramación:
Luis Chumpitazi - Lingo