

BBVA Continental

Informe de Banca Responsable 2018



Indice

Carta del Presidente	03
Acerca del BBVA Continental	04
a. Datos de impacto	04
b. Organigrama y estructura de gobierno	08
c. Entorno	10
d. Compromisos internacionales suscritos	13
Estrategia y modelo de negocio	14
a. Visión y aspiración	14
b. Avances en la transformación del BBVA Continental	15
c. Nuestros valores	17
d. Materialidad	19
e. Modelo de Banca Responsable	21
Relación con el cliente	24
a. Experiencia del cliente	24
b. Comunicación TCR	25
c. Gestión de quejas y reclamaciones	27
d. Protección del cliente	29
Prácticas responsables	30
I. El equipo	30
a. Selección, Formación y desarrollo	31
b. Diversidad y conciliación	36
c. Compensación y remuneración	38
d. Condiciones laborales	39
e. Voluntariado y <i>social engagement</i>	40
II. Sistemas de gobierno	41
a. Gobierno corporativo	41
b. Sistema de cumplimiento	45
c. Estándares de conducta	50
d. Modelo de control interno	52
III. Transparencia fiscal	54
IV. Compras responsables	56
Finanzas sostenibles	60
I. Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales	60
a. Gestión de los riesgos sociales y ambientales	60
b. Gestión del riesgo reputacional	62
c. Ecoeficiencia	63
II. ODS	67
III. Productos de alto impacto social	69
Inversión en la comunidad	77
Impacto social	77
a. Inversión en programas sociales	79
b. Educación financiera	80
c. Emprendimiento	80
d. Conocimiento, ciencia y cultura	82
Guías de elaboración del informe	87
a. Criterios y estándares de la información	87
b. Informe de revisión independiente	89
c. Índice de contenidos GRI	91

Carta del Presidente

La transformación digital del BBVA Continental continúa a toda velocidad a la par que fortalece su compromiso con su propósito y los valores que aseguran la sostenibilidad de la institución. Generar oportunidades para todos es un *leit motiv* que sobrepasa las fronteras del ámbito comercial y que se expresa en nuestra estrategia de responsabilidad corporativa que se recoge en el presente Informe Anual de Banca Responsable (IBR) que da cuenta, de manera documentada, sobre nuestra actuación en materia de sostenibilidad durante el 2018.

La estrategia que desarrolla el banco se centra en los clientes. Buscamos implementar un modelo de negocio sencillo, transparente y ágil, potenciando la oferta de productos digitales que faciliten y mejoren la experiencia. De forma paralela, hemos intensificado esfuerzos y recursos para afianzar nuestro liderazgo en eficiencia y reconociendo plenamente el trabajo de las personas que forman nuestro equipo. Son ellos los principales gestores de la transformación que impulsamos actualmente bajo las metodologías ágiles.

Nuestra actuación, sin embargo, alcanza diversos ámbitos sociales, en los que buscamos enriquecer un diálogo continuo con cada uno de nuestros *stakeholders* o grupos de interés, y actuar en consecuencia. Cada una de nuestras acciones cuida de forma permanente los impactos que generamos, por ello implementamos diversas formas de mitigar los riesgos tanto en el ámbito económico como en el ámbito medioambiental, reputacional y social a partir de los comités, políticas y acciones sostenidas que hemos desplegado al interior del banco.

Estas políticas, que inciden tanto a nivel nacional como internacional, como por ejemplo la Política Anticorrupción o los Principios de Ecuador, son adoptadas plenamente y alimentan nuestro código de conducta y nuestras directrices por área de ejecución, fortaleciendo así los principios rectores de nuestro trabajo.

Como parte de las empresas miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reafirmamos nuestro compromiso con los diez Principios del Pacto y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), priorizando temas como la educación de calidad, la igualdad de género, la promoción del crecimiento económico sostenido, el fomento de la innovación, las acciones contra el cambio climático y la promoción de sociedades pacíficas, justas, responsables e inclusivas. Es un compromiso vigente, continuo y futuro.



Alex Fort Brescia
Presidente



"Hemos intensificado esfuerzos y recursos para afianzar nuestro liderazgo en eficiencia y reconociendo plenamente el trabajo de las personas que forman nuestro equipo. Son ellos los principales gestores de la transformación que impulsamos actualmente bajo las metodologías ágiles."

Acerca del BBVA Continental

BBVA Continental

El BBVA Continental es una sólida entidad financiera de gran prestigio en el ámbito nacional e internacional. Es una subsidiaria del Holding Continental S.A., empresa peruana formada por el Grupo Brecia (46.12%), de capitales peruanos; y por el Grupo BBVA, hoy BBVA Perú Holding S.A.C. (46.12%), de capitales españoles. Desarrolla sus actividades a través de una red distribuida en todo el país y su sede central está ubicada en la Av. República de Panamá 3055, distrito de San Isidro, ciudad de Lima, capital del Perú. El Banco es una sociedad anónima constituida en 1951, autorizada a operar por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), con RUC número 20100130204.

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-7, 102-45

a. Datos de impacto

GRI 102-6

74,979

Activo total (en millones de soles)

5,581,886

Clientes

23

Regiones

354

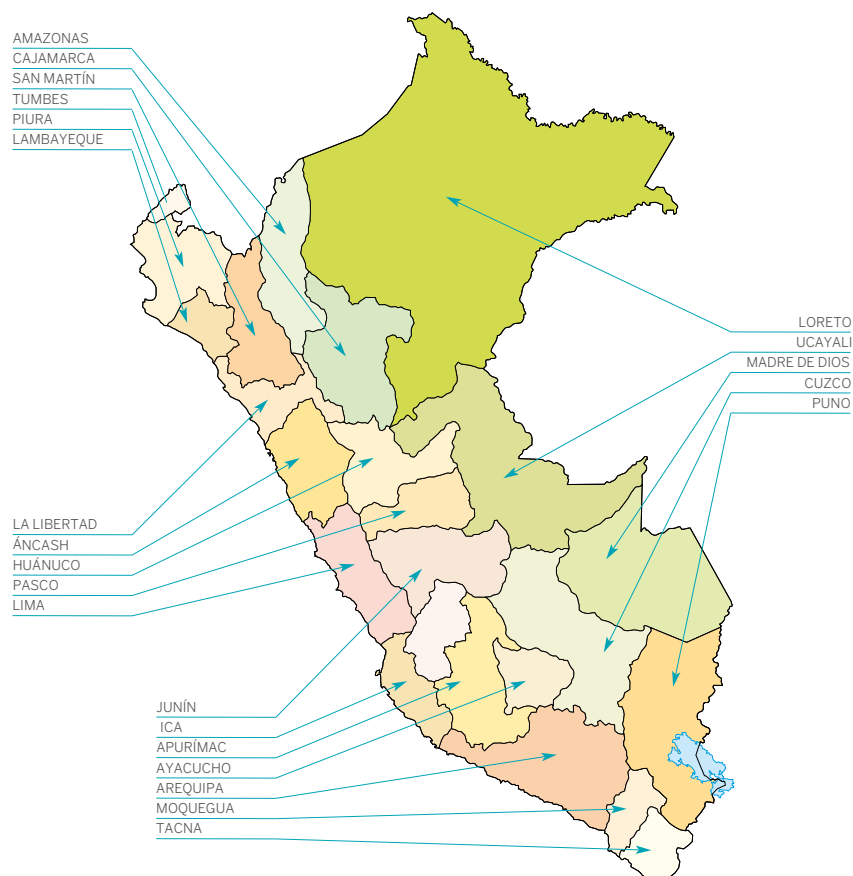
Oficinas

1,970

Cajeros automáticos

6,008

Empleados



Indicadores clave de negocio responsable

GRI 102-7, 201-1, 202-2, 405-1

	2018	2017	2016
Económicos			
Valor económico generado (millones S/)	4,531	4,168	4,122
Valor económico distribuido (millones S/)	2,070	1,964	1,940
Valor económico retenido (millones S/)	2,426	2,204	2,182
Sociales			
Comunidad			
Inversión en programas sociales	S/ 4,219,870.52	S/ 4,447,233.66	S/ 5,636,363.00
Beneficio atribuido al Grupo dedicado a programas sociales (%)	0.29	0.32	0.42
Número de personas beneficiadas por el programa de educación financiera	1,479	498	1,464
Número de personas beneficiadas por el programa Leer es estar adelante	5,715	14,474	21,303
Beneficiarios indirectos	22,860	57,896	85,212
Capital humano (número)			
Empleados*	6,008	5,666	5,570
Diversidad de género de los empleados (mujeres/total de la planilla, %)	52	52	52
Personas del equipo gestor	87	87	93
Diversidad de género en el equipo gestor (mujeres/total de la planilla, %)	30	31	26
Edad media de empleados (años)	34	35	35
Estabilidad laboral (% empleo fijo)	81.10	80.00	81.04
Rotación de empleados	21.00	18.20	18.10
Puestos de trabajo netos creados	891	870	898
Antigüedad laboral (años)	9.1	9.2	9.5
Horas de formación por empleado	44.00	53.96	53.39
Participantes en iniciativas de voluntariado que son empleados del BBVA Continental	341	100	199
Medioambientales			
Emisiones CO ² por persona (T)	1.66	1.65	1.58
Consumo de papel por persona (Kg)	37.58	51.22	65.74
Consumo de agua por persona (m ³)	24.25	25.24	31.94
Consumo de electricidad por persona (MWh)	5.00	5.29	6.46
Personas trabajando en edificios certificados (%)	40	36	43
Gobierno corporativo			
Datos (número)			
Consejeros	9	8	8
Consejeros independientes	2	1	1
Comité de Dirección	10	10	10
Reuniones del consejo	12	12	12
Diversidad de género en el Consejo (mujeres/total de consejeros, %)	20	22	22

* La cifra corresponde a la planilla de BBVA Continental.

Datos relevantes del BBVA Continental
En millones de nuevos soles y porcentaje

	2018	2017	2016	2015	Var.	Var. %
Estados de situación financiera						
Activo total	74,979	76,591	78,620	81,116	(1,612)	-2.1%
Cartera de créditos ¹	51,866	49,892	49,880	47,849	1,974	4.0%
Obligaciones con el público	48,946	47,402	47,947	46,440	1,545	3.3%
Patrimonio neto	8,359	7,660	6,989	6,256	699	9.1%
Estados de resultados						
Margen financiero bruto	3,119	2,870	2,883	2,706	249	8.7%
Margen financiero neto	2,386	2,331	2,261	2,068	55	2.3%
Ingresos por servicios financieros netos	782	765	739	727	17	2.2%
Resultados por operaciones financieras	613	587	529	694	25	4.3%
Margen operacional	3,780	3,683	3,530	3,489	97	2.6%
Gastos de administración	1,520	1,468	1,509	1,452	51	3.5%
Utilidad antes de impuestos a la renta	2,026	1,883	1,769	1,888	143	7.6%
Utilidad neta	1,476	1,387	1,338	1,372	89	6.4%
Calidad de Cartera						
Ratio de mora ²	2.94%	2.68%	2.41%	2.17%	0 pbs	-
Ratio de cobertura de cartera atrasada ³	153.58%	168.49%	187.46%	203.57%	0 pbs	-
Liquidez						
Fondos disponibles/depositos totales ⁴	25.11%	31.01%	42.08%	48.76%	0 pbs	-
Cartera de créditos neta/depositos totales ⁴	100.81%	101.05%	100.90%	99.96%	0 pbs	-
Productividad						
Total activo/No. de personal (en millones S/)	12.16	13.18	13.78	14.67	-	29.2%
Ratios de Capital						
Ratio de capital global ³	14.66%	14.20%	14.25%	13.31%	0 pbs	-
Indices de Rentabilidad y Eficiencia						
ROE ⁶	18.98%	19.52%	20.75%	23.92%	0 pbs	-
ROA ⁷	1.97%	1.83%	1.70%	1.87%	0 pbs	-
Ratio de eficiencia ⁸	37.46%	37.89%	39.40%	38.92%	0 pbs	-
Cuota de Mercado						
Colocaciones vigentes	19.92%	21.06%	22.01%	21.88%	0 pbs	-
Depósitos totales	20.59%	21.06%	22.88%	21.87%	0 pbs	-
Otros Datos						
Planilla Estructural	6,164	5,811	5,707	5,529	353	6.1%
Total Red Comercial						
Oficinas Banca Comercial	329	329	331	345	-	0.0%
Oficinas Banca Empresas	20	20	20	22	-	0.0%
Oficinas Banca Corporativa	1	1	1	1	-	-
Oficina Banca Institucional	1	1	1	1	-	-
Oficinas Banca Premium	3	3	3	2	-	0.0%
Cajeros Automáticos	1,970	1,968	1,839	1,848	2	0.1%

(1) Neto de provisiones, (2) Cartera atrasada/colocaciones brutas, (3) Provisiones/cartera atrasada, (4) Obligaciones con el público y depósitos del sistema financiero, (5) Patrimonio efectivo/activos ponderados por riesgo, (6) Utilidad neta anualizada/patrimonio promedio, (7) Utilidad neta anualizada/activo promedio, (8) Gastos de operación/margen financiero total, Incluye sucursales en el exterior.

Fuente: Superintendencia del Mercado de Valores/Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Volúmenes de negocio

En millones de nuevos soles

	2018	2017	2016	2015	Variación
Cartera de créditos	51,866	49,892	49,880	47,849	0.0%
Obligaciones con el público	48,946	47,402	47,947	46,440	-1.1%

Fuente: Superintendencia del Mercado de Valores

Valor económico añadido (EVA): Detalle por grupos de interés

En millones de nuevos soles

Indicador de valor		Dic-18	Dic-17
Accionistas	Dividendos	763	723
	Cotización	3.90	4.15
Empleados	Gastos de personal y directorio ¹	642	608
	Participación de trabajadores ²	113	106
Clientes	Cartera de créditos	51,866	49,892
	Obligaciones con el público	48,946	47,402
Proveedores	Gastos por servicios y otros ³	765	755
Sociedad	Impuestos a la renta	550	496

(1) No incluye participación de trabajadores. Según última normativa de la SBS con vigencia del 01.01.2011, la participación de trabajadores se incluye dentro de los gastos administrativos (rubro gastos de personal)

(2) Dividendos, participaciones y remuneraciones por pagar. Fuente: Notas a los EEEF-SMV

(3) Incluye gastos por servicios recibidos de terceros e impuestos y contribuciones. Fuente: Notas a los EEEF-SMV. Calculado siguiendo el modelo SPI de GRL www.spfinance.com.

Fuentes: Superintendencia del Mercado de Valores-SMV

Valor económico generado y distribuido

En millones de nuevos soles

Valor económico generado (VEG)	Dic-18	Dic-17
1. Margen financiero bruto	3,119	2,870
2. Comisiones netas	782	765
3. Resultados por operaciones financieras (ROF)	613	587
4. Otros ingresos y gastos	18	-53
Total (1+2+3)	4,531	4,168

Valor económico distribuido (VED)	Dic-18	Dic-17
1. Participación de trabajadores ¹	113	106
2. Impuesto a la Renta	550	496
3. Gastos de personal y directorio ²	642	608
4. Gastos por servicios y otros ³	765	755
Total (1+2+3+4)	2,070	1,964

Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	Dic-18	Dic-17
1. Utilidad neta	1,476	1,387
2. Provisiones y amortizaciones	950	817
Total (1+2)	2,426	2,204

(1) Dividendos, participaciones y remuneraciones por pagar. Fuente: Notas a los EEEF-SMV

(2) No incluye participación de trabajadores. Según última normativa de la SBS con vigencia a partir del 01.01.2011, la participación de trabajadores se incluye dentro de los gastos administrativos (rubro gastos de personal)

(3) Incluye gastos por servicios recibidos de terceros e impuestos y contribuciones. Fuente: Notas a los EEEF-SMV

Calculado siguiendo el modelo SPI de GRI. www.spfinance.com

Fuente: Superintendencia del Mercado de Valores-SMV

b. Organigrama y estructura de gobierno

GRI 102-18

El BBVA Continental ya es referencia en transformación por los numerosos logros conseguidos en el ámbito digital, apostando en los últimos años por la innovación y el uso de nuevas formas de trabajo ágiles que han permitido poner nuevas soluciones en manos de nuestros clientes en tiempo récord.

Es así que, a través de un esfuerzo sincronizado a nivel mundial, el BBVA Continental se sumó a la siguiente etapa de la transformación ágil, en la que sus áreas centrales han migrado progresivamente al nuevo modelo organizativo ágil. Las áreas de Talent & Culture, Internal Audit, Finance, Client Solutions y Engineering fueron los pioneros en el inicio de esta transición, facilitando así que 1,500 colaboradores (74% planilla de la sede central) se integren en un nuevo esquema de equipos multidisciplinarios, empoderados, que se auto-organizan mediante el uso de prácticas ágiles que habilitan entregas más frecuentes, capaces de generar mayor valor en torno a los objetivos estratégicos marcados. En los próximos meses las demás áreas se incorporarán a este modelo.

Internal Audit: Realiza una evaluación independiente y objetiva de los riesgos vinculados a los procesos del negocio, de los controles para mitigarlos y de los aspectos normativos relacionados.

Corporate & Investment Banking: Concentra las actividades de banca de inversión, mercados globales, préstamos globales y servicios transaccionales para clientes corporativos e inversores institucionales. Provee a sus clientes de un amplio catálogo de productos y servicios de alto valor añadido.

Business Development & Digital Banking: Crea oportunidades que lleven al negocio al momento y al lugar donde el cliente lo necesita, con soluciones que revolucionen su experiencia; para lo cual diseña, desarrolla, innova y mantiene los productos, servicios y canales de distribución.

Distribución Red: Define la estrategia a aplicar en la Banca Minorista, Banca Empresa e Instituciones, Banca Privada y Centros de Negocio; con el fin de asegurar el máximo rendimiento en la evolución del negocio y el balance de resultados.

Engineering: Acompaña a las distintas áreas de Sede Central y red de oficinas a alcanzar sus objetivos en términos de soluciones y soporte tecnológicos, procesamiento de datos y medidas de seguridad.

Talent & Culture: Lidera la transformación del cambio organizacional, asegurando el despliegue de los modelos de gobierno y de relación, procurando los espacios más adecuados y participando activamente en el acompañamiento de las nuevas dinámicas en los equipos de trabajo. Todo esto teniendo como foco principal al colaborador.

Finance: Tiene como objetivo principal lograr la eficiencia y eficacia de los recursos económico-financieros de la organización, para lo cual se vale de sistemas de información gerencial, herramientas de análisis y mantener las relaciones con los inversionistas.

Riesgos: Busca garantizar la solvencia y el desarrollo sostenible de las operaciones a través de la utilización de un modelo corporativo de gestión de riesgos único, independiente y global; que evalúe los riesgos y minimice su repercusión en los resultados esperados del negocio.

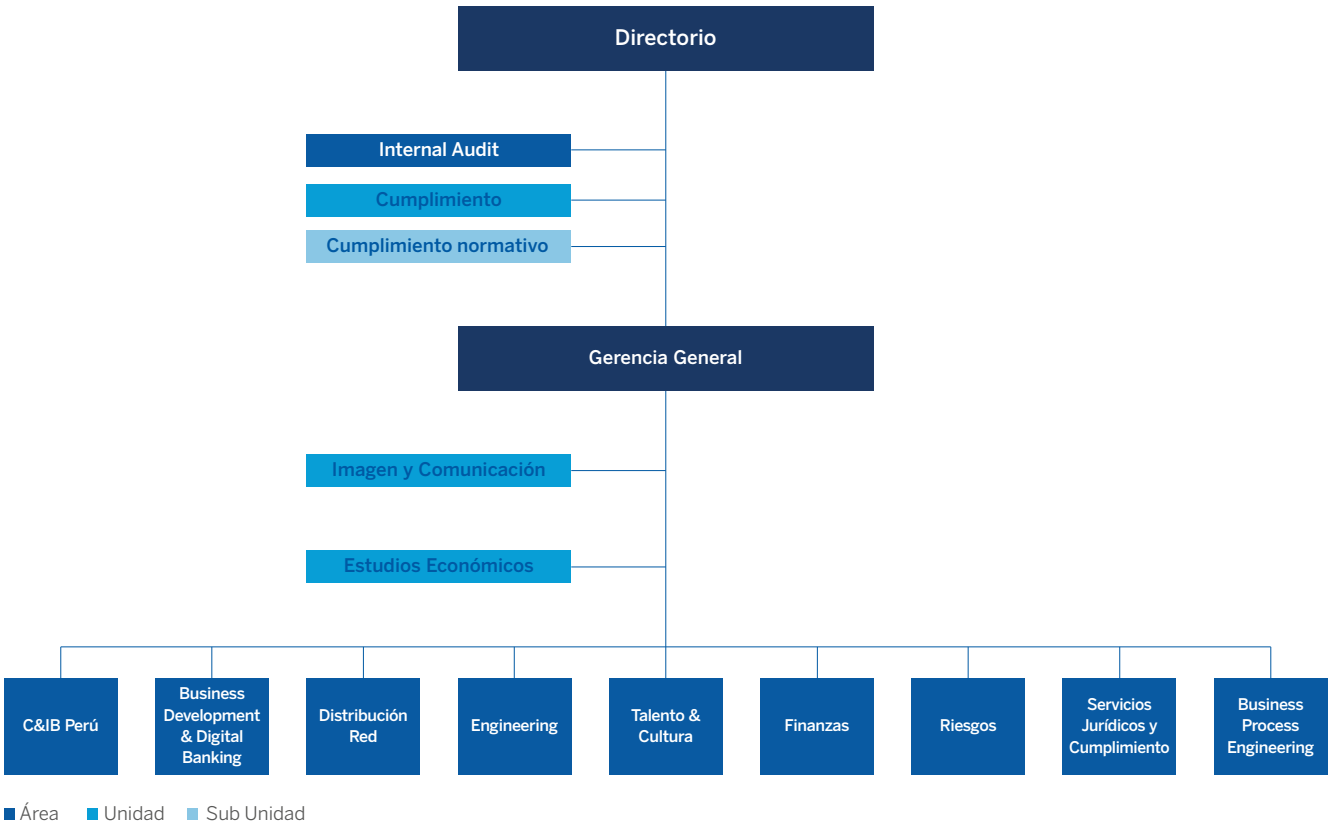
Servicios Jurídicos y Cumplimiento: Asesora a las unidades de apoyo en aspectos legales y diseña estrategias enfocadas en la defensa del Grupo BBVA Perú, que aseguren el cumplimiento de la normativa en aspectos como lavado de activos, protección de clientes, datos personales y mercados.

Business Process Engineering & Data: Con visión cliente, diseña procesos que promuevan un incremento en la productividad y se enfoquen en las actividades clave del negocio bancario. Asimismo, se encarga de implementar el *roadmap* corporativo de desarrollo de data en el país.

De otro lado, las siguientes unidades son de soporte:

Imagen y Comunicación: Gestiona y promueve la imagen del Grupo BBVA Perú en los diferentes medios y espacios públicos.

Estudios Económicos: Se encarga de realizar las proyecciones, presentaciones e informes que muestran la evolución de las variables económicas para la toma de decisiones de los niveles directivos y las áreas de negocio.



c. Entorno

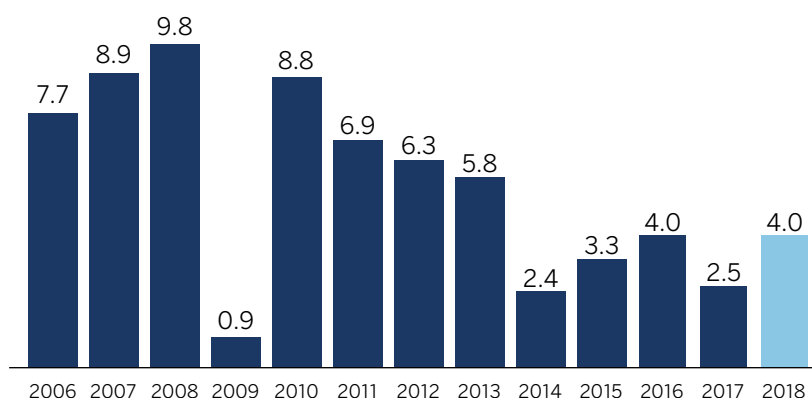
GRI 102-6

Situación económica

En el 2018, el crecimiento de la actividad económica en el Perú, medida por el producto bruto interno (PBI), fue de 4.0%. Este resultado fue mejor que el registrado el año previo, en parte por la recuperación de la inversión pública y privada, que incidió favorablemente en las actividades de construcción y de manufactura no primaria. Además, con la normalización de las condiciones climatológicas tras El Niño Costero de principios del 2017, sectores como el agropecuario y la pesca registraron rebotes en su producción, lo que se reflejó también en una mayor expansión del sector de manufactura primaria para procesar la mayor extracción de recursos naturales.

PBI real

Variación interanual (%)



Fuente: Banco Central de Reserva del Perú

Por el lado del gasto, la demanda interna mostró un mejor comportamiento en el 2018, recogiendo así la mayor inversión pública y privada. El consumo privado también tuvo un desempeño más favorable, consistente con la expansión del empleo formal. Por el contrario, el crecimiento de las exportaciones fue más moderado debido a la contracción de la producción minera metálica.

En cuanto a las cuentas del sector público, el déficit fiscal disminuyó a un nivel equivalente al 2.5% del PBI¹, con lo que la deuda pública bruta se incrementó hasta en 25.7% del PBI².

Durante el 2018, la inflación tendió a normalizarse y cerró el año en 2.2%, cerca del centro del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Esto como resultado tanto de la disminución del efecto de la alta base de comparación interanual ocasionada por El Niño Costero de principios del 2017 y su impacto sobre los precios de los alimentos como de la depreciación de la moneda local que se observó en la segunda mitad del año.

En lo que respecta al tipo de cambio, su cotización cerró el año 2018 en S/ 3.37 por dólar, nivel superior al registrado al cierre del 2017. La depreciación del sol se debió principalmente a factores externos como la normalización de la política monetaria en Estados Unidos, la incertidumbre

(1) BCRP, Nota Semanal, tabla 91

(2) BCRP, Nota Semanal, tabla 122

sobre el impacto de las tensiones comerciales en el plano mundial y los temores por la desaceleración del crecimiento global. En los países emergentes, la moneda peruana fue una de las que más resistencia tuvo, con intervenciones relativamente escasas del BCRP, lo que puede estar vinculado a la solidez de los fundamentos macroeconómicos del país.

En el 2018, las colocaciones del sistema financiero en el sector privado crecieron en 10.2%³, porcentaje mayor a la tasa de expansión del año previo (5.5%). La dolarización de las colocaciones se ubicó en 28.0%⁴ (28.8% al cierre del 2017).

El crecimiento de los depósitos del sistema financiero se moderó durante el 2018, alcanzando 6.3%⁵, frente al 9.1% del 2017. La dolarización de los depósitos se redujo, pasando de 42.9% en el 2017 a 39.5% al cierre del 2018⁶.

Asimismo, la calidad de la cartera del sistema bancario mostró una ligera mejora. La tasa de morosidad pasó de 3.04% en 2017 a 2.95% en el 2018.

Finalmente, la rentabilidad promedio de la banca, que se calcula dividiendo la utilidad neta anualizada entre el patrimonio promedio (ROE), se ubicó en 18.41%⁷, nivel superior al registrado en el 2017 (18.32%).

La digitalización en el mercado peruano

Actualmente el mundo atraviesa por un proceso de digitalización que es trascendental en el camino hacia el desarrollo y que compromete ciudadanos, empresas y gobiernos otorgándoles mayores herramientas para su crecimiento, eficiencias y beneficios.

¿Cómo avanza el Perú hacia la digitalización? Según recientes estudios, el uso del internet en el país se realiza, principalmente, a través de los aparatos móviles y desde la computadora del hogar. Dicho uso se realiza con el objetivo de comunicarse, obtener información y acceder a entretenimiento. Si bien, la banca electrónica y la compra de productos/servicios son menos usados, han cobrado relevancia en los últimos años.

A nivel empresarial, el 76% de las compañías privadas formales utiliza internet, aunque si se consideran solo las medianas y grandes empresas, la cifra sube a 97%. Los principales usos son comunicación, búsqueda e información sobre productos y servicios, y banca electrónica. Cabe señalar que, tanto para compras como para ventas por internet, las transferencias en línea son el medio de pago más recurrente.

En lo que respecta al Gobierno Peruano, en los últimos años se han observado avances en cuanto a su digitalización. Así, al cierre del 2018, cuenta con más de 50 servicios web, supera las 90 aplicaciones para móviles y la gran mayoría de entidades públicas comparten información digital.

Con respecto a lograr una mayor inclusión digital, por el lado público, se observan avances. Y es que, además del gobierno electrónico y el apoyo a la infraestructura, se han desarrollado algunos programas como el "Kit Digital para Mypes" y el permiso de uso de contratos y pagos digitales para el cumplimiento de las leyes laborales.

(3) Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

(4) Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

(5) Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

(6) Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

(7) Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

En lo que se refiere al sector privado, algunas empresas, entre las que se encuentra el BBVA Continental, han unido esfuerzos con el Gobierno Peruano en diversas iniciativas para lograr una mayor inclusión digital. Entre estas tenemos la Billetera Electrónica, instrumento que permite el uso de dinero electrónico; la ayuda para mejorar el sistema de designación del lugar de votación de los peruanos en procesos electorales; y en algunos concursos que retan al ciudadano a involucrarse en la digitalización y brindar soluciones.

Billetera móvil



- Unión de 34 instituciones financieras para construir una plataforma compartida con la intención de aumentar la inclusión financiera a nivel nacional
- Utilización de dinero electrónico
- Permite mandar y recibir dinero a través de mensajes de texto al celular

Premios y reconocimientos

BBVA Continental elegido como el mejor banco del Perú por *The Banker*

El BBVA Continental fue elegido “Banco del Año 2018” en el Perú por *The Banker*, una publicación del Grupo Financial Times y de reconocido prestigio en el sector financiero internacional. El reconocimiento destaca la capacidad del Banco para innovar y desarrollar productos y servicios digitales puestos al alcance de personas y empresas.

“Nuestra capacidad de innovación para impulsar la transformación digital y, al mismo tiempo, crecer en todos los segmentos de productos bancarios nos permite obtener resultados positivos a corto plazo y garantizar nuestra sostenibilidad en el futuro”, señaló Eduardo Torres-Llosa, CEO del BBVA Continental, a *The Banker*.

BBVA Continental es una de las 10 empresas más admiradas del Perú

Más de 2,000 ejecutivos de las 1,000 empresas con mayor facturación del país ubicaron al BBVA Continental, por cuarto año consecutivo, como una de las 10 empresas más admiradas del Perú.

La revista *G de Gestión* y PwC Perú desarrollaron esta medición que evaluó categorías como Visión Estratégica, Manejo Financiero, Liderazgo Gerencial, Estrategia Comercial y de Márketing, Gestión del Talento, Gobierno Corporativo, Responsabilidad Social Empresarial y Capacidad de Innovación, recibiendo una mención especial en esta última.

BBVA Continental entre las 10 empresas con mejor reputación del Perú

La premiación Merco Empresas y Líderes 2018 reconoció al BBVA Continental como una de las 10 empresas con mejor reputación en el Perú. El ranking 2018 elaborado por Merco Perú contó con el apoyo de ESAN y se basó en 20,764 encuestas.

Las empresas participantes pasaron por seis etapas de evaluación, en las que participaron comités de dirección, analistas financieros, periodistas de información económica, gobierno, ONG, sindicatos, asociaciones de consumidores, catedráticos del área de empresa, *influencers*, entre otros.

d. Compromisos internacionales suscritos

GRI 102-12, 201-2

El cumplimiento del BBVA Continental con los principales estándares internacionales en materia de RSC (Responsabilidad Social Corporativa), así como con otras iniciativas que el Comité de Negocio Responsable considera adecuadas y convenientes, se refleja en los siguientes compromisos:

- **Pacto Mundial de Naciones Unidas** (www.globalcompact.org).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>).
- **Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP-FI** (www.unepfi.org).
- **Principios de Ecuador** (www.equator-principles.com), documento voluntariamente suscrito por el Grupo y cuyo alcance mundial determina las decisiones del BBVA Continental.
- **Declaración de Derechos Humanos de Naciones Unidas** (www.un.org).
- **Normativa laboral de la Organización Internacional del Trabajo** (www.ilo.org).
- **Carbon Disclosure Project** (desde el 2004) (www.cdproject.net).
- **Principles for Responsible Investment** (desde el 2008) (www.unpri.org).

Compromisos nacionales suscritos

GRI 102-13

De igual forma, a nivel nacional el BBVA Continental ha suscrito su adhesión a varias instituciones y asociaciones nacionales. Sin embargo, solo en una de ellas uno de sus directivos es miembro de su directorio. Se trata de la Cámara de Comercio de España en Perú.

Estrategia y modelo de negocio

GRI 102-14, 102-15

Durante el año 2018, el Grupo BBVA realizó avances significativos en su transformación, basados en su Propósito, las seis Prioridades Estratégicas y los Valores, como pilares fundamentales de la estrategia de la Organización.

a. Visión y aspiración

El BBVA Continental está desarrollando un proceso de transformación necesario para adaptarse al nuevo entorno en la industria financiera, caracterizado por unas tendencias que confirman la visión estratégica del Grupo. Esto quiere decir que se está produciendo una reconfiguración de la industria de servicios financieros. Dichas tendencias son las siguientes:

- Un entorno macroeconómico complicado, caracterizado por una fuerte presión regulatoria.
- Una industria bancaria altamente regulada, esto es, una banca tradicional sujeta a un amplio número de normativas regulatorias.
- Un cambio en las necesidades y expectativas de los clientes, que demandan servicios de mayor valor añadido que les permitan alcanzar sus objetivos, con un modelo de relación sencillo, transparente e inmediato que ofrecen otras industrias altamente digitalizadas.
- Unos datos que se están convirtiendo en un activo estratégico. Dada la gran cantidad de datos que se almacenan dentro de las organizaciones, la habilidad para interpretarlos y realizar propuestas de valor a los clientes se considera crítica, contando siempre con el consentimiento de los clientes.
- Unos gigantes tecnológicos, con modelos de negocio basados en datos que crean ecosistemas donde las diferentes líneas de negocio se van difuminando.
- Una mayor competencia como consecuencia de la llegada de nuevos jugadores que se centran en los aspectos más rentables de la cadena de valor.

En este contexto, el objetivo principal de la estrategia de transformación del Grupo, su aspiración, es afianzar la relación con sus clientes.

Nueva propuesta de valor

Centrada en las necesidades reales de nuestros clientes



Ayudar a nuestros clientes

a tomar las mejores decisiones financieras proporcionando asesoramiento relevante



Proporcionar las mejores soluciones

que generen confianza a nuestros clientes, de forma que sean claras, transparentes e íntegras



A través de una experiencia fácil y conveniente

(DIY) a través de canales digitales o mediante la interacción humana

Nuestra aspiración es afianzar la relación con el cliente

Con el objetivo de impulsar la nueva propuesta de valor del Grupo, y por ende del BBVA Continental, en el marco de la estrategia de transformación, se busca ofrecer a los clientes:

- Asesoramiento basado en los datos mediante el desarrollo de soluciones que les proporcionen valor añadido, ayudándoles a alcanzar sus objetivos, la mejor toma de decisiones y brindándoles tranquilidad al mismo tiempo que se fortalece la relación de confianza con el BBVA Continental.
- Productos y servicios para clientes y no clientes, 100% digitales, sencillos y rápidos, a través de procesos totalmente automatizados, y de canales propios y de terceros.

Para ello el BBVA Continental se está apoyando en:

- Avanzar firmemente en la transformación hacia una compañía verdaderamente *data-driven* en la que todas las decisiones se tomen en base a los datos y en la que la creación de su oferta de productos y servicios esté alimentada de inteligencia basada en datos.
- En una plataforma de desarrollo *software* que habilita un ecosistema global de desarrolladores que trabajan colaborativamente para construir los productos que los clientes solicitan, cada vez más rápidamente e incorporando las últimas tecnologías.
- En una organización *agile*, en la que los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen todo desde el *feedback* del cliente y están enfocados en la entrega de las soluciones que mejor satisfagan las necesidades actuales y futuras de los clientes.

b. Avances en la transformación del BBVA Continental

En el 2018, el BBVA Continental avanzó en la consecución de su Propósito: Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era, que se refleja en el lema: Creando Oportunidades.

El Banco quiere ayudar a sus clientes a tomar mejores decisiones financieras y cumplir sus objetivos vitales; ser más que un banco, un motor de oportunidades y tener un impacto positivo en la vida de las personas y en los negocios de las empresas.

En este sentido, para seguir avanzando en el proceso de transformación, en el 2018 se dieron pasos importantes en el impulso y desarrollo de las seis Prioridades Estratégicas del Grupo. Estos avances quedaron reflejados en los resultados de los indicadores de seguimiento (KPIs, por sus siglas en inglés).

NUESTRO PROPÓSITO

“ Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era ”

BBVA Continental

SEIS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS



La mejor experiencia de cliente



Ventas digitales



Nuevos modelos de negocio



Optimización de la asignación de capital



Liderazgo en eficiencia



El mejor equipo

Prioridades estratégicas

1. La mejor experiencia de cliente

El principal foco del BBVA Continental se centra en ofrecer la mejor experiencia de cliente, que ésta se distinga por su sencillez, transparencia y rapidez; así como en incrementar el *empowerment* de los clientes y ofrecerles un asesoramiento personalizado.

El modelo de negocio del BBVA Continental está orientado al cliente con el objetivo de ser líder en satisfacción de la clientela en todos los países en los que el Grupo opera. Para conocer el grado de satisfacción, el Grupo utiliza la metodología Net Promoter Score (NPS), que reconoce al BBVA como una de las entidades bancarias más recomendables en los países en los que está presente.

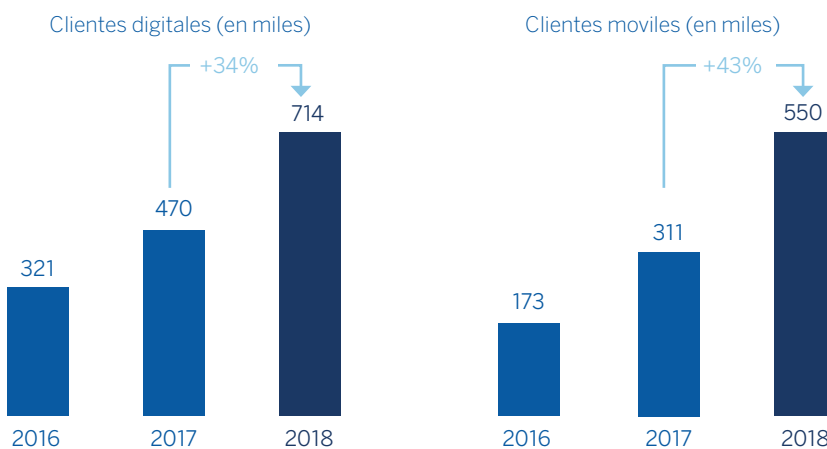
Asimismo, los progresos en la satisfacción de los clientes se ven reflejados en el desempeño positivo en indicadores estratégicos tales como los clientes objetivo (segmento de clientes en los que el banco desea crecer y retener) y su correspondiente tasa de fuga. Los clientes digitales están más satisfechos y el BBVA Continental está avanzando en su estrategia y logrando atraer un mayor número de clientes, que además están más satisfechos y son más leales.

2. Ventas digitales

El modelo de relación del BBVA Continental está evolucionando para adaptarse al creciente perfil multicanal de los clientes por lo que es fundamental impulsar la digitalización. Para ello, está desarrollando una importante oferta digital de productos y servicios para que los clientes puedan utilizar el canal de su conveniencia.

El Banco creció considerablemente en número de clientes digitales (51.91%) y clientes móviles (76.85%) al cierre del 2018.

Clientes digitales y móviles



Adicionalmente, se está realizando un impulso importante de las ventas por canales digitales, que están teniendo una evolución muy positiva.

3. Nuevos modelos de negocio

Durante el 2018, el BBVA Continental continuó consolidándose como uno

de los bancos de referencia en transformación digital, participando de forma activa en la disrupción de la industria financiera para incorporar los principales aprendizajes a su propuesta de valor, a través de la búsqueda de nuevos modelos de negocio digitales.

4. Optimización de la asignación de capital

El objetivo de esta prioridad se centra en mejorar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, así como en simplificarlo y focalizarlo en las actividades más relevantes.

Durante el 2018, continuaron los esfuerzos para fomentar la correcta asignación del capital y ello está permitiendo al Grupo seguir mejorando en términos de solvencia.

5. Liderazgo en eficiencia

En un entorno de menor rentabilidad para la industria financiera, la eficiencia se convierte en una prioridad esencial en el plan de transformación del BBVA Continental. Dicha prioridad se basa en construir un nuevo modelo de organización que sea lo más ágil, sencillo y automatizado posible.

6. El mejor equipo

El activo más importante del BBVA Continental son las personas que lo componen y, por ello, el mejor equipo es una de las seis Prioridades Estratégicas, que supone atraer, seleccionar, formar, desarrollar y retener al mejor talento.

El Grupo ha desarrollado nuevos modelos de gestión de personas y nuevas formas de trabajo que han permitido que el Banco siga evolucionando su modelo organizativo y que también han impulsado la transformación cultural y han favorecido la capacidad de convertirse en una *purposed driven company*, esto es, en una compañía en la que todas las personas guíen sus actuaciones conforme a los Valores, y estén realmente inspiradas y motivadas por el mismo Propósito.

c. Nuestros Valores

GRI 102-16, 102-17

Para identificar los valores, el Grupo BBVA realizó un proceso abierto, en el que se contó con la opinión de empleados procedentes de todos los países y unidades del Grupo. Estos Valores definen la identidad del Banco y son los pilares para hacer realidad su Propósito:

El cliente es lo primero

El BBVA Continental siempre ha tenido el foco en el cliente, pero ahora es lo primero, anteponiéndolo a todo lo demás. Se tiene una visión holística del cliente y no solo financiera. Esto significa trabajar con empatía, con agilidad y con integridad, entre otras cosas.

- **Somos empáticos:** incorporamos el punto de vista del cliente desde el primer momento, poniéndonos en sus zapatos para entender mejor sus necesidades.
- **Somos íntegros:** todo lo que hacemos es legal, publicable y moralmente aceptable por la sociedad. Ponemos siempre los intereses del cliente por delante.

- **Solucionamos sus necesidades:** somos rápidos, ágiles y ejecutivos en resolver los problemas y las necesidades de nuestros clientes, superando las dificultades que nos encontremos.

Pensamos en grande

No se trata sólo de innovar sino también de tener un impacto significativo en la vida de las personas y que este les lleve a mejorar sus oportunidades. El Grupo BBVA trabaja con ambición en la búsqueda de este objetivo, está abierto a cuestionarlo todo y no se conforma con hacer las cosas razonablemente bien, sino que busca la excelencia como estándar.

- **Somos ambiciosos:** nos planteamos retos ambiciosos y aspiracionales para tener un verdadero impacto en la vida de las personas.
- **Rompemos moldes:** cuestionamos todo lo que hacemos para plantearnos nuevas formas de hacer las cosas, innovando y testando nuevas ideas que nos permitan aprender.
- **Sorprendemos al cliente:** buscamos la excelencia en todo lo que hacemos para sorprender a sus clientes, creando experiencias únicas y soluciones que superen sus expectativas.

“Somos un solo equipo”

Las personas son lo más importante del Grupo. Todos los empleados son propietarios y corresponsables de este proyecto. Rompemos silos y confiamos en los demás como en uno mismo.

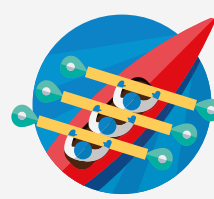
- **Estoy comprometido:** me comprometo con mi rol y mis objetivos y me siento empoderado y plenamente responsable de lograrlos, trabajando con pasión e ilusión.
- **Confío en el otro:** confío desde el primer momento en los demás y trabajo con generosidad, colaborando y rompiendo silos entre áreas y barreras jerárquicas.
- **Soy el BBVA Continental:** me siento dueño del BBVA Continental. Asumo los objetivos del Banco como propios y hago todo lo que está en mi mano para conseguirlos y hacer realidad nuestro Propósito.



El cliente **es lo primero**



Pensamos **en grande**



Somos un **solo equipo**

 Somos empáticos

 Somos ambiciosos

 Estoy comprometido

 Somos íntegros

 Rompemos moldes

 Confío en el otro

 Solucionamos sus necesidades

 Sorprendemos al cliente

 Soy BBVA

Para la implantación y activación de estos Valores, se cuenta con el apoyo de toda la organización, incluida la alta dirección, lanzando iniciativas locales y globales que aseguren su activación homogénea en todo el Grupo. Así, en el 2018 se consiguió que los Valores estuvieran presentes en las distintas palancas de gestión de personas (selección, formación, desarrollo, etc.) y en los procesos de *agile* y de gestión presupuestaria en una agenda única de desarrollo.

Dentro de las palancas de gestión de personas, se lanzó un nuevo modelo de valoración de personas (People Assessment) en el que se evaluaron los *skills* culturales de los empleados. “El cliente es lo primero” fue el valor mejor puntuado y, por tanto, el mejor trabajado por el conjunto de la Entidad.

Además, en julio del 2018, el BBVA Continental participó del Día de los Valores global, Values Day, evento realizado en todos los países en los que el Grupo está presente, con el objetivo de que los empleados reflexionaran sobre las implicaciones de los valores y propusieran acciones para su implantación efectiva. La actividad principal de este evento global fueron talleres organizados para identificar proyectos de mejora y deducir oportunidades en la implantación de los valores en el Grupo.

El Values Day sirvió para crear mecanismos de escucha y transformar el *feedback* de los empleados en datos a través de algoritmos propios de *machine learning*, convirtiéndose así en un evento propio de una organización *data-driven*.

Adicionalmente, en el 2018, el BBVA Continental compartió Nuestros Valores con otros grupos de interés, llámese con clientes, a través de las acciones realizadas en sucursales durante el Values Day; con accionistas, en el marco de la celebración de la Junta General; y con la sociedad en general, con la publicación de artículos especializados en medios de comunicación. También se han puesto en marcha otras iniciativas para consolidar la relación con los clientes, impulsar la vocación transformadora de los equipos y los esquemas de trabajo colaborativos, y fomentar el sentimiento de pertenencia al BBVA Continental.

d. Materialidad

GRI 102-21, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

Análisis de la materialidad

El BBVA Continental realiza un análisis de materialidad con el fin de conocer y priorizar los asuntos más relevantes tanto para sus grupos de interés claves como para su estrategia. Esto es, se trata de un análisis que contribuye al desarrollo de la estrategia de negocio en coherencia con lo que se espera del Grupo, así como a determinar sobre qué información se debe reportar.

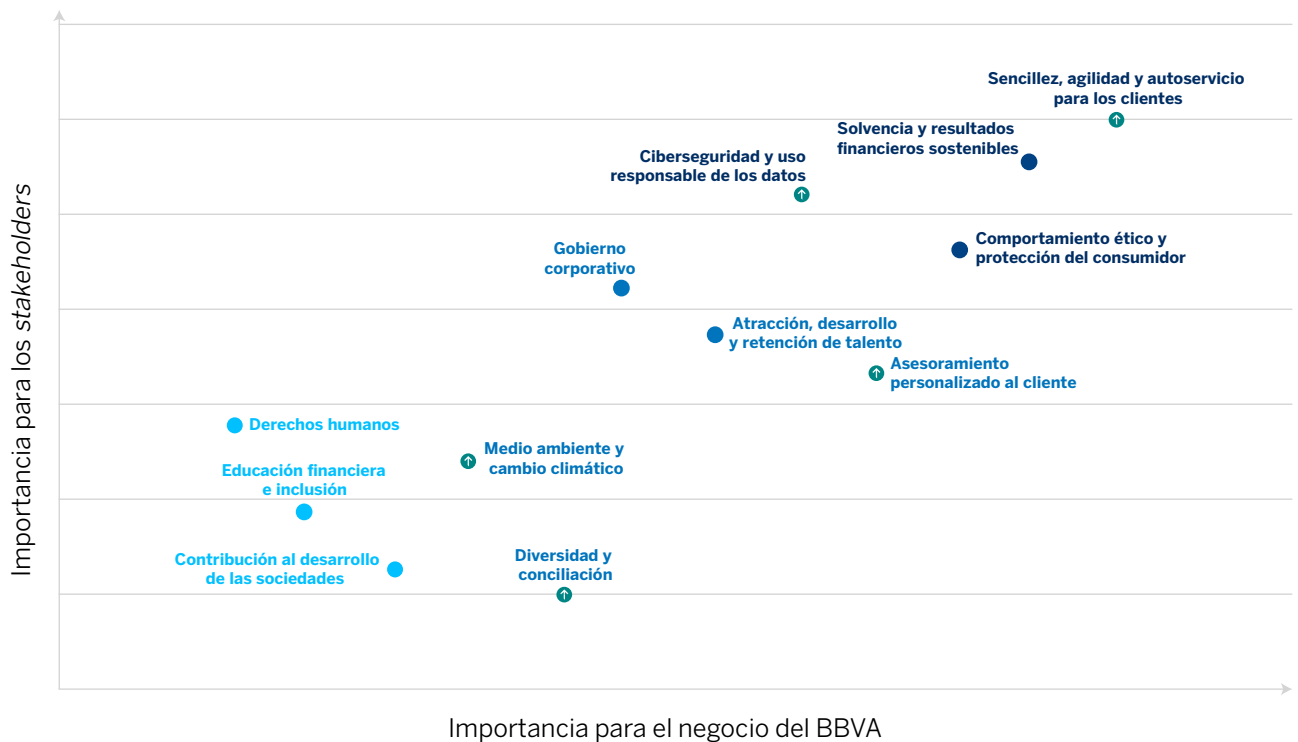
En el 2018, para el análisis de la información, se contó con la participación y la colaboración de distintos equipos de trabajo relacionados con los grupos de interés (Client Solutions, Talent & Culture, Investor Relations, Supervisory Relations, Legal Services, Responsible Business). Con ello se consiguió mejorar el proceso de identificación de asuntos relevantes y se introdujo un debate más profundo sobre la relación entre las prioridades de los grupos de interés y la estrategia de negocio.

Las fases del análisis de materialidad fueron las siguientes:

1. Identificación de asuntos relevantes para cada uno de los grupos de interés a partir de las entrevistas con los equipos con los que se relacionan. Estos, a su vez, se apoyaron en la información procedente de las herramientas de escucha y diálogo habituales.
2. Incorporación de los asuntos en un listado único. Partiendo del total de asuntos identificados para cada uno de los grupos de interés, el Banco elaboró un listado de doce asuntos.
3. Priorización de los asuntos en función de su importancia para los grupos de interés. El Banco llevó a cabo una serie de encuestas y entrevistas con los diferentes grupos de interés, así como un análisis de medios y redes sociales.
4. Priorización de asuntos en función de su impacto en la estrategia de negocio del Banco. El equipo de estrategia realizó una valoración de cómo cada uno de los asuntos impacta en las seis Prioridades Estratégicas. Los asuntos más relevantes para el Banco son los que le ayudan a conseguir, en mayor medida, su estrategia.

El resultado de este análisis es la matriz de materialidad del Grupo.

GRI 102-44



Icono de flecha hacia arriba: Asunto cuya importancia se espera que aumente, tanto para los grupos de interés como para el BBVA.

Por tanto, los cinco asuntos más relevantes para la estrategia de negocio del Banco y para sus grupos de interés son (por orden de importancia conjunta):

Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes: los grupos de interés esperan operar de forma ágil y sencilla con el Banco, en cualquier momento y desde cualquier lugar, apalancándose en el uso de las nuevas tecnologías. Estas nuevas tecnologías permitirán una mayor eficiencia en la operativa, generando valor para los accionistas.

Solvencia y resultados financieros sostenibles: los grupos de interés esperan que el BBVA Continental sea un banco robusto, solvente y con buenos resultados sostenibles, contribuyendo así a la estabilidad del sistema. Demandan un modelo de negocio que responda a los cambios del contexto: tecnologías disruptivas, nuevos competidores, etc.

Comportamiento ético y protección del consumidor: los grupos de interés esperan que el BBVA Continental tenga una conducta íntegra y que proteja a los clientes o depositantes actuando con transparencia, ofreciendo productos adecuados a su perfil de riesgo y gestionando con integridad los retos éticos que presentan algunas nuevas tecnologías.

Asesoramiento personalizado al cliente: los grupos de interés esperan que el Banco proporcione soluciones apropiadas a las necesidades y circunstancias personales de los clientes. También se espera que el Banco les ayude en la gestión de sus finanzas, de forma proactiva y con un buen trato.

Ciberseguridad y uso responsable de los datos: los grupos de interés esperan que sus datos estén seguros en el BBVA Continental y que los use solamente para los fines acordados, cumpliendo siempre con la legalidad vigente. Esto es fundamental para mantener la confianza.

e. Modelo de banca responsable

GRI 102-16, 102-19, 102-20, 102-32, 102-33, 102-34

El BBVA Continental cuenta con un modelo diferencial de hacer banca, al que denomina banca responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Así se refleja en la Política de Responsabilidad Social Corporativa o de Banca Responsable del Banco; una política cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del Banco en las personas y la sociedad y que es clave para la entrega del Propósito del BBVA Continental.

Todas las áreas de negocio y de apoyo del Grupo integran esta política en sus modelos operativos. El Departamento de Responsible Business coordina su implementación y trabaja fundamentalmente como segunda línea para definir los estándares y darles apoyo.

El modelo de banca responsable es supervisado por el Consejo de Administración y sus distintas comisiones, así como por la alta dirección del Banco.

Los cuatro pilares del modelo de banca responsable del BBVA Continental son los siguientes:

- Relaciones equilibradas con sus clientes, basadas en la transparencia, la claridad y la responsabilidad.
- Finanzas sostenibles para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.
- Prácticas responsables con empleados, proveedores y otros grupos de interés.
- Inversión en la comunidad, para fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

Herramientas de escucha y diálogo

FS5 GRI 102-33, 102-37, 102-38, 102-39, 102-40, 102-43

Con el fin de brindar un informe riguroso y preciso de su actuación, el BBVA Continental decidió elaborar el presente documento bajo la metodología GRI Standards. Con este propósito, llevó a cabo una serie de estudios y procesos de monitoreo sobre el impacto de las actividades institucionales en los grupos de interés (*stakeholders*), para poder determinar y actualizar constantemente los aspectos materiales más relevantes para la entidad.

Bajo el liderazgo de la Gerencia General, los resultados de estas investigaciones fueron analizados en conjunto por distintas áreas y filtrados en concordancia con la visión del Banco, sus principios, su estrategia y su impacto en el negocio. La participación de áreas y unidades como Calidad, Desarrollo de Negocio, Asesoría Jurídica e Imagen y Comunicación, entre otras, permitió establecer una priorización de temas.

Estas herramientas garantizan dos premisas. De un lado, que los grupos de interés dispongan de canales adecuados para ser atendidos y, de otro, que cuenten con suficientes fuentes de información para conocer sus prioridades y expectativas en su relación con la institución. Como consecuencia de ello, el Banco estará en capacidad de responder.

HERRAMIENTAS DE ESCUCHA Y DIÁLOGO

1. Sociedad y clientes

Encuesta de satisfacción y recomendación de los clientes y otras investigaciones cuantitativas y cualitativas de calidad/satisfacción gestionadas por las áreas de Customer Experience

Servicio de atención al cliente y comités de análisis de quejas y reclamaciones

Defensor del cliente

Encuesta de reputación a clientes y sociedad (Reptrak)

Tracking continuo o seguimiento de publicidad y marca Millward Brown

Focus groups y jornadas de trabajo con clientes para conocer su opinión sobre temas concretos (adicionales a la calidad del servicio)

Análisis de presencia en Redes Sociales: Quántico

Análisis de Presencia en Medios de Comunicación: Acceso

Participación en actos y foros de responsabilidad y reputación corporativa

Servicios de estudios BBVA Research

La Unidad de Imagen y Comunicación utiliza la mayor parte de estas herramientas/fuentes y cumple con la función de “radar”

2. Empleados

Servicio de Atención al Empleado (SAE)

Encuesta anual de reputación interna entre empleados (Reptrak)

Oráculo o herramientas similares de escucha regular a empleados de la red de sucursales

Focus groups y jornadas de trabajo con empleados para conocer su opinión sobre temas concretos

Entrevistas personales regulares entre cada responsable y los miembros de su equipo, así como entrevistas de fijación de objetivos, competencias y retroalimentación

Portal del Empleado: Tu&BBVA y webs para el diálogo sobre temas específicos

Canal de Denuncia (línea anónima gratuita)

Reuniones y jornadas masivas (reunión de directivos, jornadas de área y otras)

Departamento de RR.HH. y en particular los gestores, que entrevistan periódicamente a las personas

Comunidades de Google+

Apúntate

Reunión de presentación de resultados

3. Accionistas e Inversores

Junta General de Accionistas

Página web de accionistas e inversores

Informe anual, informes trimestrales y hechos relevantes

Contacto constante con accionistas e inversores (buzón electrónico, teléfonos de atención, eventos en sucursales bancarias, otros)

Roadshows y reuniones con inversores y accionistas

Asistencia a conferencias para inversores y accionistas

Relación con analistas y agencias de *rating*

Servicios de alerta y envíos de información relevante

4. Reguladores

Participación del banco en distintas agrupaciones formales e informales para mejorar el entendimiento de las preocupaciones de los reguladores

Departamentos que gestionan la relación con los reguladores: Servicios Jurídicos, Control Interno, Riesgos, Presidencia

Informes de tendencias regulatorias.

5. Proveedores

Cuestionarios de homologación

Encuestas de satisfacción

Reuniones periódicas con proveedores

Herramienta *online* de negociación y aprovisionamiento (Adquira)

Buzón de proveedores

GRI 102-40, 102-42

Es importante anotar que, durante el 2018, el BBVA Continental compartió sus principios y valores con los diferentes grupos de interés con quienes se relaciona, como es el caso de las comunicaciones a través de sus diversas plataformas para con los clientes; con accionistas, en el mes de marzo durante la Junta General; con los reguladores, a lo largo del año las múltiples reuniones y mesas de trabajo en las que el banco tiene presencia; y con la sociedad en general con la publicación de artículos especializados en los diferentes medios de comunicación.

Se suman también las iniciativas que desde el área de Talento y Cultura se desarrollan para consolidar la relación con los colaboradores fomentando esquemas de trabajo colaborativos, y fomentando el sentimiento de pertenencia al BBVA Continental.

Relación con el cliente

a. Experiencia del cliente

FS5 GRI 416-1, 416-2

El BBVA Continental consolida su visión de poner al cliente en el centro del negocio. No solo siguiendo la puesta en marcha de resaltar el valor corporativo “el cliente es lo primero” a lo largo de la organización sino como el eje de actuación de su estrategia de servicio.

La meta para el BBVA Continental es que el cliente, después de consumir sus productos o servicios, pueda sentirse plenamente satisfecho y, como producto de una experiencia que considera sobresaliente, esté dispuesto a recomendar el Banco a sus familiares y amigos. Para lograrlo, el Banco debe cumplir ciertas premisas como ser confiable e innovador y permitirle acceder a oportunidades que antes no tenía a su alcance. Por ello el Banco desea ser el aliado financiero preferido de sus clientes para el logro de sus planes.

Ante ello se priorizaron a lo largo del año la mejora de los procesos, así como la innovación en los canales digitales desarrollando en estas funcionalidades de utilidad para los clientes; y al interno del Banco se implementó un modelo de aseguramiento de la calidad para la puesta en marcha y ejecución de las campañas comerciales gracias a una enriquecedora dinámica de trabajo multidisciplinaria e innovadora.

Con todo ello en práctica, es el cliente quien elige la forma de interacción que mejor se acomoda a su perfil y quien está en capacidad de reconocer la información relevante de los productos y servicios que ha escogido gracias a las herramientas puestas a su servicio.

En suma, el reto del BBVA Continental es ubicar al cliente en el centro de la propuesta de valor, de modo que perciba los beneficios de su estrategia de manera clara y oportuna.

IReNe y feedback

Por quinto año consecutivo se mantuvo la medición del Índice de Recomendación Neta, la que permite al Banco identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de la percepción del servicio brindado a sus clientes. Son dos los esfuerzos que realizó el Banco a lo largo del 2018 para utilizar oportunamente esta información:

1. Escuchar la voz del cliente ha sido una prioridad a lo largo del año y se consolidaron los mecanismos de recolección de *feedback* a través de un sistema de monitoreo implementado en diversos canales evaluando la experiencia transaccional y relacional desarrollada por los clientes.

2. Trasladar el *feedback* a la ejecución ha permitido que los desarrollos realizados tomen como punto de partida la opinión del cliente.

A lo largo del 2018 se realizaron 300,000 encuestas en los diferentes puntos de contacto para recoger la voz del cliente.



Iniciativas de calidad en el 2018

Entre los avances realizados en el período concluido destacan:

- Certificación del Programa Experiencia Única, para la consolidación de la visión de franquicia de la red de oficinas.
- Ampliación de la Voz del cliente 2018: se recogió la respuesta de más de 300,000 clientes a lo largo del año y se canalizó dicho *feedback* al interno del Banco.
- Implementación del Índice de Recomendación del Colaborador de la Red con el objetivo de transmitir a las áreas internas la percepción de servicio brindado de ellos hacia las oficinas.
- Consolidación del enfoque de mejora continua en todos los canales y productos.
- Implementación del proceso de Aseguramiento de la Calidad.
- Consolidación estratégica de las redes sociales con el apoyo de un equipo de *community managers*.
- Programa Integral de Experiencia Cliente a los colaboradores de la Red.

GRI 416-1

Para conocer el grado de recomendación de los clientes, el Grupo utiliza la metodología Net Promoter Score (NPS), que reconoce al BBVA como una de las entidades bancarias más recomendables en los países en los que está presente.

b. Comunicación TCR

GRI 417-1, 417-2, 417-3

El proyecto de Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) del BBVA Continental busca ayudar al cliente a tomar decisiones informadas a lo largo de su relación con el Banco, garantizando de esta manera que tengan el control sobre esta relación. El objetivo es aumentar la confianza, el nivel de recomendación y la fidelización de los clientes, para lo cual se les ofrece información relevante en un lenguaje fácil de entender, cuidando siempre sus intereses de corto, mediano y largo plazo, y promoviendo comportamientos financieramente responsables.

Durante el 2018 se realizaron una serie de acciones tomando como base los principios de TCR del BBVA Continental:

Fichas de producto TCR

Fichas gráficas de los productos donde se explican las ventajas, requisitos,

costos y riesgos asociados de estos, utilizando un lenguaje claro y una estructura fácil de entender. Las fichas, que incluyen un glosario de términos para los tecnicismos que sean inevitables, se encuentran en el portal Entorno Colaborativo/El Portal, desde donde los ejecutivos de las oficinas pueden acceder y compartir a los clientes al momento de la contratación.

Se renovaron las fichas TCR con un diseño innovador que utiliza elementos visuales que facilitan la comprensión de la información relevante. Actualmente El Portal cuenta con fichas TCR de productos para personas naturales y jurídicas.

TCR digital

Durante el 2018, se aplicó la metodología TCR a todas las iniciativas EMC (Entregadas en manos de los clientes) digitales, proceso que se llevó dentro del PAC (Proceso de Aseguramiento de la Calidad), asegurando que todos los especialistas de las áreas de Servicio Jurídico, Finanzas, Riesgos, Cumplimiento Normativo y todas las que deberían revisar la viabilidad de estos entregables cumplan con estas condiciones.

A continuación se detallan algunas de las acciones relacionadas:

- Aplicación del *checklist* con los 15 principios TCR para todos los EMC's desarrollados, siendo más de 50 EMC's verificados bajo la metodología TCR.
- Implementación de talleres de formación TCR y Human-Centered Design para *program managers*, *product owners* y otros miembros de los equipos *scrum* que trabajan tanto en soluciones como en contenidos para el cliente. Se realizaron dos al año de manera masiva y ad hoc de acuerdo a la rotación de colaboradores.
- Inclusión de un segundo *check* del cumplimiento de TCR en el QA de Design, dentro de los procesos diseño.
- Creación de guías corporativas para introducir la iniciativa TCR en el día a día de los equipos *scrum*.
- Aprovechamiento de la nueva plataforma Banca Móvil y la nueva Banca por Internet para apoyar directamente a algunos equipos de trabajo.
- Adaptación en la nueva web pública del contenido explicativo de los productos bajo conceptos TCR.

Cartas de reclamo TCR

Ser un banco transparente, claro y responsable no significa serlo solo en el momento de la contratación. Es necesario integrar los principios TCR en todas las interacciones con el cliente, desde la captación hasta la gestión de un reclamo.

Así, al responder una carta de reclamo debe tenerse en cuenta que muy posiblemente sea una situación sensible para el cliente, por lo que el lenguaje, la estructura y el tono de lo que se diga juegan un papel importante.

El objetivo es que, aunque el cliente reciba una respuesta contraria a la que espera, siga manteniendo el nivel de confianza con el BBVA Continental.

Teniendo esto en mente, en el año 2018, el BBVA Continental trabajó en la mejora de cartas de respuestas a reclamos, enfocándose en temas de lenguaje claro, siendo preciso en los dictámenes y explicando los tecnicismos de las respuestas.

Protocolos de ventas TCR para telemarketing

El BBVA Continental se preocupa por mantenerse a la vanguardia de la Experiencia del Cliente y por enfocarse en lo que realmente importa: que el cliente conozca los beneficios, los costos y la información relevante de los productos que comercializa, comprenda sin tener que recurrir a un diccionario los términos en los que el Banco le habla y entienda los contenidos en letra pequeña.

En el entendido de que una comunicación clara, transparente y responsable es la base para construir relaciones sociales más fuertes y duraderas, donde el pilar que prevalece es la confianza, y con el objetivo de que los clientes sientan el mismo acompañamiento y asesoramiento que puedan recibir siendo atendidos en una oficina que a través de una conversación telefónica, en el 2018 se trabajó en la mejora de los protocolos de ventas de los productos comercializados por *telemarketing*.

Contratos TCR

La mayoría de los usuarios bancarios considera que, en general, los contratos que plantean las entidades del sector son poco claros y difíciles de entender.

Por ello, en el 2018, el BBVA Continental trabajó con el objetivo de facilitar la comunicación con el cliente y contribuir con su cultura financiera, por lo que continuó con la simplificación de los contratos y su estructuración de forma más intuitiva y en un lenguaje fácil de entender. La meta es contar con documentos comprensibles y en formatos interactivos, además de proporcionar al cliente notas y ejemplos explicativos.

c. Gestión de quejas y reclamaciones

GRI 416-1, 418-1

El área de Atención al Cliente, está constantemente buscando y desarrollando estrategias orientadas a mejorar la experiencia de sus clientes en todos los canales de relación que pone a su disposición.

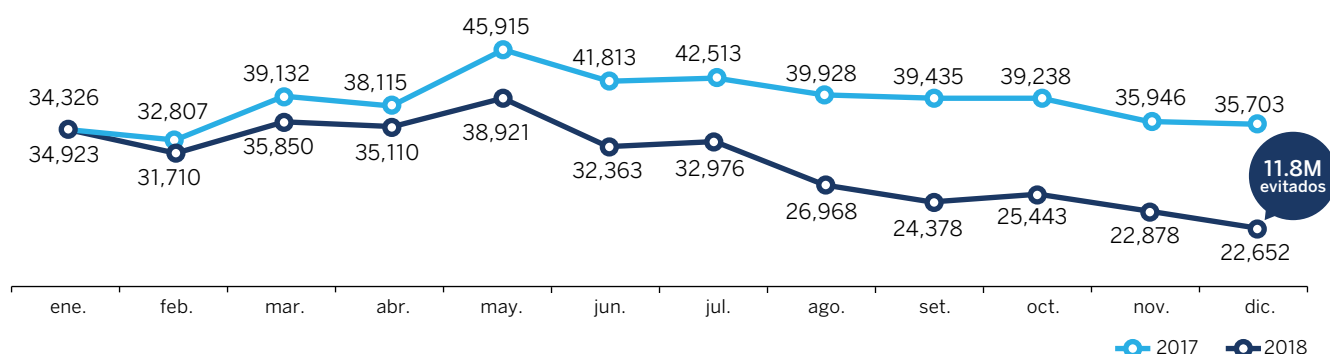
Por ello, durante el 2018 se trabajó en el ingreso y *tracking* de reclamos a través de la Banca Móvil como un nuevo canal que facilite al cliente el contacto con el Banco y sea mucho más fácil poder acceder desde su APP. Para conseguirlo, se apuntó a que dichas herramientas sean más amigables y permitan que el cliente registre su caso y obtenga su código en línea, para que, de esta manera, pueda realizar el seguimiento sin tener que ir a una oficina o comunicarse por teléfono.

Asimismo, se implementó la herramienta "BBVA Resuelve" con devolución inmediata al cliente mediante un motor de reglas que contemplan 52 taxonomías y que aplica por única vez. Esta iniciativa ha permitido mejorar la experiencia de los clientes y contener registro de casos innecesarios evitándole al cliente tiempo de espera en su solución. En paralelo, se implementó en la red de oficinas, un *site* de Atención en Línea para aquellas casuísticas de intereses, comisiones y primas de seguros, que son los puntos de dolor más recurrentes del cliente.

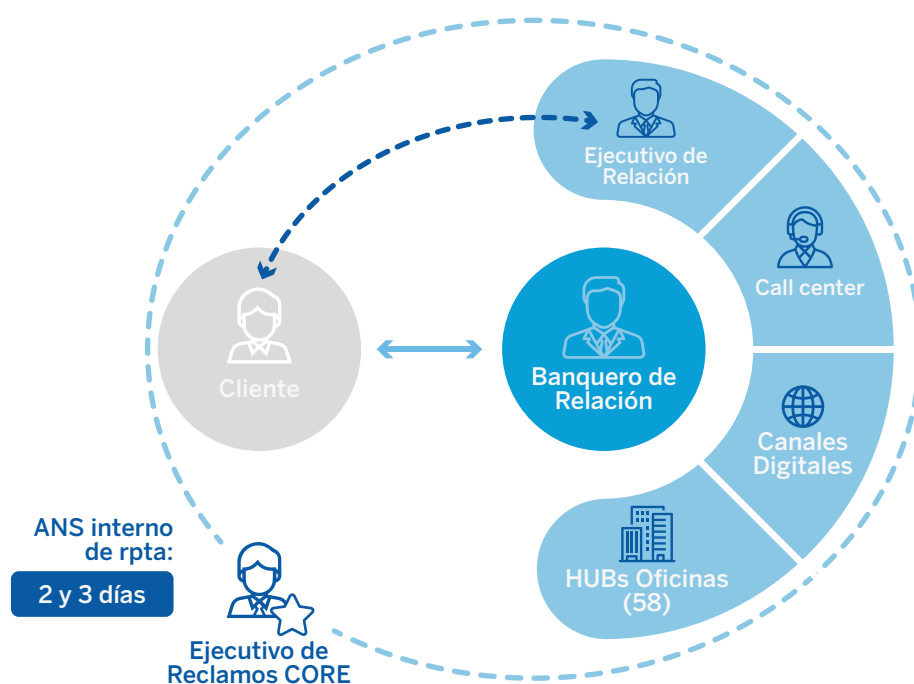
Otro de los puntos trabajados fue el procedimiento para atender a un nuevo segmento de cliente en el Banco, llamado CORE. Se ha establecido un equipo diferenciado para gestionar los reclamos y requerimientos en

el menor tiempo posible con un especialista SAC que haga seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los ANS establecidos.

Evolutivo de reclamos y solicitudes 2018



Nuevo segmento de atención CORE



GRI 417-2

En el año 2018, el BBVA Continental tuvo 935 denuncias ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). De ellos, 868 procedimientos se ganaron y 121 se perdieron, lo que implicó multas por un equivalente a 277.72 unidades impositivas tributarias (UIT).

GRI 418-1

Datos Básicos de reclamaciones	2018	2017
N° de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria	445	691
Tiempo medio de reclamaciones (días naturales)	9.20	12.07
Reclamaciones resueltas con First Contact Resolution(FCR)	28,766	13,905

d. Protección del cliente

GRI 416-1, GRI 416-2

El BBVA Continental tiene definido un conjunto de medidas de seguridad y monitoreo para prevenir la ocurrencia de incidentes de ciberseguridad y fraude. La clave está en detectar oportunamente toda posible amenaza y adoptar acciones rápidas que mitiguen cualquier daño a la organización.

En el 2018, el BBVA Continental continuó implementando el plan de prevención, preparación, respuesta y recuperación de ciberseguridad orientado a los siguientes frentes: *Malware*, Cajeros Automáticos, Plataforma SWIFT y Fuga de Información, para fortalecer las medidas de control ante posibles ataques. La gestión del fraude continuó enfocándose en la mejora de procesos y la incorporación de nuevas tecnologías que optimicen los niveles de detección y prevención y reduzcan el riesgo de potenciales pérdidas.

Como proyecto principal destaca el despliegue de la plataforma Anti-denegación de Servicio y Detección de ataques automatizados en nuestra Banca por Internet y Banca Móvil, lo que permitirá una mayor protección ante las nuevas amenazas y seguridad para los clientes.

Además, durante el 2018 se continuaron revisiones a las empresas extendidas para validar el cumplimiento de las medidas de seguridad exigidas por el BBVA Continental.

GRI 416-2

De otro lado, el programa Gestión de Continuidad del Negocio, también ejecutado en el 2018, busca salvaguardar los intereses de los clientes y demás grupos de interés ante la eventualidad de una interrupción crítica en las operaciones, así como preparar al personal para una respuesta adecuada. Para ello, el Banco cuenta con un Plan de Gestión de Crisis y planes de respuesta específicos, que son revisados y optimizados anualmente con la participación de la alta dirección, gerencias, personal y proveedores. En el 2018, el ejercicio del Plan de Gestión de Crisis se realizó bajo el escenario de un ataque de ciberseguridad al BBVA Continental.

Finalmente, cabe señalar que, desde el año 2017, el BBVA Continental cuenta con la certificación ISO 22301:2012 en mérito al alineamiento de sus procesos de gestión de continuidad del negocio con los más altos estándares internacionales.

Prácticas responsables

I. El equipo

GRI 102-8, 202-2, 401-1, 405-1

Una de las seis prioridades estratégicas del BBVA Continental es “ser el mejor equipo”. Esto supone atraer, desarrollar, motivar y retener a los mejores empleados, a los que se les proporciona la más óptima experiencia de trabajo. Para ello, se impulsa una nueva cultura, con novedosas formas de trabajo y estructuras más horizontales, y se implementa un nuevo modelo de compensación variable alineado con los objetivos estratégicos.

Al cierre del 2018, el Banco está integrado por 6,008 personas, distribuidas en 23 regiones. Por género, el 52% lo conforman mujeres, la edad media es de 34 años y su antigüedad dentro de la organización es, en promedio, de nueve años.

En el 2018, acorde con la reorganización de la estructura del Grupo, Talento & Cultura definió su rol como un área que debe apoyar al Banco en la consecución de sus objetivos estratégicos y crear una ventaja competitiva, por lo que debe buscar emplear a profesionales de primer nivel, inspirados por el Propósito BBVA y que trabajen como un solo equipo.

Transparencia y Consistencia son los dos pilares fundamentales en los que se basa la actuación de Talento & Cultura, por lo que definió tres principios básicos que guían esta:

- **Cercanía al negocio:** actuar como socios (*business partners*) del resto de las áreas.
- **Foco en la ejecución:** entregar nuevas soluciones, con compromisos de plazos concretos, basadas en datos y enfocadas en hacer las cosas sencillas.
- **One Team:** trabajar como un solo equipo, de manera transversal entre geografías y sin “cotos” funcionales.

Datos básicos del equipo BBVA Continental

	2018	2017	2016
Número de empleados	6,008	5,666	5,570
Antigüedad media (años)	9.1	9.2	9.5
Edad media (años)	34	35	35
Diversidad (% mujeres)	52	52	52
Rotación (%)	21	18.2	18.1

Edad media de los empleados (años) y distribución por tramos de edad (%)

	2018				2017				2016			
	Edad media	<25	25-45	>45	Edad media	<25	25-45	>45	Edad media	<25	25-45	>45
Edad media	34	15.33	69.49	15.18	35	15.8	67	17.2	35	16.34	65.89	17.77

Antigüedad media de los empleados por género (%)

	2018	2017	2016
Antigüedad media	9.1	9.2	9.5
Hombres	10.0	10.2	10.5
Mujeres	8.3	8.3	8.5

Empleados por categorías profesionales y áreas geográficas

	Número de empleados	Porcentaje de la planilla del área geográfica	Número de empleados	Porcentaje de la planilla del área geográfica	Número de empleados	Porcentaje de la planilla del área geográfica
Equipo gestor*	87	1.5	87	1.5	93	1.7
Mandos medios	1,224	20.4	1,194	21.1	1,181	21.2
Especialistas	1,565	26.1	1,441	25.4	1,322	23.7
Fuerza Ventas	1,411	23.5	1,304	23.0	1,345	24.1
Puestos Base	1,721	28.7	1,640	28.9	1,629	29.2

*Comité de Dirección y gerentes de unidad.

a. Selección, formación y desarrollo

GRI 404-1, 404-2, 404-3

Disciplina de Talent Development & Employee Branding

En el marco del proceso de transformación, cambio organizativo y cultural, surgieron necesidades de identificación de nuevos perfiles en ámbitos de Customer Solutions, Engineering y Data. Respondiendo a estas necesidades emergió el "Programa de las new capabilities", cuyo objetivo es identificar e incorporar nuevas capacidades en perfiles de Design, Digital Sales & Marketing, SW & Data Developers, Data Scientist, Cybersecurity y Agile Coaches.

El programa de las nuevas capacidades responde a tres estrategias de identificación del talento: *re-skilling*, internalización y nuevas contrataciones; las que han permitido desplegar diferentes estrategias de atracción y evaluación del talento para con ello medir efectivamente estas nuevas capacidades:

- **Re-skilling:** detección del talento interno oculto con interés y capacidades necesarias para ocupar estos roles, a través de la realización de *skills* técnicos y *assessment center* grupales.

- **Internalización:** evaluar las capacidades de los profesionales provenientes de las fábricas de servicios, a través de diseño de caso práctico y *hackathons*.
- **Nuevas contrataciones:** diseño y lanzamiento de programas de talento joven para la captación de perfiles con estas capacidades, a través de *assessment* y retos técnicos individuales.

La estrategia de gestión de talento también ha estado enfocada en el diseño de la oferta formativa global y local para las nuevas *capabilities*, el nuevo modelo de gestión de personas y el rediseño de la oferta formativa para la red de oficinas; lo cual permitió desplegar una serie de programas de gran impacto en la organización y los cuales detallamos a continuación:

- **Programa Data University**

La transformación digital implicó rediseñar los procesos, sistemas y sobre todo a las personas. Es por ello que alineados con la transformación se creó Data University el cual permite mejorar las habilidades de nuestros profesionales en datos con dos programas medulares: Data Specialist Fundamentals, de 99 horas de formación, y que brinda recursos técnicos y desarrolla capacidades para dominar los datos en la plataforma BBVA; y Data Scientist Fundamentals, con 49 horas de formación, y que proporciona las herramientas, técnicas y metodologías para convertirse en científicos de datos. Las primeras promociones alcanzaron a 15 *data specialist* y a 11 *data scientist*.

Además, para la atracción del joven talento, se creó el Young Professional Data, programa *trainee* que brindará un año de formación a los futuros *data scientist* del Banco.

- **Programa Tech U y Ninja**

Acompañando la transformación digital, se creó la Plataforma de Ninja, la cual tiene una oferta especializada para los roles estratégicos en el área de Engineering:

Universidad Tecnológica para preparar a los diseñadores de *software* en la implementación de la Nueva Plataforma Corporativa Ether. Este programa cuenta con tres niveles de formación según la experiencia del colaborador: nivel Startup, con capacitación de 30 horas *online*; Practitioner, con 80 horas presenciales; y Specialized, con 75 horas de formación presencial. La formación impactó a 287 personas.

- **Programa Process Academy**

De manera transversal para toda la organización, se creó Process Academy, que permite capacitar a especialistas de procesos en metodologías para la optimización de procesos y su modelamiento en la herramienta corporativa de Aris. En el 2018, fueron 115 colaboradores los que recibieron 80 horas de formación logrando certificarse como *Practitioners*, estando listos para realizar modelamiento, rediseños y mejoras de procesos en sus áreas.

- **Certificaciones Agile**

El Banco cuenta con un equipo de coaches que acompañan cada etapa de la transformación, los cuales han sido formados bajo los lineamientos corporativos que aseguran un despliegue homogéneo para todas las geografías del BBVA.

Los Agile Coaches tuvieron en el 2018 dos tipos de formación: Agile Coach Bootcamp, facilitado en Madrid, España, el cual contó con la participación de seis agile coaches y llegando a un total de 320 horas de formación. Asimismo, de manera local, se desarrolló el Professional Agile Leadership (PAL), con 16 horas formativas realizadas por siete coaches y certificado por Scrum.org

El acompañamiento de los Agile coaches y la experiencia de aprendizaje buscan que el colaborador descubra los principios básicos de los principales tópicos *agile* y despierten las curiosidades y necesidades respecto a su aplicación en el día a día.

- **Nueva oferta formativa transversal**

Se crearon dos programas transversales: Digital Program, el cual brinda recursos digitales que marcan tendencia y agilizan la atención de los requerimientos del cliente interno. Este abarcó los cursos de Design Thinking y User Experience sumados a refuerzos de la metodología *agile*; y Management Program, dirigido a líderes, el cual brinda técnicas que refuerzan la gestión idónea de sus equipos y potencia sus estilos de liderazgo. Se lograron un total de 5,112 horas de capacitación con ambos programas y 1,025 colaboradores entrenados.

- **Nueva oferta formativa para la Red de Oficinas**

Oferta con especial énfasis en el relacionamiento comercial con los usuarios. El colaborador cuenta con una malla formativa actualizada para cada etapa de su línea de carrera usando una metodología *blended*. Este 2018 se diseñaron más de 30 cursos virtuales a través de la Plataforma de formación Campus BBVA logrando que el colaborador pueda gestionar su formación en el momento y lugar que elija. Asimismo, considerando la importancia que tiene el vínculo de los ejecutivos con los clientes de los segmentos de alto valor, se han incluido alianzas con escuelas de posgrado y consultoras internacionales en la formación de estos perfiles. En este sentido, se ha coberturado a 1,093 colaboradores de la red de oficinas acumulando 4,380 horas de formación.

Nuevo Modelo de Gestión de Personas

En el 2018, la organización dio un gran paso con la creación del nuevo modelo de gestión de personas, que busca que el colaborador sea el protagonista de su crecimiento. El objetivo es que cada persona ocupe el rol más adecuado a su perfil para crecer profesionalmente.

El primer paso fue la valoración de personas cuyo objetivo es otorgar un puntaje a 10 habilidades entre culturales, transversales y de liderazgo, además de los conocimientos técnicos, el potencial y desempeño de la persona. Esto permite al colaborador conocer su perfil y la adecuación a los roles a los que quiera aspirar.

Así, en el 2018, 5,201 colaboradores recibieron el “Informe de Valoración” realizado por sus pares, responsable de unidad y colaboradores. Este informe les permitió identificar qué deben mejorar para acortar las brechas existentes y así poder desempeñarse en su rol o alcanzar un rol nuevo.

Además, como parte del nuevo modelo de gestión de personas, se promovió una cultura de aprendizaje continuo a través de un ecosistema de personas

y herramientas que permitan al colaborador planificar su crecimiento dentro de la organización.

Para ello, se implementó la herramienta de Plan de Crecimiento, a través de la cual el colaborador tiene la autonomía para diseñar su experiencia formativa, permitiéndole mantener, mejorar o fortalecer sus habilidades y conocimientos técnicos. Para lograrlo cuenta con una plataforma virtual con más de 2,000 contenidos propios y de terceros, formación presencial local y en el exterior, y herramientas de desarrollo como *feedback*, *coaching* y *mentoring*. Así, se tiene como objetivo continuo brindar los servicios y contenidos necesarios para el desarrollo del potencial de los colaboradores del Banco.

Mobility

Como parte de la estrategia de gestión de talento interno, se ha desarrollado Mobility, que consiste en un espacio donde el colaborador es el protagonista de su desarrollo profesional y tiene acceso a postular a todas las oportunidades internas de crecimiento que tiene el Grupo BBVA. Esta herramienta corporativa, responde a un modelo de gestión de personas transparente, flexible y efectivo; y considera las siguientes políticas de movilidad interna:

1. Priorizar el talento interno frente al externo.
2. Contar siempre con al menos tres candidatos. En la selección participará, además del responsable de la vacante, al menos una persona más como contraste.
3. El responsable de la unidad no se podrá oponer a que se realice la movilidad interna del colaborador.
4. Se recomienda cumplir ciclos completos de desarrollo profesional antes de presentarse a una vacante: 1 año de permanencia en el puesto actual y 2 años si la función principal implica relación con clientes externos.
5. El colaborador puede presentarse a todas las vacantes de interés y participar simultáneamente de diferentes procesos de selección.
6. El colaborador es quien informa a su responsable sobre las vacantes a las que se ha presentado, así mismo decide cuándo hacerlo.
7. Todas las vacantes se publican y pueden ser consultadas, incluso en las que excepcionalmente, el candidato ya esté previamente asignado.
8. El colaborador recibirá información sobre la evolución del proceso de selección y *feedback* en todas las etapas.

Durante el año 2018, el Banco generó 216 procesos a través de Mobility, de los cuales 111 procesos se han cubierto por movilidad interna.

Además, se registraron 1,809 movimientos en el Banco, lo que llevó a 616 promociones, el 29.71% de las cuales correspondió a áreas de apoyo y el 70.29%, a áreas de negocio.

Por otro lado, como parte del mantenimiento y actualización de conocimientos de los colaboradores, se renovaron las ofertas formativas transversales y para la red de oficinas.

Para continuar con el apalancamiento del crecimiento del Banco, el equipo de selección desplegó diferentes estrategias de atracción del talento en respuesta a las necesidades organizacionales de contratación de nuevos colaboradores tanto para el Negocio y Sede Central. Ello, además de los procesos masivos y de contratación de practicantes, que en suma significaron la contratación de 1,584 nuevos colaboradores.

Marca Empleadora

Durante el 2018, la estrategia que corresponde a la marca empleadora se centró en desplegar una táctica de contenido y comunicación en LinkedIn y presencia en universidades, a través de una serie de acciones que nos permitieron incrementar el número de seguidores y continuar liderando el *social engagement* del BBVA Continental a través LinkedIn:

- **Ferias laborales:** Se participó en seis ferias virtuales y nueve ferias presenciales organizadas por las principales universidades del medio, organizaciones privadas y públicas.
- **Empleabilidad:** Se organizaron cinco actividades dirigidas a estudiantes de pre grado, con el objetivo de dar a conocer metodologías de trabajo, proceso de transformación y cultura, con el fin de fortalecer la marca empleadora del BBVA Continental en los jóvenes profesionales.
- **Presencia en redes sociales:** El portal de LinkedIn es una de las principales fuentes para la atracción de talento y *networking*; y, durante el año 2018, el BBVA Continental continuó liderando la lista de *social engagement* dentro del rubro bancario con un promedio de 199,103 interacciones y sumando un total de 140,083 seguidores, ubicándola en el segundo lugar del *ranking* de bancos líderes.

Para impulsar y mantener su marca empleadora en los nuevos colaboradores, el Banco cuenta con dos programas:

Programa On Boarding

El BBVA Continental cuenta con un programa de acogida al colaborador recién incorporado, que inicia con un día de Inducción. En el transcurso de dicho día, el nuevo integrante recibe una inducción corporativa en la cual se le da a conocer la cultura organizacional, propósito y valores y se le acompaña a través de entrevistas y *feedback* por seis meses, tiempo en el que se calcula si la persona debe haberse integrado a la cultura del Banco. Durante el 2018 se realizaron 23 programas donde se dio la bienvenida a 357 colaboradores.

Programa de Practicantes

El BBVA Continental pone al alcance de los jóvenes que aún no culminan sus estudios profesionales y tienen un alto rendimiento académico, la posibilidad de realizar sus prácticas pre profesionales con el objetivo de que puedan tener una etapa de aprendizaje dentro de la organización. Así, durante el 2018 se realizó la Quinta Jornada de Practicantes que contó con 162 participantes, y la cual tuvo como objetivo que los jóvenes se puedan integrar y vivir los valores corporativos del Banco. Al cierre del ejercicio 2018 se contaba con una cantera de 156 practicantes.

Datos básicos de formación en el BBVA Continental

(GRI 404-1, 404-2, 404-3)

	2018	2017	2016
Inversión en formación (en miles de soles)	7,875,993	5,715,000	6,207,000
Inversión en formación por empleado (en miles de soles)	1,311	990	1,114
Horas de formación por empleado	44	53.96	53.39
Satisfacción de la formación (sobre 5)	4.40	4.52	4.29
Empleados con formación (%)	98	95.73	92.64

Otro aspecto importante para el desarrollo profesional es la realización de un proceso anual de Evaluación de Desempeño, que evalúa el cumplimiento de objetivos de cada colaborador durante ese período mediante la asignación de escalas que describen su desenvolvimiento.

GRI 404-3

Previamente, se estableció que cada jefe debe comunicar de forma transparente el resultado obtenido, lo que propicia la confianza de los equipos y contribuye al compromiso del jefe de trabajar en la mejora continua del desempeño de los colaboradores a su cargo, bajo la premisa de ofrecer una línea de carrera adecuada.

Otro instrumento de evaluación y de fomento a la evolución de la línea de carrera es el denominado People Assessment, que consiste en comparar los *skills* del colaborador con los *skills* de su rol, sobre la base de las competencias definidas a nivel del Grupo. De esta manera se identifican fortalezas y oportunidades de mejora a través de un plan de crecimiento.

b. Diversidad y conciliación

GRI 405-1

La diversidad en el personal es clave para la creación e implementación de propuestas de valor en los proyectos del Banco. Asimismo, la integración es uno de los pilares en el ambiente laboral. Por ello, se propicia la participación e incorporación de hombres y mujeres competentes desarrollada de forma equitativa en los puestos de trabajo asignados y a través de las oportunidades que brinda la empresa. De esta forma, la presencia de la mujer se convierte en esencial para el BBVA Continental, con una participación del 52% en la planilla y del 28% en el Comité de Dirección y las gerencias de unidad.

Asimismo, como parte del fomento de la diversidad y conciliación, el Banco brinda oportunidades de incorporación laboral a personas con discapacidad, en permanente comunicación con los organismos que fomentan la igualdad de oportunidades, como el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis) y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. De manera interna, coordina con ellos los requerimientos de mobiliario de trabajo a través del médico ocupacional y del equipo de asistentes sociales.

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

GRI 405-1

	2018		2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Equipo gestor*	70%	30%	69%	31%	74%	26%
Mandos medios	55%	45%	55%	45%	54%	46%
Especialistas	56%	44%	55%	45%	51%	49%
Fuerza de ventas	44%	56%	42%	58%	44%	56%
Puestos base	39%	61%	42%	58%	44%	56%

* Comité de Dirección y gerentes de unidad.

Empleados por tipo de contrato y género (%)

GRI 405-1

	2018			2017			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Fijos o indefinidos a tiempo completo	41.0	40.0	81.1	40.4	39.6	80.0	40.61	40.41	81.02
Fijos o indefinidos a tiempo parcial	n.a.	0.03	0.03	n.a.	0.02	0.02	n.a.	0.02	0.02
Temporales	7.1	11.8	18.9	8.0	12	20	7.88	11.08	18.96

n.a: No aplica

Dimisiones voluntarias de la planilla (*turn-over*) (1) y distribución por género (%)

GRI 401-1

2018			2017			2016		
Tasa de rotación sobre el total de la planilla	Hombres	Mujeres	Tasa de rotación sobre el total de la planilla	Hombres	Mujeres	Tasa de rotación sobre el total de la planilla	Hombres	Mujeres
21.1%	22.5%	19.7%	18.2%	17.7%	18.6%	18.1%	17.3%	18.9%

(1) Turn-over = [Bajas voluntarias (excluidas prejubilaciones)/Número de empleados al inicio del período] x 100.

Altas de empleados (*)

GRI 401-1

	2018	2017	2016
Altas de empleados	1,368	1,061	1,065

Bajas de empleados

GRI 401-1

Jubilaciones y prejubilaciones	2018	2017	2016
Bajas incentivadas	86	135	87
Bajas voluntarias (dimisiones)	403	405	331
Otras	536	425	469

Diversidad en el Comité de Dirección y entre gerentes de unidad

GRI 202-2

Nación	Total
Italia	1
España	5
México	1
Perú	79
Ecuador	1
Total	87

El 1.5% de la planilla corresponde a altos directivos (Comité de Dirección y gerentes de unidad). Se entiende por altos directivos a los gerentes de primera y segunda línea.

c. Compensación y remuneración

GRI 102-35, 102-38, 102-39, 202-1, 405-2

Para los profesionales y el Grupo existe un modelo retributivo alineado con los intereses de los accionistas y supeditado a una gestión prudente.

Este modelo atiende a los siguientes principios:

- Crear valor a largo plazo.
- Recompensar el logro de resultados basados en una toma responsable de riesgos.
- Atraer y retener a los mejores profesionales.
- Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional.
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa.
- Contar con referencias de mercado, como análisis realizados por compañías de reconocido prestigio y líderes en el sector de consultoría de compensación.
- Asegurar la transparencia en su política retributiva.
- Garantizar que no existan diferencias retributivas por género.

El esquema remunerativo se adapta en todo momento a lo que establecen las normas legales aplicables e incorpora los estándares y principios de las mejores prácticas.

GRI 102-36, 102-39

La retribución se compone de dos partes claramente diferenciadas:

- **Compensación fija**, que se establece al considerar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del colaborador, con lo que se fija una referencia salarial para cada función.
- **Compensación variable**, que recompensa la creación de valor en cada una de las unidades que integran el Grupo, remunerando las aportaciones individuales, las de los equipos y la agregación de todas estas aportaciones. Está orientada a recompensar el logro de resultados individuales, grupales y organizativos, medidos con diversos indicadores.

Todos los colaboradores del Banco, trabajen a tiempo completo o parcial, acceden a los mismos beneficios, entre los que destacan el pago de escolaridad, seguro, aguinaldos y uniformes, además de vales de refrigerio, movilidad y descanso por duelo, entre otros.

El área de Talento & Cultura se encarga de difundir los “Esquemas corporativos de compensación y valoraciones”, que detallan la gestión de estos procesos y su impacto en el desarrollo profesional de los colaboradores. La puesta en marcha de dichos esquemas permite fomentar la importancia del rol del jefe directo en la diferenciación y reconocimiento de su equipo.

La política de remuneraciones del BBVA Continental promueve un trato igualitario entre hombres y mujeres, que no establezca ni fomente la diferenciación salarial. El modelo retributivo recompensa el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, velando por la equidad interna y la competitividad externa. Para el caso de competitividad externa se realizan estudios salariales con la empresa Korn Ferry, la que realiza la comparación

de remuneraciones en base a la medida del cargo y comparación de similitudes entre cargos.

Brecha salarial(1)	%
2017	26.4
2018	28.0

(1) Brecha salarial medida como diferencia de las remuneraciones medianas entre mujeres y hombres expresado como un porcentaje sobre la remuneración mediana de hombres.

Sistema de prevención social

GRI 201-3

El BBVA Continental cuenta con un sistema de previsión social (AFP/ONP), que se ordena en función a las leyes peruanas y que ofrece a diferentes colectivos de empleados. Con carácter general, el sistema de previsión social es de aportación definida (a cargo del empleado) para la contingencia de jubilación. Las aportaciones a los sistemas de previsión social de los empleados se efectúan en el marco de la normativa laboral peruana.

d. Condiciones laborales

GRI 102-41, 401-2

El BBVA Continental persiste en el desarrollo de condiciones adecuadas de trabajo, para lo que fomenta la formación, integración y calidad de vida del colaborador y de su familia. En ese sentido, a lo largo del 2018 se gestionaron diversas actividades para los colaboradores y sus familiares enfocadas en retribuir y valorar el aporte del colaborador al Banco.

Así, en la gestión del equipo de Benefits & Services se desarrollaron programas y actividades a partir de las siguientes premisas:

- Mejorar el bienestar del colaborador y de su familia.
- Prevenir la salud y calidad de vida del colaborador.
- Potenciar los beneficios y facilidades existentes para el colaborador.
- Difundir el importante portafolio de beneficios que el Banco ofrece a sus colaboradores.

Asimismo, se cuenta con el portal de beneficios “Disfruta BBVA”, un espacio digital que brinda información de los programas de descuentos y beneficios corporativos exclusivos para los colaboradores y sus familiares. Para proporcionar un fácil acceso a estos beneficios y mejorar la calidad de vida del personal, se ha desarrollado la aplicación móvil de este portal, que desde su puesta en marcha presenta más de 12,000 visitas.

Los beneficios que otorga el Banco se dan de manera equitativa sin diferenciar tipo de contrato, jornada, género, edad, etc.

GRI 401-2

De igual forma, los permisos parentales se rigen bajo las leyes 26644 y 30807 que asigna 10 días de licencia para los hombres, como complemento al derecho de goce por maternidad que se refleja en una licencia paga de 90 días de acuerdo a ley para las mujeres.

GRI 401-3

Conforme a las disposiciones de ley, el Banco mantiene un constante diálogo con los representantes del Centro Federado del BBVA Continental para el

logro de acuerdos. Todos los empleados afiliados al sindicato están cubiertos por los convenios colectivos. La junta directiva de la representación sindical es elegida por sus asociados para un período de dos años.

GRI 102-1

Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-2

Las principales acciones desarrolladas durante el 2018 fueron:

- Adopción de medidas para impulsar la salud y seguridad laboral y la prevención de incidentes y accidentes laborales.
- Apoyo a la libertad de afiliación y negociación colectiva de sus trabajadores en todos los países en los que opera el Grupo.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar el trabajo forzoso, el trabajo infantil y otras vulneraciones de los derechos humanos en la propia empresa o en las de sus subcontratistas.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar la corrupción y el soborno.
- Participación o colaboración en actividades relacionadas con la cultura, el conocimiento científico, el deporte, el medio ambiente o sectores desfavorecidos, con medidas directas o donaciones, en colaboración con otras organizaciones o instituciones.
- Contratación de personas discapacitadas.
- Existencia de una política de responsabilidad corporativa en la empresa.

Datos básicos de salud laboral

GRI 403-1, 403-2

	2018	2017	2016
Número de gestiones técnico-preventivas	116	33	286
Acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales	622	132	899
Citaciones a exámenes de salud	1,719	1,404	83
Empleados representados en comités de salud y seguridad (porcentaje)	100%	100%	100%
Tasa de ausentismo	1.15%	1.10%	1.27%

e. Voluntariado y social engagement

GRI 413-1

El Grupo BBVA cuenta con el respaldo de una política de voluntariado corporativo que le permite desarrollar proyectos de responsabilidad social en todos los países donde tiene presencia. Participar de estas instancias hace que el colaborador se sienta más integrado al plan de acción social del Banco.

El programa brinda al colaborador la oportunidad de conocer y comprender otras realidades del país, lo cual le permite desarrollar nuevas habilidades y capacidades para lidiar en contextos distintos, además de sensibilizarlo y comprometerlo con el plan de desarrollo de mejores servicios y productos para el país desde su lugar de trabajo. Adicionalmente, se debe resaltar el refuerzo de la autoestima y el orgullo de pertenencia a la empresa, lo que promueve la permanencia del talento en la organización.

Del 24 al 30 de setiembre del 2018, se realizó la Semana Global del Voluntariado en BBVA. En dichos días se desarrollaron en todos los países

donde opera el Grupo diversas actividades para sensibilizar y generar conciencia social entre sus colaboradores y así crear oportunidades para la sociedad. Así, gracias a la labor de unos 341 voluntarios se alcanzó a beneficiar a unas 4,000 personas.

Las actividades más destacadas en el 2018 fueron:

- Apoyo a la colecta de la Liga contra el Cáncer.
- Apoyo a la colecta Ponle corazón.
- Celebración de la Navidad con los niños del INABIF.
- Celebración de la Navidad con los niños de Michiquillay, en Cajamarca.
- Venta solidaria con participación de entidades a cargo de poblaciones vulnerables.
- Visita al albergue de perros “Voz animal”.
- Campaña contra el friaje (entrega de frazadas) en una comunidad de Tarata, en la región Tacna.

II. Sistemas de gobierno

a. Gobierno corporativo

GRI 102-13, 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-24, 102-26, 102-29, 102-30, 102-32, 103-2, 417-3, FS4, FS15

De acuerdo con las disposiciones legales, el BBVA Continental incluye en este informe su reporte sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo. En él se detalla el grado de implementación de las recomendaciones al respecto. Asimismo, en el apartado correspondiente de la web del Banco se incluye toda la información vigente requerida.

Uno de los pilares que sustenta el desarrollo del BBVA Continental es el sistema de buen gobierno corporativo, elemento fundamental del modelo de responsabilidad social corporativa (RSC). Según su reglamento interno, la aprobación de la política de RSC del BBVA Continental corresponde al Consejo de Administración del Banco, instancia que recibe anualmente un reporte detallado sobre la implementación y concreción de dicha política.

La práctica de los principios de Buen Gobierno Corporativo permite un manejo transparente y adecuado de los órganos sociales de la organización y de la actuación de sus accionistas, con la mira en que concuerden con los objetivos de los grupos de interés.

Desde el 2008, el BBVA Continental forma parte, de manera ininterrumpida, del Índice de Buen Gobierno Corporativo (IBGC) de la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Este indicador estadístico bursátil refleja el comportamiento de los precios de las acciones más representativas de las empresas emisoras que cumplen con los principios de buen gobierno y poseen un nivel mínimo de liquidez establecido por la BVL.

El Sistema de Buen Gobierno Corporativo del BBVA cuenta con características esenciales como:

- Una adecuada composición de sus órganos sociales.

- Una clara distribución de funciones entre el Consejo de Administración y sus comités, y entre estos y la Alta Dirección.
- Un ordenado proceso de toma de decisiones.
- Un sólido sistema de seguimiento, supervisión y control de la gestión de la Sociedad.

1. Marco regulatorio

El sistema normativo de gobierno corporativo en el Perú está estructurado por los principios contenidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas (CBGC), aprobado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y publicado el 8 de noviembre del 2013 en el diario oficial *El Peruano*. Su objetivo es generar la cultura de gobierno corporativo, mejorar la percepción de los inversionistas de las sociedades anónimas, promover el desarrollo empresarial y contribuir a la generación de valor en la economía nacional.

El CBGC es de aplicación para todas las sociedades anónimas del país, pero sobre todo para aquellas que cuentan con valores inscritos en el Registro Público de Mercado de Valores (el "Registro"), que están obligadas a difundir al mercado sus prácticas de buen gobierno corporativo. Está compuesto por cinco pilares:

- a. Derechos de los accionistas
- b. Junta general de accionistas
- c. Directorio y alta gerencia
- d. Riesgos y cumplimiento
- e. Transparencia de la información

De manera adicional, el CBGC incluye principios complementarios que son aplicables a las empresas de propiedad del Estado y empresas familiares, al considerar que algunas de ellas poseen valores inscritos en el Registro.

La adhesión a los principios contenidos en el CBGC por parte de las sociedades no solo auspicia un clima de respeto a los derechos de los accionistas y de los inversionistas en general, sino que contribuye a crear valor, solidez y eficiencia en las sociedades. Del mismo modo, propicia una mejor administración de riesgos a los cuales las sociedades podrían estar expuestas y facilita el acceso al mercado de capitales. Siendo así, reduce los costos de capital y favorece un mayor y mejor acceso a fuentes de financiamiento e inversión a largo plazo.

2. Régimen de gobierno corporativo del Banco

GRI 102-26, FS10

El régimen de gobierno corporativo del BBVA Continental está compuesto por un conjunto de normas y reglamentos internos que determinan diversos derechos y deberes a los órganos de gobierno de la sociedad, elaborados conforme a las pautas señaladas por los principios contemplados en el CBGC. Dichas normas son revisadas permanentemente, de forma que se mantengan actualizadas y su aplicación se adapte a las actividades que realiza el Banco como sociedad.

Dentro de este régimen normativo, el BBVA Continental cuenta con un Reglamento de Junta General de Accionistas, el cual dictamina los principios de organización y funcionamiento de ese órgano de gobierno y establece su régimen de convocatoria, información, concurrencia y el desarrollo de la

junta en sí. El principio rector es facilitar a los accionistas el ejercicio de sus correspondientes derechos, resguardados no solo por el estatuto social sino también por las normas regulatorias, la Ley General de Sociedades y los principios de gobierno corporativo.

Por su parte, el Directorio del Banco, a través del estatuto y de su respectivo reglamento, establece su régimen de control y funcionamiento, así como sus políticas de información, normas de conducta, cobertura de responsabilidades y los derechos y deberes de sus miembros. Entre sus funciones están, entre otras, las de dirigir y controlar cada uno de los rubros y actividades del negocio; establecer objetivos, metas y planes de acción, incluidos los presupuestos anuales y los planes de negocios; supervisar la política de información del Banco; aprobar y promover el cumplimiento de los códigos de conducta; supervisar y efectuar el seguimiento de la auto calificación de las prácticas de buen gobierno corporativo.

Asimismo, faculta al directorio, en procura del mejor desempeño de sus funciones, a constituir los comités que considere necesarios para asistirlo en las materias propias de su competencia. Estos comités son de Auditoría; de Cumplimiento; de Nombramiento, Remuneraciones y Gestión del Talento; Integral de Riesgos; y de Gobierno Corporativo.

El comité de Gobierno Corporativo es el encargado de supervisar el cumplimiento de tales prácticas por parte del Banco, así como de implementar las mejoras necesarias para mantener los estándares de responsabilidad social. El comité fue constituido por acuerdo de sesión de directorio de fecha 17 de noviembre del 2011, y en su reglamento constan las disposiciones vinculadas a su funcionamiento, estructura y composición.

3. Composición del Directorio

El Directorio está conformado por personas con diferentes especialidades y competencias, todas ellas gozan de prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y una serie de cualidades relevantes para la sociedad, de manera que coexista una pluralidad de enfoques y opiniones. Sus actuales integrantes son los siguientes:

GRI 102-22, 102-23

Nombre y Apellido	Formación Profesional (*)	Fecha		Participación accionaria	
		Inicio	Término	Nº de acciones	Part. (%)
Directores sin incluir a los independientes					
Alex Fort Brescia Presidente del Directorio	Máster en Administración de Empresas. Participa en los directorios de Holding Continental y Fundación BBVA Banco Continental.	mayo 1995	---	No aplica	No aplica
Pedro Brescia Moreyra Primer Vicepresidente	Administrador de empresas. Participa en los directorios de Holding Continental y Fundación BBVA Banco Continental.	mayo 1995	---	No aplica	No aplica
Ignacio Javier Lacasta Casado Segundo Vicepresidente	Economista. Participa en el directorio de Holding Continental. Participa en el directorio de Fundación BBVA Banco Continental.	enero 2013	---	No aplica	No aplica

Mario Brescia Moreyra Director Titular	Administrador. Participa en los directorios de Holding Continental y Fundación BBVA Banco Continental.	marzo 2013	---	No aplica	No aplica
Fortunato Brescia Moreyra Director Titular	Ingeniero. Participa en los directorios de Holding Continental y Fundación BBVA Banco Continental.	junio 2013	---	No aplica	No aplica
Eduardo Torres-Llosa Villacorta Director Gerente General	Economista. Participa en los directorios de BBVA Consumer Finance Edpyme, Forum Comercializadora del Perú S.A., Forum Distribuidora del Perú S.A. y Fundación BBVA Banco Continental. Participa en el directorio de Holding Continental.	diciembre 2017	---	No aplica	No aplica
José Ignacio Merino Martín Director Titular	Licenciado en Ciencias Empresariales. Participa en el directorio de Fundación BBVA Banco Continental.	marzo 2016	---	No aplica	No aplica
Javier Marín Estévez Director Titular	Licenciado en Derecho. Participa en el directorio de Fundación BBVA Banco Continental.	marzo 2016	---		
José Carlos López Álvarez Director Titular	Licenciado en Ciencias Económicas. Participa en el directorio de Fundación BBVA Banco Continental.	junio 2018	---		
Directores independientes					
José Manuel García Crespo Director Titular Independiente	Licenciado en Derecho. Participa en el directorio de Fundación BBVA Banco Continental.	marzo 2018	---	No aplica	No aplica
Ismael Alberto Benavides Ferreyros Director Titular Independiente	Ingeniero Agrónomo. Participa en el directorio de Fundación BBVA Banco Continental.	marzo 2018	---	No aplica	No aplica
Jorge Donaire Meca Director Titular Independiente	Administrador. Participa en el Directorio del BBVA Consumer Finance.	octubre 2011	marzo 2018	No aplica	No aplica
Directores suplentes					
Jaime Aráoz Medani Director Suplente	Administrador de Empresas. MBA	marzo 2018	---	No aplica	No aplica
Fernando José Alegre Basurco Director Suplente	Ingeniero Industrial. MBA	marzo 2018	---	No aplica	No aplica
Miguel Ángel Salmón Jacobs Director Suplente	Licenciado en Derecho y Ciencias Políticas.	marzo 2018	---	No aplica	No aplica
Gustavo Alberto Mazzolini Casas Director Suplente	Contador Público y Licenciado en Administración.	marzo 2018	---	No aplica	No aplica
Rafael Varela Martínez Director Suplente	Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales.	marzo 2018	---	No aplica	No aplica

Comités delegados del directorio

Comité de Auditoría	
Nombres y Apellidos	Cargo
José Manuel García Crespo (*)	Presidente
Alex Fort Brescia	Miembro
José Ignacio Merino Martín	Miembro

(*) Director independiente

Comité de Nombramientos, Remuneraciones y Gestión del Talento	
Nombres y Apellidos	Cargo
Ignacio Lacasta Casado	Presidente
Alex Fort Brescia	Miembro
Pedro Brescia Moreyra	Miembro
Eduardo Torres-Llosa Villacorta	Miembro

Comité de Gobierno Corporativo	
Nombres y Apellidos	Cargo
Alex Fort Brescia	Presidente
Mario Brescia Moreyra	Miembro
Eduardo Torres-Llosa Villacorta	Miembro
Javier Marín Estévez	Miembro

Comité de Riesgos	
Nombres y Apellidos	Cargo
José Ignacio Merino Martín	Presidente
Alex Fort Brescia	Miembro
Eduardo Torres-Llosa Villacorta	Miembro
Jaime Pablo Azcoiti Leyva (*)	Miembro

(*) En su calidad de Gerente de Riesgos del Banco

Comité de Cumplimiento	
Nombres y Apellidos	Cargo
Alex Fort Brescia	Presidente
Fortunato Brescia Moreyra	Miembro
Eduardo Torres-Llosa Villacorta	Miembro

b. Sistema de cumplimiento

GRI 102-16, 102-17, 102-25, 102-28, 205-2, 205-3

El sistema de cumplimiento del Grupo constituye una de las bases sobre las que el BBVA Continental asegura el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. En línea con los principios establecidos por el Bank for International Settlements (BIS) y la normativa de referencia en esta materia, articula su actividad en torno al desarrollo e implementación de las políticas y procedimientos específicos, y su difusión y cumplimiento. Igualmente, se preocupa por la formación dirigida a la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento en los siguientes temas:

- Conducta en los mercados
- Tratamiento de los conflictos de intereses
- Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLA/FT)

El “riesgo de cumplimiento” se define como el peligro de sanciones legales y pérdidas financieras o de reputación, que una entidad puede sufrir por

incumplir leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación y códigos de conducta aplicables a sus actividades.

El modelo de aproximación y gestión del riesgo de cumplimiento asociado a estas cuestiones tiene carácter corporativo. Asimismo, no es un concepto estático, sino que evoluciona en el tiempo para reforzar los elementos y pilares sobre los que se sustenta, a fin de anticiparse a los desarrollos e iniciativas que pudieran surgir en tal contexto. Consta de los siguientes elementos:

- Una estructura organizativa adecuada, con una clara asignación de roles y responsabilidades.
- Políticas y procedimientos que marquen claramente las disposiciones y requisitos que deben aplicarse.
- Procesos de mitigación y control dirigidos a garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos.
- Una infraestructura tecnológica centrada en el monitoreo que permita alcanzar los objetivos planteados.
- Mecanismos y políticas de comunicación y formación dirigidos a sensibilizar a las personas del Grupo con respecto a los requerimientos aplicables.
- Métricas e indicadores de supervisión que coadyuven al seguimiento de la implementación del modelo a nivel global.
- Revisión periódica independiente de la implementación del modelo.

Como herramienta de divulgación interna para gestionar los procesos de comunicación y formación de toda la organización, el Banco cuenta con un portal de cumplimiento (intranet) que utiliza para:

- Difundir las novedades o los cambios en el marco legal, la normativa interna, los documentos nacionales e internacionales, las señales de alerta y los patrones de comportamiento sospechosos, así como las respuestas a las preguntas frecuentes.
- Dotar de notoriedad diferencial a una determinada norma o contenido, divulgativo o formativo relacionados con las actividades de la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Mantener un nivel de sensibilización apropiado, el que se alcanza cuando el cumplimiento de las normas y el adecuado comportamiento ético constituyen parte de los mensajes institucionales.
- Contar con un medio informativo continuo y de fácil acceso al personal.
- Automatizar el proceso de recepción de alertas y actividades inusuales de nuestros clientes.

Durante 2018 se reforzó la aplicación de los sistemas de Cumplimiento, mediante la aprobación y puesta en vigor de los siguientes documentos:

- “Política Anti Corrupción”
- “Política en materia de Conflictos de Interés”
- “Política de Gobierno de Productos”

Así como la actualización y entrada en vigencia de la versión actualizada del “Código de Ética en los Mercados de Valores”, se aprobó e inició la aplicación del “Modelo ABC (Anti Bribery & Corruption)” destinado a la prevención de riesgos legales en aplicación de la Ley 30424 y su Reglamento – Ley de Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas, emitido por las

autoridades locales en el marco de la lucha anticorrupción.

Asesoramiento en materia de comportamiento ético y legal

GRI 102-26, 102-27

Durante el 2018, la Unidad de Cumplimiento ha procurado reforzar el permanente compromiso del Grupo BBVA con la integridad en los negocios, impulsando la comunicación, formación y adhesión a su Código de Conducta; así como los valores que lo inspiran: transparencia, integridad y prudencia.

Aprobado en el 2015, el Código de Conducta (“el Código”) recoge las últimas exigencias normativas: recomendaciones de organismos internacionales (BIS, EBA, ISO, entre otros) y las mejores prácticas y requerimientos de los organismos supervisores. Además, considera las expectativas sociales existentes sobre lo que debe ser una estricta cultura empresarial basada en la ética.

El Código estipula de forma muy clara que el comportamiento de los empleados del BBVA Continental debe ser legal, moralmente aceptable y publicable, y proporciona pautas de comportamiento acordes con los principios de prudencia, integridad y transparencia del Grupo. Incluye procedimientos para ayudar a los empleados a resolver dudas y aclarar el cumplimiento de sus obligaciones.

Asimismo, para simplificar la comunicación de actuaciones o situaciones relacionadas con el BBVA Continental que puedan ser contrarias a la normativa o a los valores y pautas del Código, se incluye el funcionamiento del Canal de Denuncias, cuyo detalle se explica más adelante.

El Código aplica a todas las entidades vinculadas al BBVA Continental. Se ha entregado una copia del mismo a cada colaborador para que conozca su contenido, al tiempo que se mantiene publicado en la página web del Banco (www.bbvacontinental.pe) y de los empleados (intranet). La formación y adhesión formal se hace por firma electrónica, lo que contribuye a la mayor eficiencia y sencillez del proceso y está en línea con la estrategia de innovación tecnológica del Grupo BBVA.

Durante el 2018, la Unidad de Cumplimiento continuó brindando soporte y asesoría a los empleados y a la alta dirección del BBVA Continental en materia de aplicación del código de conducta. La asesoría se impartió en asuntos relacionados con la repartición de regalos o beneficios personales, el desarrollo de actividades profesionales, el tratamiento y gestión de potenciales conflictos de intereses y la gestión del patrimonio personal.

El Banco ha instituido el Comité de Gestión de Integridad Corporativa como el estamento de más alto nivel a cargo de vigilar la debida aplicación de todas las políticas y lineamientos incluidos en el Código. En las sesiones de este comité, la Unidad de Cumplimiento presenta la evolución de todos los ámbitos relacionados con el Código.

Por otro lado, en el 2018 entró en vigor la Política Anticorrupción, que desarrolla el apartado correspondiente del Código de Conducta, define pautas generales y criterios que se aplican con carácter específico para prevenir la corrupción, define la comunicación de actos relacionados a través del Canal de Denuncias, y define un modelo de gobierno y los criterios

de actuación en caso de incumplimiento de la política.

En base a esta Política, se definió el Modelo Anti Bribery & Corruption para cumplir con los requerimientos legales dispuestos por la Ley 30424 de Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas, y su Reglamento. Se definió el responsable del modelo, el Canal de Denuncias para tender estas comunicaciones, la formación y difusión a cargo del Área de Talent & Culture, la identificación y gestión de riesgos a través de Assurance Providers, el Comité de Corporate Assurance como instancia superior de gobierno del modelo, y su evaluación periódica a cargo de Auditoría Interna.

Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo PLA/FT

GRI 205-2

La Prevención del LA/FT constituye una constante en los objetivos que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de mejorar los entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Para el BBVA Continental, evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidades delictivas es un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y, con ello, mantener la confianza de las personas e instituciones con las que se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores, etc.) y con la sociedad en general.

Con este objetivo, el BBVA Continental se sustenta en un modelo corporativo de gestión del riesgo que comprende todas las cuestiones señaladas en el apartado "Sistema de Cumplimiento". Su aplicación en el Banco en el ámbito de PLA/FT incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia, así como las recomendaciones emitidas por organismos como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

Cabe resaltar que el modelo de gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo está en permanente evolución y se ve sometido a continuas revisiones independientes. En particular, los análisis de riesgo que se llevan a cabo permiten reforzar los controles y establecer medidas mitigadoras adicionales para fortalecerlo.

En este sentido, durante el 2018, el Banco persistió en potenciar el modelo de gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo con la implementación de mejoras en los sistemas de categorización o asignación de riesgo a los clientes, todas ellas desde la óptica de la PLA/FT y en función de una serie de parámetros definidos legalmente y/o identificados por el sector como relevantes para cuantificar los riesgos de lavado. Asimismo, se ha perfeccionado los sistemas de monitoreo ya existentes en el Banco.

De otro lado, durante el 2018, el BBVA Continental continuó con la formación de sus trabajadores, filiales y vinculados en materia de PLA/FT. Se realizaron actividades de formación, tanto presencial, para los nuevos ingresantes, como a distancia (*online*), diseñada específicamente para el personal dedicado a labores comerciales. En total, se contó capacitación con la participación de 3,670 colaboradores inscritos en el curso comercial y 6,214 en el curso general.

GRI 205-2

Transparencia y atención al usuario

FS5

Desde el 2015, el BBVA Continental incorporó en su modelo de cumplimiento los temas de transparencia y servicio al cliente (Customer Compliance), a cargo del Oficial de Conducta de Mercado (OCM); responsable del desarrollo de las siguientes actividades establecidas en el marco de la regulación de Conducta de Mercado:

- Evaluación de los riesgos para los clientes asociados a los productos, servicios y actividades del BBVA Continental, promoviendo o implementando medidas para su mitigación. La puesta en práctica del modelo de cumplimiento en los comités de nuevos productos garantiza que esta dimensión de la comercialización sea tomada en cuenta desde el inicio y evaluada en todo momento.
- Coordinación de los planes de acción para adaptarse a los nuevos requisitos y criterios emitidos en materia de protección al usuario, principalmente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- Colaboración estrecha y continua con las unidades de desarrollo de productos y negocios, con énfasis en las iniciativas de banca digital, para incorporar en sus proyectos la visión de protección al usuario.
- Actualización permanente del marco normativo interno para la correcta comercialización de productos y servicios del BBVA Continental.
- Participación en los proyectos de mejora y actualización de los procesos comerciales y de los sistemas informáticos del BBVA Continental, en procura de garantizar su alineamiento con las mejores prácticas de protección de los intereses del cliente.
- Acciones de comunicación y formación dirigidas a las redes comerciales en materia de transparencia y protección al consumidor. Como quiera que cada empleado que atiende a un usuario debe estar debidamente informado y permanentemente actualizado, se desarrolló el programa anual de capacitación, extensivo a todos los colaboradores que brindan soporte a los procesos internos. Asimismo, se realiza una actualización periódica del material de consulta de las oficinas a través de una aplicación centralizada.
- Revisiones específicas de la información a disposición del público y de la fuerza de venta, lo cual incluye el control en la aplicación de comisiones y gastos y su publicación en el “Muro de Transparencia” que se difunde en las pantallas de televisión instaladas en la red de oficinas.
- Revisión de los contenidos de las campañas promocionales y de las acciones comerciales de productos/servicios, en cumplimiento del principio de publicidad transparente, clara y responsable (TCR) y del Código de Autorregulación Publicitaria suscrito por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC).
- Reforzamiento de las métricas e indicadores de seguimiento de riesgos de cumplimiento, para fomentar un enfoque preventivo.
- Evaluación de las medidas vigentes en el BBVA Continental a la luz de los reclamos de los clientes, de las revisiones de auditoría interna y externa y de los exámenes y requerimientos de los reguladores.

En el 2018, se aprobó la Política en Materia de Conflictos de Interés. Esta política establece los principios de actuación que, con criterio general, y en particular, deberán proceder todas las personas para evitar conflictos de interés entre clientes de entidades del Grupo; o, entre clientes y las entidades del Grupo. Incluso, si después de adoptar las medidas de mitigación no se hubiera alcanzado un estado satisfactorio, se podrá emitir

una comunicación dirigida al cliente para que considere este hecho en la decisión que el cliente pudiera adoptar.

Asimismo, en el 2018, se instituyó la Política de Gobierno de Producto, que dispone la aplicación de principios que garantizan la prestación de servicios financieros, incluyendo a quienes los crean, desarrollan, distribuyen y comercializan entre personal de las entidades del Grupo y/o terceros. Esta política desarrolla principios para el seguimiento de productos desde la precontratación de productos hasta el seguimiento post contractual, procurando respetar siempre los intereses de los clientes.

c. Estándares de conducta

FS15 GRI 102-16, 102-17, 205-2, 307-1, 406-1, 412-2, 419-1

El Código de Ética en los Mercados de Valores desarrolla las disposiciones establecidas en el Código de Conducta del BBVA Continental en relación con el ámbito bursátil, al incorporar una serie de principios y criterios generales de actuación comúnmente aceptados a nivel internacional y dirigidos a preservar la integridad en ellos. Concretamente, recoge las pautas mínimas de actuación que toda persona que forme parte del Grupo debe observar con relación al tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y la actuación por cuenta propia de los empleados en los mercados. Este documento es evaluado en forma periódica con el fin de incorporar mejoras de manera constante.

Además de este mecanismo, el BBVA Continental posee otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional. Los más importantes son:

- El reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores.
- El estatuto de la función de cumplimiento.
- El código ético para la selección del personal.
- Los principios aplicables a los participantes en el proceso de aprovisionamiento del BBVA Continental.
- Los principios básicos de gestión de riesgos y manual de políticas de gestión del riesgo.
- La norma de relación con personas o entidades de relevancia pública en materia de financiamiento y garantías.

Otros compromisos básicos adquiridos por el Grupo son:

- **La política de responsabilidad social corporativa**, que establece los principios y las directrices que el BBVA Continental debe cumplir por la importancia que tienen respecto a su impacto en la sociedad. Esta política es aprobada por su Consejo de Administración.
- **La norma de actuación en materia de defensa del BBVA**, vigente desde febrero del 2012 en todos los países del Grupo. La norma está basada en listas de exclusión de compañías y países, las mismas que son actualizadas trimestralmente por consultores expertos. De acuerdo con esta regulación, el BBVA no financia, invierte ni presta servicio financiero alguno a compañías relacionadas con la fabricación, desarrollo, mantenimiento o comercio de armas controvertidas,

entendiendo por tales las minas antipersonales, las bombas de racimo y las armas biológicas y químicas. El BBVA tampoco participa en operaciones relacionadas con armamento que tengan como origen o destino países con alto riesgo de vulnerar los derechos humanos.

- **Compromiso en materia de derechos humanos.**
- **Política medioambiental.**
- **Política de compras responsables.**

Canal de denuncias

GRI 102-33

Uno de los fines del Código de Conducta del BBVA Continental y de las empresas del Grupo BBVA en el Perú es reforzar la obligación de sus integrantes de no tolerar comportamientos que se aparten de dicho código. Asimismo, impedir cualquier actuación en el desempeño de sus funciones al margen de la legalidad o que resulte moralmente cuestionable. En suma, todo lo que pueda perjudicar la reputación o el buen nombre del BBVA Continental, sus filiales y vinculadas.

En ese sentido, el Canal de Denuncias constituye un medio por el cual los colaboradores pueden informar todo incumplimiento que observen o que les sea transmitido por otros colaboradores, clientes o proveedores. Esto incluye, pero no limita, informar sobre conductas ilegales o no éticas. Para todo ello se debe cumplir el siguiente procedimiento:

- Tratar el caso con su superior inmediato o su gestor de Talento & Cultura.
- Notificar el caso a través del Canal de Denuncias local.
- Hacer uso del Canal de Denuncias corporativo, para que el caso sea notificado a la Unidad de Cumplimiento Holding.

Quienes de buena fe den cuenta de hechos o actuaciones inadecuados al Canal de Denuncias (correos electrónicos y/o teléfonos) no podrán ser objeto de represalias ni sufrir ninguna otra consecuencia adversa por tal razón.

La Unidad de Cumplimiento tramitará las denuncias recibidas con diligencia y prontitud, promoviendo su investigación y verificación, e impulsando las medidas necesarias para su resolución de acuerdo con los procedimientos de gestión del Canal de Denuncias. La información será analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial, manteniéndose en reserva la identidad del denunciante.

A partir de la entrada en vigor de la Política Corporativa Anticorrupción y del Modelo ABC, el medio de comunicación de cualquier situación relacionada con este ámbito, también será efectuado a través de este medio. Asimismo, servirá como medio de comunicación para el cumplimiento de la normativa sobre responsabilidad administrativa de las personas jurídicas.

Derechos humanos

El fomentar el buen comportamiento en materia de derechos humanos de sus colaboradores es una tarea para el BBVA. Por ello, desde el año 2007, el BBVA asumió un compromiso que define los fundamentos de comportamiento mínimos que, en este campo, aplican a todas las entidades que forman parte del Grupo BBVA y a todos sus colaboradores y equipo gestor. De igual manera, estos fundamentos guían las relaciones del Grupo con sus clientes, proveedores y con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades.

Este compromiso toma como referencia los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, que dan cuenta de las acciones que tanto los Estados como las empresas deben llevar a cabo para cumplir con sus obligaciones para proteger y respetar los derechos humanos, así como para habilitar los mecanismos que sean necesarios para reparar cualquier impacto adverso que pueda generarse.

Es importante señalar que el Grupo BBVA es consciente del papel clave que juegan las empresas en el respeto a los derechos humanos. Por ello, la organización ha iniciado un proceso integral de trámite obligado y de carácter transversal mediante el que buscan identificar los asuntos más relevantes de la actividad del BBVA Continental con respecto a los derechos humanos. Ello permite contar con un compromiso de derechos humanos actualizado y un plan de acción y seguimiento que ayude a cumplirlo. Dicho proceso es aplicable a todas las áreas funcionales y de negocio del Banco y a todas las geografías donde el BBVA está presente.

Cumplimientos legales

GRI 419-1

Durante el 2018 no existió ninguna multa que tenga materialidad respecto del monto total facturado por el Banco durante el mismo período. Asimismo, hubo 123 casos con sanciones pecuniarias por un importe de 271.5 UIT.

Es importante señalar que durante el 2018 no se registraron sentencias firmes por demandas de colaboradores o sus representantes debido a incidentes de tipo discriminatorio relacionados con las condiciones laborales. De esta manera, se dieron por cumplidas las disposiciones de la legislación laboral vigente y las establecidas en los convenios colectivos.

GRI 406-1

De otro lado, en los medios de prensa escritos y digitales no se reportó ningún tema polémico que tuviera efecto sobre el BBVA Continental en términos de sostenibilidad. Tampoco se registraron sanciones o multas en materia medioambiental en 2018.

GRI 307-1

d. Modelo de control interno

FS9 GRI 102-11, 205-1

El BBVA Continental articula su modelo de control interno con el modelo de control definido por el Grupo BBVA, basado en las recomendaciones del Comité de Basilea y en las mejores prácticas de la industria. Cuenta con un esquema de control interno estructurado en un modelo de tres líneas de defensa, cuyo objetivo es garantizar que las operaciones se realicen respetando tanto la regulación aplicable como las políticas y los procedimientos internos establecidos por la institución.

La primera línea de defensa está formada por las gerencias encargadas de los procesos, así como por las responsables tanto de la gestión de riesgos actuales y emergentes como de la ejecución de los procedimientos de control inherentes a dichos procesos. Estas gerencias cuentan con el apoyo de responsables de control quienes aplicando la metodología identifican, cuantifican, mitigan y dan seguimiento a los riesgos identificados.

La segunda línea de defensa la conforman un conjunto de especialistas de control (Cumplimiento, Control Interno Financiero, Control Interno de Riesgos, IT Risk, Fraud & Security, Control de la Operativa y las direcciones de producción de las unidades de soporte, como Talento & Cultura, Servicio Jurídico, entre otras). Su misión es identificar riesgos actuales y emergentes, definir políticas de control en su ámbito de especialidad transversal y supervisar su correcta implementación, proporcionar formación y asesoría a la primera línea de defensa y responsabilizarse del *reporting management*.

Por último, existe una tercera línea de defensa, constituida por el Área de Auditoría Interna, que evalúa de manera independiente, imparcial y objetiva los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización. Su finalidad es agregar valor, mejorar las operaciones y apoyar al Grupo en la consecución de sus objetivos dentro de un adecuado ambiente de control.

El BBVA Continental cumple así con los más altos estándares en materia de control interno, emitidos y actualizados en el 2013 por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Internal Audit

A nivel corporativo, el área Internal Audit (IA) depende de la presidencia del Grupo y, a nivel local, del directorio del Banco.

IA elabora su plan anual utilizando la metodología de Risk Assessment, que se aplica a todos los procesos del Banco. A través de esta evaluación se identifican, evalúan y priorizan los riesgos que enfrenta o podría enfrentar la organización, así como los mecanismos de control para gestionarlos. Sobre esa base se definen las revisiones que se incluirán en el plan, tomando en consideración las solicitudes de la gerencia y del organismo regulador, el desempeño del negocio, los focos corporativos y los resultados de auditorías anteriores.

Principales actividades de auditoría interna en 2018 por tipología de riesgo

GRI 102-20

Tipo de trabajo	Plan 2017*	Plan 2018**
Riesgo operacional	33	4
Riesgo de cumplimiento	5	5
Riesgo de crédito	4	4
Riesgo tecnológico	3	3
Riesgo legal	1	2
Riesgo estructural	2	1
Riesgo de mercado	0	1
Riesgo de capital	0	1
Riesgo de modelo de negocio	1	1
Riesgo de empresa extendida	2	1
Total	51	23

* Plan ejecutado durante el ejercicio 2017

** Plan 2018 aprobado por el Comité de Auditoría

Desde el 2008, el BBVA Continental cuenta con la autorización de la SBS para establecer su propio plan anual de auditoría basada en riesgos (ABR), que considera las revisiones normativas establecidas en la regulación vigente. Desde el 31 de diciembre del 2014 la autorización ABR es permanente.

Los principales focos de riesgo en los que Auditoría Interna centró su plan de trabajo en el 2018 fueron:

- **Riesgo operacional:** Procesos bancarios (cuentas y servicios transaccionales), seguros y transformación digital.
- **Riesgo de cumplimiento:** *Consumer Protection* y PLD&FT.
- Riesgo de crédito: Calidad Crediticia, Admisión Proactiva, Monitoreo y Reporting Regulatorio.
- **Riesgo tecnológico:** Continuidad del Negocio, Seguridad de Información y Riesgos de tecnologías disruptivas.
- **Riesgo legal:** Normativo y Contencioso.
- **Riesgo de mercado:** Monitoreo de operaciones de *Sales y Trading*.
- **Riesgo de capital:** ICAPP Local
- **Riesgo de modelo de negocio:** Gestión de *pricing*.
- **Empresa extendida:** *Outsourcing*.

Corporate Assurance

En el 2013, el Grupo puso en marcha el modelo Corporate Assurance, cuya finalidad es fortalecer el control interno para permitir a la alta dirección tener una visión integral sobre la organización.

En el BBVA Continental el modelo se implementó desde febrero del 2013. Para ello se estableció un esquema de governance que involucra a la alta dirección y que se apoya en la labor realizada por especialistas de control, con el fin de darle viabilidad al modelo.

El objetivo del esquema es promover la actuación coordinada de las tres líneas de defensa, de forma tal que se incremente la efectividad y eficiencia del funcionamiento del modelo de control interno. Además, provee las herramientas de gestión necesarias para la priorización y el escalamiento de los asuntos relacionados al control interno.

El mecanismo se ha estructurado a través de reuniones cuatrimestrales en las que participan los miembros de los comités de dirección del Grupo y de sus subsidiarias. La finalidad de estas juntas es conocer y tomar decisiones sobre cuestiones de control que puedan generar un impacto significativo en los objetivos de las distintas unidades.

III. Transparencia fiscal

Estrategia fiscal

En el 2015, el Consejo de Administración del BBVA acordó la aprobación de los "Principios corporativos en materia tributaria y estrategia fiscal". Esta estrategia se enmarca dentro del sistema de gobierno corporativo del BBVA y establece las políticas, principios y valores que deben guiar el

comportamiento del Grupo en materia tributaria. Tiene un alcance global y afecta a todas las personas que forman parte del Banco. Su cumplimiento es de gran importancia, dada la relevancia y el impacto que la tributación de una gran multinacional como el BBVA tiene en las jurisdicciones donde está presente. Este lineamiento se encuentra vigente y rigió para la actuación durante el 2018.

El efectivo cumplimiento de lo establecido por la estrategia fiscal es debidamente monitoreado y supervisado por los órganos de gobierno del BBVA. De acuerdo con ello, la estrategia fiscal del Banco se articula sobre los siguientes puntos básicos:

- Las decisiones del BBVA en materia fiscal se encuentran ligadas al pago de impuestos, al tratarse de una parte importante de su contribución a las economías de las distintas jurisdicciones en las que realiza su actividad, alineando la tributación tanto con la realización efectiva de la actividad económica como con la generación de valor en las distintas geografías en las que está presente.
- El trabajo activo para la adaptación al nuevo entorno digital, también en materia fiscal, mediante la incorporación de la presencia virtual a la generación de valor y su consiguiente valoración.
- El establecimiento de una relación recíprocamente cooperativa con las distintas administraciones tributarias, sobre la base de los principios de transparencia, confianza mutua, buena fe y lealtad entre las partes.
- La promoción de una comunicación clara, transparente y responsable con sus distintos grupos de interés, sobre sus principales magnitudes y asuntos fiscales.

Contribución fiscal

El BBVA Continental está comprometido con la transparencia en el pago de tributos y, movido por ese compromiso, desglosó voluntariamente su contribución fiscal total.

En la contribución fiscal total del Grupo BBVA (*Informe Total Tax Contribution – TTC*), que sigue una metodología creada por PricewaterhouseCoopers (PwC), se incluyen los pagos, tanto propios como de terceros, por el impuesto sobre sociedades, IVA, tributos locales y tasas, retenciones por IRPF y seguridad social, así como aquellos realizados durante el ejercicio por litigios fiscales relativos a los mencionados impuestos. Es decir, se incluyen tanto los impuestos relacionados (aquellos que suponen un coste para las sociedades e impactan en sus resultados) como los que estas ingresan por cuenta de terceros. El *Informe Total Tax Contribution* proporciona a todas las partes interesadas la oportunidad de comprender el pago de impuestos del Banco y representa un enfoque con visión de futuro, así como una clara correspondencia con la responsabilidad social corporativa, asumiendo una posición de liderazgo en la transparencia fiscal.

Contribución fiscal total

Variación interanual (en millones de soles)

	2018	2017	2016
Impuestos propios	698	723	783
Impuestos de terceros	353	342	167
Contribución total	1,051	1,065	950

IV. Compras responsables

GRI 102-9, 102-10, 103-2, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2, FS1

Cadena de suministro

El BBVA cuenta con Global Procurement System (GPS), una plataforma tecnológica global que da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento en el Grupo (presupuesto, compras y finanzas). La plataforma se encuentra operativa en España, México, Perú, Colombia, Chile, Argentina, Venezuela y la organización de compras regional de América del Sur (*hub* de Chile), que presta el servicio de compras al resto de países de esta región. GPS está integrada con la plataforma tecnológica de Adquira, un *marketplace* que permite la interacción *online* entre las empresas del Grupo y sus proveedores mediante el intercambio electrónico de documentos en un entorno colaborativo.

Se cubren así los principales escenarios del proceso de aprovisionamiento, desde la emisión de pedidos hasta el registro de facturas, incluida la facturación electrónica, con validez legal para España y México. Durante el ejercicio 2017 se amplió la funcionalidad del *marketplace* Adquira, lo que permitió a los proveedores gestionar *online* el intercambio documental y de información que da soporte al proceso de homologación, así como al mantenimiento de sus datos con el BBVA.

Portal de Proveedores

El lanzamiento del Portal de Proveedores ha permitido a todo el Grupo relacionarse de forma electrónica con proveedores que actualmente no trabajan con el Banco y facilitar sus datos dentro de un entorno colaborativo. Esto ayuda para una mayor transparencia en los contactos con quienes desean brindar sus servicios a la entidad.

	2018	2017	2016
Plazo medio del pago a proveedores (en número de días)	11	25	26

Para el año 2018, el cálculo individual de la demora de pago al proveedor se determina desde la fecha de ingreso del comprobante de pago al centro grabador de facturas hasta la fecha de abono en cuenta, a diferencia de años anteriores en que se contabilizaba desde la fecha de emisión del comprobante de pago. La mejora del proceso de obtención de la información ha permitido reflejar una disminución significativa en el cálculo del promedio anual de pago.

Encuesta de satisfacción de proveedores

Con la finalidad de medir el grado de satisfacción de los proveedores, el BBVA Continental invita a quienes le proporcionan sus servicios a participar en una encuesta bienal.

Proveedores

FS1

El BBVA considera a sus proveedores como parte fundamental de su modelo de negocio. Por este motivo, y en previsión de los posibles impactos que se puedan generar en los países en los que el Banco está presente, decidió que las relaciones con los proveedores se guíen no solo por la Política de

Compras Responsables y por la Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, sino también por el mismo Código de Conducta que el resto de la organización. Estos tres documentos establecen criterios que afectan tanto al proceso de homologación como a los pliegos de condiciones y contratos.

El traslado de los principios recogidos en el Código de Conducta a la función de compras se lleva a cabo mediante los principios de aplicación a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento (IPA), que rigen para todas las unidades de cualquiera de las entidades que conforman el Grupo BBVA y vinculan a todo aquel que desarrolle su trabajo en cualquiera de las funciones que forman parte de dicho proceso.

El BBVA Continental aspira a que los proveedores compartan los estándares del Banco en materia social y medioambiental, así como los valores impulsados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En ese sentido, cuenta desde el 2012 con una política de compras responsables cuya finalidad es fomentar los aspectos sociales y medioambientales en relación con los proveedores.

En el marco de esta política, las actuaciones con los proveedores en el 2018 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.
- Cláusulas de responsabilidad social en los contratos y pliegos de condiciones.
- 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

	2018	2017	2016
Número de proveedores ⁽¹⁾	3,752	3,230	2,832
Volumen facturado por proveedores (en millones de soles)	1,054	967	1,022
Número de proveedores homologados ⁽²⁾	486	429	474

(1) Se considera a proveedores que han facturado al Banco. Considera el importe sin impuestos.

(2) Proveedores con homologación vigente al 2018.

El Banco suscribe contratos principalmente con proveedores de intermediación laboral, contratistas de obra, proveedores de tercerización de servicios y de compra de bienes, entre otros. Según el rubro, las compras se efectúan con proveedores locales y no domiciliados.

Gestión de proveedores

Proceso de homologación

GRI 412-3

El BBVA Continental realiza un proceso de homologación para los proveedores recurrentes con mayores volúmenes de compras. Dicha homologación consiste en valorar su situación financiera, jurídica, laboral y reputacional,

conocer sus capacidades técnicas básicas y validar que comparten los mismos valores que el Grupo en términos de responsabilidad social.

El proceso permite, además, conocer si el proveedor cumple sus responsabilidades legales (normativa laboral o medioambiental, entre otras) y fomentar sus responsabilidades cívicas mediante las siguientes acciones:

- Cumplimiento de los principios sociales y medioambientales de la ONU.
- Adopción de las medidas internas para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en la gestión de recursos humanos.
- Adopción de medidas para impulsar la salud y seguridad laboral y la prevención de incidentes y accidentes laborales.
- Apoyo a la libertad de afiliación y negociación colectiva de sus trabajadores en todos los países en los que operan.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar el trabajo forzoso, el trabajo infantil y otras vulneraciones de los derechos humanos en la propia empresa o en las de sus subcontratistas.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar la corrupción y el soborno.
- Participación o colaboración en actividades relacionadas con la cultura, el conocimiento científico, el deporte, el medio ambiente o sectores desfavorecidos, con medidas directas o donaciones, en colaboración con otras organizaciones o instituciones.
- Contratación de personas discapacitadas.
- Existencia de una política de responsabilidad corporativa en la empresa.

A partir del 2018, el análisis de Riesgo Reputacional ha sido incluido en el proceso de homologación de proveedores para los países de América del Sur. De este modo, el hub de compras evaluará, de forma centralizada, a todos los proveedores según los criterios de riesgo reputacional y susceptibles de homologación para determinar el nivel de riesgo que puedan representar para la región. Los beneficios de incluir el riesgo operacional son:

- Establecer una governance sobre la evaluación del riesgo reputacional desde el hub hacia los países sudamericanos para el fiel cumplimiento de esta variable dentro del proceso de homologación.
- Reducir el riesgo reputacional para que no impacte negativamente en los grupos de interés del BBVA.
- Establecer alertas y monitoreo continuo de los proveedores con potencial impacto en el riesgo reputacional.
- Estandarizar la evaluación del riesgo reputacional a nivel sudamericano.

Datos básicos de proveedores

	2018	2017	2016
Número de proveedores que pasaron por el proceso de homologación ⁽¹⁾	505	202	477
Compras a proveedores que participaron en el proceso de homologación (en porcentaje) ⁽²⁾	13.47	6.25	16.80
Número de proveedores que no superaron el proceso de homologación	19	24	3

(1) Proveedores evaluados por la certificadora.

(2) Se considera el porcentaje de proveedores que han pasado el proceso de homologación con respecto al total de proveedores que han facturado durante el 2018. (No se incluyen preferentes)

El porcentaje de proveedores homologados es de 10.24%, los cuales concentran el 72.73% del total adjudicado. El BBVA Continental mantiene el compromiso firme de contribuir al crecimiento económico y social de los países en los que está presente. Así, el 97.25% de sus proveedores es local y representa un 85.08% de la facturación total. En este sentido, proveedor local es aquel cuya identificación fiscal coincide con el país de la sociedad receptora del bien o servicio.

Gestión de impactos

Dentro del proceso de compras se hace necesaria una correcta gestión de los impactos, tanto reales como potenciales, que una entidad como el BBVA Continental pueda provocar. Para gestionarlos, el Banco dispone de una serie de mecanismos y normas: Política de Compras, Proceso de Homologación y la Norma Corporativa de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

Estos impactos pueden ser:

- Impactos ambientales
- Impactos producidos por malas prácticas laborales llevadas a cabo en las empresas de los proveedores
- Impactos derivados de la ausencia de libertad de asociación
- Impactos en los derechos humanos (DD.HH.)
- Impactos positivos o negativos en la sociedad

I. Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales

FS1, FS2, FS3, FS4, FS8, FS9, FS10 GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30

Como entidad financiera, las actividades del BBVA Continental tienen impacto sobre el medio ambiente y la sociedad. De manera directa, a través del uso de los recursos naturales y de la relación con sus grupos de interés y de manera indirecta, mediante la actividad crediticia y los proyectos de financiamiento. Estos impactos derivan, a su vez, en riesgos directos, indirectos y de reputación.

Los riesgos extra financieros pueden afectar el perfil crediticio de los prestatarios o de los proyectos que se financian, lo que a su vez dañaría la calidad del riesgo asumido y, en consecuencia, incidir en el reembolso de los créditos.

Para gestionar estos riesgos, el BBVA Continental toma en consideración, junto con las tradicionales variables financieras en la gestión del riesgo, los aspectos ambientales, sociales y de reputación. La integración de estos aspectos es coherente con el principio de prudencia que rige la actividad del Banco y se concreta en diferentes líneas de actuación.

a. Gestión de los riesgos sociales y ambientales

GRI 102-12, 201-2, 412-3, FS 5

Principios de Ecuador

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales que impulsan el desarrollo económico y crean empleo en un país pueden impactar en el medio ambiente y en la sociedad. El compromiso del BBVA Continental es gestionar el financiamiento de estos proyectos de manera tal que sea posible reducir e incluso evitar los impactos negativos y potenciar así su valor económico, social y ambiental.

En línea con este compromiso, todas las decisiones de financiamiento de proyectos tienen como base el criterio de rentabilidad ajustada a principios. Situar a las personas en el centro del negocio implica atender las expectativas de los colectivos interesados en los proyectos y la demanda social de luchar contra el cambio climático y respetar los derechos humanos.

Desde el 2004, el BBVA Continental se acoge a los Principios de Ecuador (PE) y son éstos estándares los que se continúan usando para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos, tomando como base la política y normas de desempeño en sostenibilidad social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y las guías generales sobre ambiente, salud y seguridad del Grupo Banco Mundial (GBM).

Para el BBVA Continental, los PE son el punto de partida para aplicar las mejores prácticas de financiación responsable y el marco de diálogo con los clientes y los grupos interesados en los proyectos que financia. Es por ello que estos principios se han convertido en el estándar de referencia para la financiación responsable para el Banco y su desarrollo y difusión son un compromiso asumido por el Comité de Dirección y los grupos de trabajo en los que participa.

El equipo de Riesgo Reputacional de Corporate & Investment Banking asume las responsabilidades de análisis de los proyectos, representación del Banco ante los grupos de interés, rendición de cuentas ante la alta dirección y diseño e implementación del sistema de gestión. Además, propone la adopción de mejores prácticas y participa en la formación y comunicación de los aspectos relacionados con los PE.

FS4

El análisis de los proyectos consiste en someter cada transacción, toda vez que se presentan, a un proceso de *due diligence* en dos aspectos fundamentales: ambiental y social. Este se inicia con la asignación de una categoría (A, B, C), tal como lo establece el proceso de clasificación de IFC. La revisión de la documentación aportada por el cliente y por los asesores independientes, permite valorar el cumplimiento de los requisitos señalados en los PE en función de los dos aspectos inicialmente mencionados.

Los contratos de financiación deben incorporar las obligaciones del cliente tanto en lo referido al medio ambiente como al impacto social, y someterse a un monitoreo a cargo de un equipo especializado.

La revisión de los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social son realizadas por el Directorio y los comités involucrados una vez al mes.

GRI 102-31

Evaluación del riesgo social y ambiental y concesión responsable del crédito

FS1, FS3, FS4

Desde el 2016, el BBVA Continental tiene implementado un sistema de gestión del riesgo social y ambiental alineado al Reglamento 1928-2015 emitido por la SBS, que toma como referencia los Principios de Ecuador y, en consecuencia, las normas de desempeño de la CFI, requerimientos que,

en buena parte, el Banco ya tenía contemplados desde el 2004 por propia iniciativa. Los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo social y ambiental que se establecen en el antes citado reglamento, promueven la implementación de buenas prácticas y una toma prudente de riesgos en los bancos.

Dentro de este esquema, los financiamientos de proyectos son categorizados según sus niveles de riesgo social y ambiental, lo que contribuye a la valoración de la probabilidad y severidad de los impactos de las actividades económicas expuestas a tales riesgos y favorece la actuación anticipada para prevenir o reducir sus consecuencias no deseables.

Durante el proceso de adecuación se realizaron las modificaciones sobre políticas y procesos de evaluación, así como capacitaciones al personal para un mayor conocimiento y entendimiento de estos cambios y su impacto en los procesos de admisión.

b. Gestión del riesgo reputacional

FS1

Desde el año 2006, el BBVA Continental cuenta con una metodología para la identificación, evaluación y gestión del riesgo en la reputación, lo que permite definir y revisar regularmente un mapa que prioriza los riesgos a los que el Banco se enfrenta, así como un conjunto de planes de acción para mitigarlos.

La priorización atiende dos variables: el impacto en las percepciones de los grupos de interés y la fortaleza del BBVA Continental frente a tal riesgo. Un ejercicio reputacional se realiza en cada país donde opera el Grupo BBVA y la integración de todos ellos da lugar a una visión consolidada. Desde el año 2015, este ejercicio se realiza a través de una herramienta informática que facilita la evaluación de los riesgos por las áreas competentes.

En el 2018, se fortaleció el modelo de gestión del riesgo reputacional con el establecimiento de la figura del especialista en riesgo reputacional, integrada en el modelo de tres líneas de defensa del BBVA Continental. Así, el Banco tiene un Comité Operativo de Riesgo de la Reputación, integrado por las áreas de Riesgo Operacional y Control Interno, Cumplimiento Normativo, Comunicación Corporativa, y Responsabilidad y Reputación Corporativas. Este último ejerce labores de secretaría. El Comité, que se replica tanto a nivel global como en las distintas geografías, tiene como función diseñar el modelo de gestión de riesgo de la reputación y promover su adecuada implementación dentro del Grupo.

En la implantación de la metodología intervienen dos tipos de funciones clave:

- Los equipos de Responsible Business & Communications, encargados de la identificación de los riesgos y la valoración de su impacto.
- Los llamados *assurance providers*, encargados de evaluar y mitigar los riesgos identificados, proceden de diversas áreas, toda vez que los riesgos para la reputación tienen orígenes muy variados.

Cada uno de estos representantes debe reportar la gestión del riesgo de la reputación de su ámbito de actuación a través de los canales de

reporting que utilizan habitualmente. La visión agregada de los riesgos de la reputación se reporta atendiendo las exigencias regulatorias locales. En esa línea, se consolidó el *governance* implementado a través del fortalecimiento de la metodología y el desarrollo de una herramienta informática para su gestión.

El Banco considera que el entorno socioeconómico y ambiental tiene una influencia directa en el desarrollo de su actividad. En ese sentido, sus máximos órganos de gobierno –tanto el Directorio como el Comité de Activos y Pasivos (COAP), integrado por miembros del Comité de Dirección– mantienen un permanente y sistemático acceso sobre la coyuntura económica y social del país, a través de reportes y exposiciones que el BBVA Research prepara mensualmente. En ellos se analizan las actividades generadas en Lima o en el interior del Perú respecto a conflictos o medidas medioambientales que puedan impactar en las regiones en donde opera el Banco, información que resulta clave para la toma de decisiones.

Determinar la confiabilidad sobre la cual los proveedores sustentarán sus transacciones es muy importante desde el aspecto ético del BBVA Continental. Por ello, la Unidad de Compras, Inmuebles y Servicios Generales del Banco verifica que los proveedores se hayan sometido a la evaluación de los Principios del Ecuador, requisito indispensable para que se les considere aptos para realizar transacciones durante la vigencia del contrato. Los factores de índole medioambiental son tomadas en cuenta en dicha homologación.

Medio ambiente

FS1

GRI 201-2, 301-1, 302-1, 302-3, 302-4, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2

Como entidad financiera, el BBVA Continental ejerce una destacada influencia sobre el medio ambiente a través del consumo de recursos naturales y emisiones generadas y, muy especialmente, mediante los productos y servicios que ofrece, sobre todo aquellos relacionados con sus actividades de financiamiento, gestión de activos y cadena de suministros.

El compromiso del Grupo con el medio ambiente está reflejado en su Política Medioambiental de alcance global comprendido para el presente periodo en el PGE - Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020. En ese sentido, es importante mencionar que la institución ha suscrito, además de los Principios de Ecuador, los principales acuerdos internacionales al respecto, como la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Inversión Responsable (PRI) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

c. Ecoeficiencia

GRI 302-5, FS8

En el marco del Plan Global Eficiente (PGE) para la reducción de su huella ambiental, desde el año 2014 en adelante, el Grupo BBVA ha adoptado diversas iniciativas que incluyen el consumo energético eficiente, tales como la implementación de energías renovables, la utilización de nuevas tecnologías para el ahorro energético, auditorías energéticas en los edificios y la racionalización de recursos para hacer más eficiente la infraestructura, entre otras medidas dentro de un nuevo concepto de “oficina verde”.

En ese sentido, el PGE establece los siguientes logros para el período 2016-2020 con respecto a los resultados alcanzados al cierre del 2015:

- Reducción de 7% en las emisiones de CO₂.
- Reducción de 13% en el consumo de agua.
- Reducción de 8% en el consumo de electricidad.
- Que un 35% del personal trabaje en edificios y oficinas con certificación ambiental.
- Que un 35% del personal trabaje en edificios con recolección selectiva de residuos.

Además, el PGE establece controles y el recojo de los residuos resultantes en insumos como papel, aparatos eléctricos y otros remanentes en todo el ámbito de influencia del Grupo BBVA

Principales indicadores del PGE ⁽¹⁾

	2018	2017	2016
Personal que trabaja en edificios certificados (%) ⁽²⁾	38%	36%	43%
Emisiones CO ₂ por empleado (t/empleado-año)	1.74	1.65	1.58
Consumo de papel por empleado (kg)	38.36	51.22	65.74
Electricidad consumida por empleado (MW-h/empleado-año)	5.17	5.29	6.46
Consumo de agua por persona (m ³ /empleado-año)	24.81	25.24	31.94

(1) Año 2018: El cálculo se realiza en base a los colaboradores que ocupan la Sede Central y las oficinas de BBVA Continental a nivel nacional.

(2) Sobre la base de las Certificaciones ISO 14001 (Sede Central) e ISO 50001 (12 Oficinas de la Red), considerando la Población indicada en la NOTA (1).

Iniciativas 2018

FS8

Durante el año 2018, el BBVA Continental puso en práctica las siguientes iniciativas con respecto al consumo y utilización de electricidad, agua, aire acondicionado e instalaciones sanitarias:

1. Proyectos de alumbrado de oficinas con tecnología LED

Continuó con la implementación de alumbrado con Tecnología LED en su red de oficinas. Así, con el 100% de aplicación en sus sucursales en Lima y Callao, se inició el reemplazo en sus oficinas ubicadas en las provincias del Perú:

Oficinas con iluminación LED al 2018 en Provincias: 70 Oficinas correspondientes a Ica, Tacna, Arequipa, Cusco, Tumbes, La Libertad y Lambayeque.

- Ahorro de consumo en Potencia (kW) en 70 Oficinas: 370.78.
- Ahorro de consumo en Energía (MWh) mensual en 70 Oficinas: 88.98.
- Ahorro mensual en Facturación de 70 Oficinas: S/ 41,913.

2. Revisión de tarifas eléctricas – Mejora del control administrativo – Mejora de contratos

- Como resultado de la revisión de los recibos de luz (energía) y agua y el análisis de las tarifas vigentes y consumos de su red de oficinas mediante un servicio de asesoría técnico legal especializada, el BBVA Continental identificó oportunidades de mejoras para optar por:

- a. Cambios a tarifas eléctricas económicamente más convenientes.
- b. Cambio de valores de la potencia eléctrica contratada más convenientes.
- c. Declaración preferente como Dirección de Cobranza a su sede central (Referencia: Mesa de Partes) para el envío de los recibos de luz y agua correspondientes a la red de oficinas de Lima, con el fin de desarrollar un mejor control administrativo.
- Se empezó a aplicar un proceso de escaneado en archivos digitales de los recibos correspondientes a luz (energía) y agua de la sede central y de la red de oficinas de Lima y provincias, con el objetivo de aplicar un mejor control administrativo y de gastos por estos conceptos.
- Renegociación del Contrato de Suministro Eléctrico de la Sede Central: se realizó una adenda al contrato vigente con el proveedor actual, Statkraft, acordando modificar:
 - a. Las condiciones de Potencia Contratada.
 - b. La Facturación de la Potencia en Moneda local.
 - c. Se eliminó el concepto de potencia mínima facturable con resultados económicos positivos desde setiembre del 2017 y que continúan a la fecha.

3. Implementación de interruptores tipo horario digital para el sistema de climatización

Incorporación, en el estándar de diseño de las oficinas del BBVA Continental, de interruptores tipo horario digitales para el control del encendido/apagado de los equipos de climatización, en aquellos casos en los que el sistema no incorpore un control centralizado que facilite esta configuración.

4. Inodoros ecológicos

Los inodoros ecológicos se integraron al estándar de diseño de las oficinas del BBVA Continental. De esta manera, a partir del 2018, todos los proyectos de remodelación realizados incluyeron esta implementación, siendo un total de seis oficinas concluidas y diez que se encuentran en ejecución.

Residuos

En el 2018 se ejecutaron dos campañas importantes de limpieza en la sede central denominadas Clean Day 2018 con el fin, no sólo de mantener ordenados los puestos de trabajo de los usuarios del Banco y limpios de papel ya utilizado y/o excedentes, sino también de reforzar las buenas prácticas para la discriminación de residuos.

Locales Certificados

ISO 14001: Sede Central

A finales del 2018 se obtuvo la Recertificación ISO 14001 para el periodo 2018-2020. Inicialmente se obtuvo para el periodo comprendido entre los años 2015 y 2018.

Es importante destacar que el BBVA Continental está comprometido en atender la auditoría en el primer seguimiento del sistema en el 2019.

ISO 50001: Sucursales

Durante el 2018 se mantuvo la certificación ISO 50001 para 12 locales, donde trabajan un promedio de 2,843 colaboradores.

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Emisiones atmosféricas	2018	2017
Alcance 1: Emisiones CO2 (t) ⁽¹⁾	120.93	312.20
Alcance 2: Emisiones CO2 (t) ⁽²⁾	9,608.10	7,269.43
Alcance 3: Emisiones CO3 (t) ⁽³⁾	2,240.56	1,654.03

(1) Alcance 1: Emisiones derivadas del consumo de combustibles (GLP, diésel) y de vehículos propios del Banco.

(2) Alcance 2: Emisiones derivadas del consumo de electricidad.

(3) Alcance 3: Emisiones derivadas de vehículos rentados y de viajes de negocios de profesionales del Banco.

Gestión ambiental

	2018	2017	2016
1. Consumo de agua			
Total anual de agua consumida (m³)	175,286	141,162.53	174,840.47
Agua consumida por empleado (m³/empleado-año)	24.25	25.24	31.94

2. Consumo de electricidad			
Total anual de energía directa consumida (GJ) (gasóleo) (y GLP desde año 2016)	1,139	1,259.99	3,066.48
Energía directa (gasóleo) (y GLP desde Año 2016) por empleado (GJ/empleado-año)	0.16	0.23	0.56
Total de electricidad anual consumida (GJ)	130,034.00	106,423.82	127,247.74

3. Consumo de papel			
Total anual de papel consumido (t)	272.00	288.52	359.974
Total de papel consumido por empleado (kg/empleado-año)	37.58	51.22	65.74
Total de tóneres consumidos (unidades) *	0	0	0
Papel ecológico consumido (t)	272.00	288.52	-

NOTA Año 2018: El cálculo se realiza en base a los colaboradores que ocupan la Sede Central y las oficinas de BBVA Continental a nivel nacional.

* El Banco cuenta con un servicio subcontratado/tercerizado de Impresión de documentos, por lo cual no hay consumo propio de tóneres.

4. Gestión de residuos			
Papel anual reciclado (Primera etapa: picado) (kg)	15,705.00	47,555.00	20,315.00
Tóneres (kg)	0	0	370
Aparatos eléctricos y electrónicos (kg)*	216,434.00	8,140.18	8,695.00
Papel ecológico consumido			

* El proceso de disposición final (venta) de equipos electrónicos (en calidad de bienes en desuso) es derivado a IRCSA, que se encarga de realizar estas gestiones.

Involucramiento en iniciativas globales

El BBVA Continental forma parte de las principales iniciativas internacionales de desarrollo sostenible como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Ecuador, los Principios para la Inversión Responsable y la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).

Además, está firmemente comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, adhesión confirmada en diciembre del 2018.

Por otro lado, el Banco participa activamente en foros y eventos en los que presenta sus principales acciones en materia de responsabilidad social.

II. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El 25 de septiembre del 2015, los líderes mundiales adoptaron 17 ODS con el fin de proteger el planeta, luchar contra la pobreza para tratar de erradicarla y conseguir un mundo próspero para las próximas generaciones. Estos objetivos se enmarcan dentro de la Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible. De esta manera se buscaba involucrar a todos: gobiernos, empresas, sociedad civil y personas a título individual. Cada objetivo, enunciado con un fin concreto, tiene a su vez diferentes metas para conseguirlo. Y cada meta cuenta con sus propios indicadores que sirven para determinar el grado de consecución de cada objetivo.

En conjunto, el BBVA contribuye a todos los ODS, dado el amplio abanico de negocios del Grupo, incluida la actividad de la Fundación Microfinanzas, y su presencia global. En ese sentido, busca dar respuesta a los compromisos de la Agenda 2030 y, al mismo tiempo, aprovechar las oportunidades de negocio que se derivan de su cumplimiento.

Objetivos	Impactos positivos y negativos	Capítulo	Temas
 1 FIN DE LA POBREZA 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	Acercar los servicios financieros a los rincones más remotos del país.	- Finanzas sostenibles - Fundación Microfinanzas BBVA - Inversión en la comunidad	- Inclusión financiera - Omnicanalidad - Emprendimiento - Inversión en programas sociales - Educación financiera - Conocimiento, ciencia y cultura
 2 HAMBRE CERO 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	Apoyo a los agricultores a través de microcréditos rurales.	Fundación Microfinanzas BBVA	Emprendimiento
 3 SALUD Y BIENESTAR 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	Aseguramiento de la salud tanto de los colaboradores como de determinados colectivos de la sociedad.	- El Equipo - Inversión en la comunidad	- Seguridad y salud en el trabajo - Auspicios y donaciones
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	Poner al alcance de las personas más vulnerables las oportunidades de esta nueva era.	Inversión en la comunidad	Educación para la sociedad
 5 IGUALDAD DE GÉNERO 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	Fomento de un ambiente de trabajo que respalda la igualdad de género, tanto en relación con sus empleados como por su apoyo a iniciativas y su oferta de productos.	- El Equipo - Inversión en la comunidad - Fundación Microfinanzas BBVA	- Diversidad e inclusión - Emprendimiento - Inversión en programas sociales
 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	Desarrollo de proyectos de gestión de agua en las infraestructuras del Banco y debida diligencia en las operaciones controvertidas.	Finanzas sostenibles	- Plan Global de Ecoeficiencia - Gestión del Riesgo Social y Ambiental

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	Desarrollo de proyectos de eficiencia energética y reducción de emisiones.	Finanzas sostenibles	- Plan Global de Ecoeficiencia - Gestión de Riesgo Social y Ambiental
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	Impulso de emprendedores vulnerables, apoyo a la comunidad a través de la promoción de la responsabilidad corporativa.	- Inversión en la comunidad - Estrategia - Acerca del BBVA - El equipo - Fundación Microfinanzas BBVA	- Emprendimiento - Herramientas de escucha y diálogo - Indicadores clave de negocio responsable - Diversidad y conciliación
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	9. Construir infraestructuras “resilientes”, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	Movilizar capital para financiación de infraestructuras sostenibles e inclusivas.	Estrategia	
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	10. Reducir la desigualdad en y entre los países.		Finanzas sostenibles	Política tributaria
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, “resilientes” y sostenibles.	Fomento construcción de infraestructuras sostenibles.	- Finanzas sostenibles - Fundación Microfinanzas BBVA	- Emprendimiento - Plan Global de Ecoeficiencia
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible.	Adaptación de las prácticas del banco a las necesidades de esta nueva era.	- Finanzas sostenibles - Inversión en la comunidad	- Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales - Compras responsables - Educación para la sociedad
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	Movilizar capital para favorecer el desarrollo sostenible y luchar contra el cambio climático. Impactos ambientales negativos directos de la actividad del banco.	- Finanzas sostenibles - Estrategia	- Plan Global de Ecoeficiencia - Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales - Estándares internacionales asumidos en materia medioambiental
14 VIDA SUBMARINA 	14. Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos.	No aplica		
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	15. Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de la biodiversidad.	No aplica		
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables y inclusivas a todos los niveles.	Controversias de corrupción y financiación de armamentos.	- Estrategia - Sistema de gobierno - El equipo	- Política de Banca Responsable - Sistema y función de cumplimiento normativo - Voluntariado y <i>social engagement</i>
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	17. Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	Incremento de alianzas y adhesión a iniciativas para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Estrategia	Acuerdos internacionales suscritos

III. Productos de alto impacto social

Soluciones centradas en personas

Integrar atributos sociales diferenciales en los productos e iniciativas que forman parte de su actividad diaria es uno de los objetivos del BBVA Continental. En ese sentido, el objetivo constante del Banco es diseñar productos y servicios con un impacto social superior al que ya genera con su actividad ordinaria.

Estos productos están diseñados con un enfoque hacia:

- Inclusión financiera.
- Pequeñas y medianas empresas (Pymes).
- Particulares con necesidades especiales.
- Inversión socialmente responsable

Inclusión financiera

FS13, FS14

En febrero del 2016, el BBVA Continental, en alianza con la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) y PDP, lanzó BIM (Billetera Móvil), una nueva propuesta de pagos móviles basada en un modelo interoperable entre todos los bancos del sistema.

BIM se basa en una plataforma de dinero electrónico que permite a quienes no tenían acceso al sistema financiero transferir fondos y pagar diversos servicios desde sus celulares sin necesidad de tener una cuenta bancaria. Un *smartphone* es el mejor aliado para afiliarse. Solo se necesita un celular activado en Claro, Movistar, Entel o Bitel, indicar el número de su Documento Nacional de Identidad (DNI) y la entidad financiera que cuidará su BIM. Es un canal de fácil acceso, bajo costo y que ahorra tiempo.

En el 2018, se lanzó el uso del *app* de BIM, en los sistemas Operativos de IOS y Android. Ambos tuvieron una gran acogida. También se unieron Bitel y la opción de Pagar el Recibo de Post Pago Bitel. Este gran crecimiento ha permitido al BBVA Continental fortalecer el uso de BIM en sus Agentes Corresponsales y Otros Canales.

Al cierre del 2018, el sistema BIM contó con 25 entidades financieras participantes y 611 mil usuarios activos registrados generando un crecimiento del 53% y más de cinco millones de transacciones realizadas, lo cual representa un crecimiento a nivel transaccional de 133% en comparación con el 2017.

El potencial demostrado por el segmento hace que el BBVA Continental continúe empeñado en fomentar nuevas funcionalidades en el 2019 que le permitan mantener su liderazgo al cierre en el mercado de transacciones con Dinero Electrónico.

Para potenciar y promocionar el uso del canal BIM, el Banco implementó la opción de recarga en Banca por Internet, Banca Móvil y Agentes Express, así como la de retiro en ATM y en Agentes Express.

Datos de clientes del segmento de inclusión financiera	2018	2017	2016
N° de clientes	1,197,205	909,251	880,477

Acceso al ahorro con mayores beneficios

FS14

En el 2018, los desarrollos en productos pasivos se centraron en ofrecer a los clientes servicios que les permitan manejar sus finanzas en el momento en que lo necesiten y en cualquier lugar, desde las plataformas digitales.

En PFM, herramienta de gestión financiera, se desarrollaron nuevas funcionalidades. Dentro de ella, en “Mi Día a Día”, se agregó la opción para que el cliente pueda descargar en formato PDF o excel el detalle de sus gastos o consumos agrupados por categorías, permitiéndole realizar su planificación financiera. En el caso de “Mis Metas”, logró superar el objetivo trazado con 225% de metas creadas y 154% en importe ahorrado. En octubre del 2018, se lanzó un beneficio adicional para todos los clientes afiliados a “Mis Metas”, otorgando una tasa preferencial al cumplir su meta de ahorro. De esta manera incentivamos que el cliente ahorre de manera programada y cumpla sus objetivos.

En línea con los desarrollos, en el mes de agosto del 2018, se lanzó la apertura de Cuenta Corriente y Cuenta VIP desde la app de Banca Móvil y Banca por internet, completando así el portafolio de Vista y Ahorro en canales digitales. Asimismo, en setiembre, para cubrir la demanda de clientes que desean mayor rentabilidad por sus depósitos, se lanzó Depósito a Plazo Digital, con simuladores incluidos, para que el cliente pueda revisar los intereses que ganaría, de acuerdo al importe que deposite; además cuenta con una tasa diferenciada frente al canal tradicional de oficinas, potenciando así el uso de los canales digitales para la contratación de productos pasivos.

Es importante destacar que el 2018 tuvo una coyuntura importante, pues el Perú regresaba a un mundial de fútbol luego de 36 años. “Cuenta Ganadora” aprovecho esta temática el primer semestre del año, con sorteos mensuales para disfrutar de los partidos del Perú y alentar a la Selección en Rusia 2018. Asimismo, se mantuvo el auspicio con la Federación Peruana de Fútbol (FPF) lo que permitió potenciar las campañas trimestrales de canje inmediato de premios y la comunicación en redes sociales durante toda época del mundial.

Por su parte, “Cuenta Independencia” expandió el alcance que tenía en Lima y dirigió sus campañas a provincias, poniendo enfoque al beneficio de operaciones gratuitas en cualquier canal a nivel nacional. En el mes de octubre, el Banco lanzó la campaña “Multiplica tu Interés”, mecánica en la cual se multiplica su tasa efectiva anual cada dos meses hasta llegar a una tasa efectiva anual de 8% en los dos últimos periodos del año.

Asimismo, en abril del 2018 se lanzaron los primeros *journeys* de comunicación vía *email* a clientes con cuentas pago de haber, donde se mostraron los beneficios del producto y ofertas de productos de inversión, activos o seguros, con el fin de vincularlos. Entre ellos el producto destacado fue CTS, colocando en la comunicación las opciones de oferta que tiene el cliente, para que elija entre beneficios financieros o no financieros.

Los resultados de estas y otras estrategias le permitieron al Banco crecer en saldos medios en el 2018 con respecto al 2017, en cuentas pago de haber, en 14%; en Cuenta Fácil, en 6%; en Cuenta Sueldo, en 15%; y en Cuenta Independencia, en 293%, los que a su vez generaron un incremento de 14% en el segmento ahorro de personas naturales. Además, la Cuenta CTS creció en 4% y el Depósito a Plazo en 11%.

Cajeros corresponsales

FS14

Al cierre del 2018 se contaba con más de seis mil cajeros corresponsales a nivel nacional, el 48% de ellos ubicados en provincias.

Cumpliendo con el objetivo principal de este canal de llegar a localidades y segmentos no atendidos por los canales tradicionales y fomentar la inclusión financiera, se ha incorporado a la red de Agentes la cadena de tiendas de conveniencia Tambo, que cuenta con más de 300 locales a nivel nacional y donde la gran mayoría de sus locales ofrece atención 24x7.

Asimismo, en el 2018 se lanzó la opción de “Pago de Nuevos RUS” y pago de préstamos en más de 3,000 puntos de venta y facilitaron al cliente la experiencia con este canal, haciendo que su uso sea recurrente.

	Número de puntos	Número de transacciones
2018	6,617	39,304,994
2017	6,831	28,830,000
2016	10,358	29,806,296

Apoyo a Pymes

FS6

Durante el 2018, el Banco siguió impulsando la Banca de Negocios como plataforma para la atención de los pequeños empresarios, con una oferta de productos y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de financiamiento más importantes de este segmento. En esa línea, se amplió el plazo de los productos “Línea de Préstamo Comercial” y “Tarjeta Capital de Trabajo” hasta 24 meses, para ofrecerle mayores facilidades a los clientes.

Asimismo, en el marco de su objetivo de digitalización, el Banco relanzó “Fast Cash”, funcionalidad que permite al cliente auto desembolsar los fondos de su “Línea de Préstamo Comercial” a través de Net Cash con una tasa personalizada y obtenida en línea, contando así con capital de trabajo al instante y desde donde se encuentre.

De igual manera, durante todo el 2018 se trabajaron diversos desarrollos con el objetivo de automatizar el proceso de evaluación crediticia y desembolso para las pymes, reduciendo así los tiempos de atención a los clientes del Banco. Finalmente, también se lanzó el “Nuevo Programa de Fidelización para Pymes”, estrenando el nuevo blog *Negocios al Día*, contenido en la web oficial del Banco. A través de este blog, los clientes pueden acceder a información de relevancia y utilidad para sus negocios, familia e incluso de actualidad local e internacional.

Apoyo a particulares con necesidades especiales

FS14

En el 2018, el Banco incluyó dentro de la normativa de Préstamos por Convenios a personal CAS y Cesantes. Se cuenta con unos 48 convenios

con empresas públicas a las cuales se ofrecen préstamos de Consumo con condiciones especiales y el cobro se realiza a través de descuento por planilla.

Cuota de mercado en el financiamiento de préstamos hipotecarios

El BBVA Continental fue un jugador importante en el desarrollo del mercado inmobiliario en el 2018 al registrar un aumento neto de saldos de préstamos hipotecarios de S/ 592.3 MM, con lo que alcanzó los S/ 12,514 MM (5% más que el año anterior), es decir, una cuota de mercado de 28.47% para el cierre del año.

Vivienda y acceso al crédito hipotecario al cierre del 2018

Préstamos hipotecarios:	S/ 12,514 MM
Cuota de mercado:	28.47%

La apuesta del Banco es generar la mayor cartera de proyectos inmobiliarios –hoy suman más de 4,000 unidades a la venta en los distintos segmentos socioeconómicos– y atender la demanda de los clientes, que esperan recibir un producto de calidad que cubra sus necesidades y expectativas. Gracias al esfuerzo realizado, el BBVA Continental se ubicó como uno de los bancos líderes en la generación de proyectos inmobiliarios disponibles al corte del tercer trimestre del 2018.

Asimismo, el Banco lanzó con éxito sus ediciones de catálogos inmobiliarios, segmentados por necesidades de viviendas en Lima y oficinas, publicados trimestralmente en su web donde el cliente puede elegir, entre una gama amplia, el espacio que atienda mejor sus necesidades. Además, a través del *app* “Mi Mundo”, puso a disposición de sus clientes una serie de beneficios que son muy valorados.

El BBVA Continental espera que para el 2019 el sector hipotecario recuperará su dinamismo, evidenciando una clara mejora del contexto internacional y que se disipen los impactos negativos políticos del país. Según el Informe Revisión de proyecciones económicas 2018-2020 de Macroconsult, el Banco estima que la trayectoria de la tasa de referencia esperada (FED) se mantendrá estable y la expectativa del gremio empresarial será positiva, además de contar con un claro panorama respecto a los crecimientos de la Demanda Interna como del PBI en el país.

En consecuencia, se prevé que la economía peruana crecerá cerca de 3.9% en el 2019 y que, como resultado de esta situación macroeconómica, las ventas de departamentos se incrementarán debido en gran medida a las aportaciones de cuota inicial provenientes de los afiliados a las AFP para la adquisición de su primera vivienda y porque aún existe una demanda insatisfecha en la clase media y baja, con una brecha que año a año se va ampliando.

Durante el 2018, el BBVA Continental mostró un crecimiento del 5% respecto a los saldos de su cartera hipotecaria y gracias al *Big Data*, el *márketing digital* y las estrategias no solo del Banco sino de las inmobiliarias a nivel digital y RR.SS., se proyecta un repunte del sector para el nuevo año. Para finalizar, es importante indicar que el Banco cuenta con la capacidad de

brindar apoyo comercial y asesoría a los clientes Inmobiliarios que le confían el financiamiento de sus proyectos, brindándoles entre algunos beneficios el uso de marca y poniendo sus canales a disposición.

Omnicanalidad

FS13

El BBVA Continental ha diseñado una estrategia omnicanal con el fin de servir al cliente de la forma más oportuna, independientemente de cuándo, cómo o dónde desee acceder a los diferentes servicios que ofrece. Esta estrategia se apoya sobre tres pilares:

- **Full Channel Choice:** el cliente puede elegir el canal que más le interese para cada operación.
- **Consistent Experience:** el cliente debe percibir una experiencia única y satisfactoria en todos los canales.
- **Seamless Journeys:** servicio ágil y categórico que responda a las necesidades del cliente.

Al cierre del 2018, el Banco contaba con una red de 354 oficinas (Banca Minorista, Banca Mayorista y Banca Patrimonial) y 1,970 cajeros automáticos (cajeros dispensadores y cajeros multifunción).

Sus principales canales directos son:

Banca por Internet

La página web del BBVA Continental (www.bbvacontinental.pe) recibió en el 2018 aproximadamente 54 millones de visitas. Es a través de este portal público que se puede acceder a la zona privada denominada Banca por Internet, la cual registró más de 839 millones de transacciones al 31 de diciembre.

El Banco cuenta con 5.5 millones de clientes activos, de los cuales alrededor de 1,9 millones son usuarios de la banca *online*.

Banca Móvil

La permanente evolución de la app Banca Móvil (85% en dispositivos Android y 15% en iPhone) ha permitido la realización de 1,445 millones de transacciones desde ese tipo de dispositivos.

Venta Digital

Durante el 2018, se potenció la venta de nuevos productos en los canales digitales, por lo que al cierre del período tanto clientes como no clientes pueden solicitar vía *online* apertura de cuentas, tarjetas de crédito con evaluación online, préstamos personales, préstamos hipotecarios, seguros vida renta, seguros vehiculares y SOAT.

Además, los clientes pueden desembolsar préstamos y adelantos de sueldo, suscribir fondos mutuos, contratar tarjetas de crédito, incrementar sus líneas de tarjetas de crédito, abrir un depósito a plazo, solicitar tarjetas adicionales y contratar seguros de protección de tarjetas desde Banca por Internet o Banca Móvil. Asimismo, se cuenta con la opción para realizar operaciones de tipo de cambio de soles a dólares con "T-Cambio".

Agente Corresponsal

Al cierre del 2018 había 3,064 Agentes Express, 55 Agentes Express Plus y

3,495 Agentes Kasnet, los que en conjunto generan un total de 37 millones de transacciones.

Cajero Dispensador

Con una red propia de 1,630 cajeros automáticos, el canal registró 134 millones de transacciones.

Cajero Depósito

El Banco posee 340 cajeros depósito (multifunción), en los que se realizaron 13 millones de transacciones al cierre del 2018.

Datos básicos de omnicanalidad

	2018	2017	2016
Clientes digitales (en miles)	714	470	321
Clientes móviles (en miles)	550	311	173

Transacciones por canal

Canal	2018	2017	2016
Oficinas	0.75%	1.35%	5.03%
Cajeros automáticos	2.89%	4.38%	15.53%
Banca por Internet	18.25%	15.36%	19.61%
Banca Móvil – SMS	37.25%	30.18%	36.56%
Continental Net Cash	37.36%	44.31%	9.24%
Banca por teléfono	0.34%	0.67%	2.13%
Agente Express	0.95%	0.92%	3.43%
Débito Automático	0.23%	0.31%	1.02%
Módulo de saldos y operaciones	0%	0.22%	0.88%
POS (débito)	1.98%	2.30%	6.57%
	100%	100%	100%

Canales de atención

Oficinas a nivel nacional	2018	2017	2016
Red Minorista	329	329	331
Banca Patrimonial	3	3	3
Red Banca Mayorista	22	22	22
Total	354	354	356
Cajeros automáticos y cajeros depósito	2018	2017	2016
Lima	1,360	1,343	1,210
Provincias	610	604	629
Total	1,970	1,947	1,839
Agentes Express + Agentes Express Plus + Agentes Kasnet + Agentes Western Union+ FullCarga	2018	2017	2016
Lima	3,469	3,407	5,209
Provincias	3,148	3,885	5,149
Total	6,617	7,292	10,358
Variación	-9%	-30%	16%

Soluciones para clientes

El BBVA Continental viene liderando la transformación digital de la banca peruana con numerosos lanzamientos de productos y servicios que, gracias a la tecnología, permiten hacer la vida más fácil de los clientes.

Bajo esta línea, el Banco anunció su más reciente funcionalidad en su *app* Banca Móvil. Se trata de 'Lukita', una nueva herramienta que permite a personas naturales y empresas realizar transferencias bancarias solo con el número de celular, prescindiendo de los números de cuenta.

Este nuevo servicio permite realizar transferencias de manera inmediata a los contactos guardados en el celular, y que también usen 'Lukita'. Los usuarios ya no tendrán que sufrir por conseguir los extensos números de cuenta o preocuparse porque se pierdan o traspapelen por algún lado. Bastará con tener el celular a la mano.

Estas transferencias son 100% seguras ya que utilizan el sistema de *token* digital para confirmar las transacciones realizadas sin necesidad de digitar una clave dinámica. Además, ofrece la ventaja de poder realizar transferencias tanto en soles como en dólares, sin ningún tipo de comisión, facilitándoles a los usuarios el manejo de su dinero. 'Lukita' se encuentra dentro de la *app* Banca Móvil

Los usuarios tendrán la opción de elegir la cuenta de cargo de la que deseen transferir el dinero, así como la posibilidad de cambiarla cuantas veces sea necesario.

Responsabilidad social/Instituciones públicas y privadas no lucrativas

GRI 203-1

Como cada año, en el 2018 el BBVA Continental también apoyó iniciativas que van más allá de lo estrictamente comercial. Se trata de proyectos que tienen un claro ángulo de responsabilidad social, aspecto que va alineado con los valores del Banco.

Pensar en el sector salud es pensar en un déficit de infraestructura y campo de mejora en la calidad de la atención. Si luego este pensamiento es llevado a los sectores socioeconómicos más bajos, este déficit es aún más notorio. Sin embargo, existen algunas instituciones que han decidido luchar contra eso, como por ejemplo la Clínica Médica Cayetano Heredia.

Ubicada en el centro del cono norte, esta clínica es una isla en cuanto a atención de calidad e infraestructura a precios accesibles. Esta fue una de las razones por las cuales el BBVA Continental decidió acompañar la agresiva expansión brindando condiciones financieras absolutamente preferenciales, tanto en tasa como en plazo por un importe de S/13.7 millones de soles.

Inversión responsable

FS7 GRI 203-1, 203-2

Fondo mutuo "Leer es estar Adelante" (FMIV)

Se trata de un fondo de responsabilidad social mediante el cual el inversionista se compromete a donar al programa de comprensión lectora "Leer es estar Adelante" de la Fundación BBVA Continental el 1/10 de su cuota semestral.

El FMIV invierte solo en instrumentos de deuda cuya duración promedio es mayor de 360 y menor de 1,080 días, predominantemente en dólares, ya sea en el mercado local o en el extranjero.

Además, el fondo apuesta principalmente por instrumentos de alta calidad crediticia (AAA hasta AA- en el largo plazo y CP-1 en el corto plazo) y arriesga hasta el nivel A- o CP-2; mientras que las inversiones que se realicen en el extranjero deberán contar con una clasificación de riesgo no menor de BBB-, con excepción de instrumentos que se negocian en el extranjero de empresas constituidas en el Perú, en cuyo caso podrá invertir en valores de clasificación de riesgo igual o mejor a BB-.

En el segundo semestre del 2018, el FMIV, en función a lo que indica su Reglamento de Participación, donó US\$ 1,515; mientras que sus 96 partícipes donaron un total de US\$ 1,454.

Año	% Patrimonio	Patrimonio leer US\$	Participes
2016	0.41%	14,610,504.90	142
2017	0.34%	14,061,617.29	132
2018	0.58%	10,994,381.00	103

Préstamo verde

FS8

Un préstamo es considerado “verde” cuando su finalidad es promover la sostenibilidad medioambiental y está calificado como tal por un organismo externo. Para ello existen consultores medioambientales que evalúan el nivel de gestión de los riesgos extra-financieros (criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno) por el prestatario. En este caso, Vigeo Eiris ha participado como agencia de calificación independiente. Con ello, Ferreycorp reestructuró parte de su deuda financiera, de corto a mediano plazo, y la de sus subsidiarias Ferreyros, Unimaq y Orvisa.

Esta operación pionera en su modalidad, cuyo importe es de US\$ 70 millones, es una clara muestra del compromiso del Banco con la financiación sostenible y el apoyo al desarrollo e implementación de productos financieros de la modalidad ‘green’. La operación fue calificada como la mejor entre 19 empresas del sector industrial de diversos países como México, Corea del Sur y China, entre otros.

Es importante resaltar que los proyectos verdes están orientados al desarrollo de prácticas responsables con los entornos y a la implementación de soluciones para la conservación del medio ambiente. En cambio, los proyectos sociales promueven mejoras en educación, salud, empleo o vivienda.

Inversión en la comunidad

Impacto social

GRI 201-1

Con el propósito de generar más cultura y más oportunidades, la Fundación BBVA Continental afianzó su compromiso en el campo de la educación y la cultura durante el 2018.

El Banco es consciente de que el mayor impacto que genera proviene de su actividad principal como intermediario financiero, con la que capta recursos de familias, empresas y otros agentes, los que canaliza de forma eficiente por medio del crédito a proyectos personales, empresariales y de carácter público que mejoran el presente y el futuro individual y social.

5,581,886 clientes en 23 regiones del país

Sin embargo, el Banco tiene, asimismo, la capacidad de producir un notable impacto en los individuos y en los negocios. Por ello:

- Revierte sus ingresos a la sociedad en forma de sueldos y salarios a empleados, pagos a proveedores, impuestos o reparto de dividendos a los accionistas y riqueza generada para sus grupos de interés.

7,595 accionistas particulares que recibieron S/722,741,765.91 por concepto de remuneraciones en efectivo.

6,008 empleados que recibieron S/437,678 M en sueldos y salarios

3,752 proveedores que facturaron S/1,054 MM

S/1,052 MM en impuestos devengados y recaudados por la actividad del BBVA Continental

- Apoya a las pymes.

570,103 Pymes apoyadas o financiadas por el BBVA Continental

S/6,931 MM de financiación concedidos a pymes, microempresas y autónomos

- Apuesta por la transparencia y la educación financiera para conseguir ser el mejor Banco en índice de recomendación.

1,459 personas han participado en programas de educación financiera

100% de fichas de productos con criterios TCR

1^{er} banco en índice de recomendación (IReNE acumulado 2018)

1^{er} banco en NetTCRscore (IReNE acumulado 2018)

- Cuenta con iniciativas al alcance de todos, no solo de unos pocos.

1,197,205 personas favorecidas por la inclusión financiera

524,750 personas beneficiadas por la Fundación Microfinanzas BBVA Perú

583,890,578 de euros en microcréditos concedidos por la Fundación Microfinanzas BBVA Perú

- Ofrece productos y servicios que hacen más fácil, cómoda y segura la vida de las personas y les permiten tomar decisiones financieras correctas.

1,264,000 clientes gestionan sus finanzas a través de medios digitales

Además del impacto en los negocios, el BBVA Continental desarrolla, tanto directamente como mediante su fundación, programas sociales con iniciativas propias en el ámbito de la educación que generan un impacto positivo en la sociedad y benefician a diferentes colectivos.

GRI 201-1

S/4,219,870.52 destinados a programas sociales, el 0.29% del beneficio atribuido

7,926 beneficiarios del programa becas de integración

S/3,981,628.52 destinados a programas de la Fundación BBVA Continental

Con el objetivo de minimizar el impacto medioambiental, el BBVA Continental cuenta con un Plan Global de Ecoeficiencia.

8% en el consumo de electricidad

40% de la planilla trabaja en edificios con certificación ambiental

a. Inversión en programas sociales

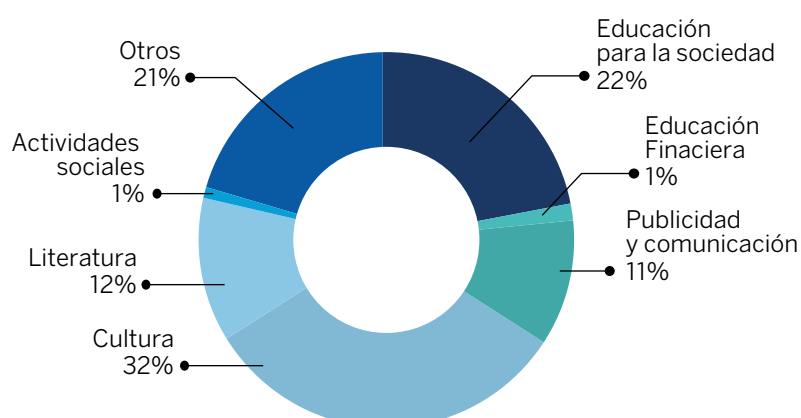
GRI 203-1, 203-2, 413-1

Apoyo a la comunidad: Recursos destinados por el BBVA Continental y su Fundación

(Miles de soles)	2018	2017	2016
Por entidad			
BBVA Continental	238,242.00	447,490.07	500,935.89
Fundación BBVA Continental	3,981,628.52	3,999,743.59	5,135,426.63
TOTAL	4,219,870.52	4,447,233.66	5,636,362.52

En el 2018, la Fundación BBVA Continental realizó un aporte económico de S/3,981,628.52, contribuyendo de manera constante con la educación y la cultura del país.

Inversión en programas sociales por prioridades estratégicas 2018



Construcción del nuevo hospital en Santiago de Chuco a través de Obras por Impuestos

GRI 203-1

El BBVA Continental y la Minera Barrick Misquichilca Perú formaron el consorcio que ha contribuido a la edificación y equipamiento del nuevo hospital César Vallejo, en la provincia de Santiago de Chuco, región La Libertad, y que es considerado el más moderno de la región. El nosocomio se construyó en el marco de la Ley N° 29230, llamada Ley de Obras por Impuestos.

La construcción demandó una inversión superior a los S/36,121,882.81, monto que ha sido asumido en partes iguales por ambas empresas.

El hospital fortalecerá la capacidad para la atención integral de salud en Santiago de Chuco, dado que se trata de un establecimiento de categoría II-1, que estará al servicio de la población local y también de las comunidades aledañas de la sierra liberteña.

Principales indicadores de educación financiera	2018	2017	2016
Número de beneficiarios por el programa global de educación financiera	1,459	498	1,464
Adultos	1,459	498	1,464
Número de talleres de educación financiera	37	14	55

b. Educación financiera

FS16

La educación financiera es una línea de acción prioritaria dentro del Plan de Negocio Responsable cuya ejecución recae en la Fundación BBVA Continental. Y en estos últimos años su implementación, a través de talleres, permite a las personas desarrollar habilidades para una mejor toma de decisiones en cuanto a su relacionamiento con el dinero y con el sistema financiero.

En los talleres “Tu dinero, tu amigo”, donde participan colaboradores de empresas e instituciones, así como clientes y no clientes del Banco, se brinda información sobre los principales productos del sistema financiero tales como tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y crédito hipotecario.

Durante el 2018 se realizaron 37 talleres, coordinados entre la Fundación y el área de Mundo Suelo y donde participaron 1,459 personas integrantes de 22 empresas e instituciones.

c. Emprendimiento

GRI FS13, FS14

En el marco del compromiso del BBVA con la inclusión financiera, en el 2007 se creó la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA), una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es promover el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo de personas en vulnerabilidad a través de las finanzas productivas. Este modelo busca el desarrollo del cliente y ofrece a los emprendedores a los que atiende una atención personalizada, proporcionando no solo productos y servicios financieros, sino también asesoría y capacitación para la administración y gestión financiera de sus pequeños negocios.

De esta manera, con el nombre “Midiendo lo que realmente importa”, la Fundación publica anualmente su Informe de Desempeño Social, que ofrece información económica y social y permite entender con mayor detalle ciertas características y dinámicas de los clientes a quienes atiende, con el fin último de poder ofrecer un mejor servicio financiero y de acompañamiento. Desde su constitución, la FMBBVA ha desembolsado un volumen agregado de US\$ 11.775 millones a emprendedores de bajos recursos en América Latina para el desarrollo de sus actividades productivas y se ha convertido en una de las principales iniciativas filantrópicas privadas en la región.

Al cierre del 2018, la FMBBVA y sus 8.000 empleados, atienden a más de 2

millones de clientes, el 57% de ellos mujeres, lo que contribuye de manera directa a reducir la desigualdad de género y, asimismo, durante este año ha continuado trabajando para llegar a las áreas geográficas más necesitadas.

La Fundación Microfinanzas BBVA promueve también la educación y el desarrollo de capacidades financieras y otras relacionadas con la gestión de los pequeños negocios de sus clientes.

- En el Perú, Financiera Confianza desarrolla iniciativas de educación financiera para grupos de emprendedoras especialmente vulnerables.
- En Colombia, en Bancamía, se imparte educación financiera a través de asesoramiento personalizado y talleres.
- En Chile, en una de sus entidades, Fondo Esperanza, todos los clientes se forman en su Escuela de Emprendimiento.

La misión y metodología de la Fundación han sido reconocidas en varias ocasiones por Naciones Unidas por su contribución a los ODS de la Agenda 2030 de erradicación de la pobreza, a la igualdad de género, al apoyo al crecimiento económico inclusivo y sostenible y al trabajo digno, entre otras.

En el 2016, el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (ECOSOC) concedió a la FMBBVA el estatus consultivo, un reconocimiento a la labor de la Fundación en su ámbito de actuación: las microfinanzas para el desarrollo. En este sentido, la FMBBVA puede ser consultada por la ONU para orientar y recomendar acciones que contribuyan al desarrollo sostenible. Además, el Panel de Alto Nivel sobre Empoderamiento Económico de la Mujer del Secretario General de Naciones Unidas, destacó a la Fundación como caso de estudio.

Acciones desarrolladas en el 2018:

- Implementó Construyendo Confianza. La iniciativa en el norte del Perú, dirigida a la reconstrucción de las zonas afectadas por el Fenómeno del Niño Costero, aporta soluciones constructiva y financieramente sostenibles, asistencia técnica y capacitación en materia de reducción de riesgos de desastres. Incorpora, además, la app 'Proyecta', que permite a los clientes visualizar aspectos técnicos de la construcción.
- Desarrolló Casafin, un programa para la construcción y mejora progresiva de viviendas de emprendedores vulnerables. La iniciativa ofrece créditos con asistencia técnica para la construcción y financiación de las obras, especialmente en los hogares-empresa de los beneficiarios.
- Impartió dos talleres de gobierno corporativo en Perú para consejeros y directores de entidades microfinancieras con ESAN, en Lima; y con la Universidad Católica San Pablo, en Arequipa.

d. Conocimiento, ciencia y cultura

Educación para la sociedad

Los pilares en los que se sostiene la Fundación BBVA Continental son el desarrollo y la promoción de programas educativos y culturales, dos compromisos que mantiene desde hace 45 años. En el campo de la educación, la Fundación ha logrado atender a más de 15,000 personas, tanto niños como adultos.

(*) La Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA) nace de la responsabilidad corporativa del Grupo BBVA, pero como entidad sin ánimo de lucro es autónoma tanto en su gobierno como en su gestión. Por ello, cabe enfatizar que no forma parte del grupo BBVA y, en consecuencia, este no gestiona ni responde por la actividad desarrollada por la Fundación o por las entidades financieras que esta adquiera para el cumplimiento de sus fines.

	2018		2017		2016	
	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Educación infantil y primaria	7,926	31,716	14,474	57,896	21,303	85,212
Formación para adultos (*)	1,754	n.a.	591	n.a.	1,702	n.a.
Total	9,680	31,716	15,065	57,896	23,005	85,212

(*) En el 2018 este rubro estuvo conformado por los becarios de pregrado de la PUCP (16), los asistentes a los talleres de educación financiera (1,459) y los integrantes del Patronato de la Universidad del Pacífico (279).

Las siguientes acciones destacan en el rubro de educación:

Programa Leer es estar Adelante

En 11 años de ejecución, el programa “Leer es estar Adelante”, logró mejorar los aprendizajes en comprensión lectora de los estudiantes, así como incorporar en la práctica de enseñanza y aprendizaje del equipo de docentes de cada una de las instituciones educativas, la propuesta pedagógica del programa, es decir, tener sesiones de aprendizaje con propósitos claros donde estudiantes y docentes sepan qué van a aprender, cómo lo van a aprender y con qué lo van a aprender, desarrollando actividades de alta demanda cognitiva para el trabajo de la comprensión lectora tanto en los libros del programa (Adelante) así como con los del Ministerio de Educación.

El modelo de capacitación y acompañamiento del programa permite a los docentes obtener herramientas de soporte para su desempeño, afrontando de mejor manera las evaluaciones que cursan a lo largo del año, permitiéndoles mejorar sus oportunidades para incorporarse y ascender en la carrera pública magisterial.

Durante el 2018, el programa continuó con los convenios con empresas socias como es el caso del Fondo Social Terminales Portuarios de Paita, así como con la transportadora de gas PERU LNG.

Eventos académicos y de difusión

La vigencia del programa permite que el tema y la estrategia sea presentado en diferentes escenarios tanto en el Perú como en el extranjero. A continuación se anotan los principales eventos:

- **VI Seminario Nacional de Investigación Educativa (SIEP) y 3er Coloquio Iberoamericano de Educación Rural – Ayacucho, Perú (noviembre, 2018).**

Tema: Las prácticas de enseñanza en el contexto rural. Un estudio en escuelas de Ayacucho y Huancavelica.

Investigadores: Macarena Moscoso y Fernando Torres.

- **56 ° Congreso Internacional de Americanistas – Salamanca, España (Julio 2018).**

Tema: Reflexiones sobre ambientes de aprendizaje. A propósito de las paredes de las aulas.

Investigadoras: Carolina de Belaúnde y Carolina Garay.

Asimismo, las investigadoras a cargo del programa publican constantemente en el repositorio del Instituto de Estudios Peruanos (IEP)

artículos relacionados con él, sobre la base de los datos recopilados durante su trabajo de campo.

Principales indicadores del programa

	Inversión 2018	Nº de becarios	Beneficiarios indirectos ⁽¹⁾	Nº de voluntarios ⁽²⁾	Nº de aliados ⁽³⁾
Perú	S/239,414.58	7,926	31,716	341	7

(1) Dato calculado sobre la base del número promedio de integrantes de una familia (Fuente: INEI).

(2) Corresponde a los voluntarios del BBVA Continental.

(3) Incluye: IEP, BBVA Asset Management, Unidades de Gestión Educativa de Huaytará, La Mar y Huamanga; y los socios privados PERU LNG y el Fondo Social Terminal Portuario de Paita.

En el campo de la educación, la Fundación mantiene vigente el convenio con la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), cubriendo becas integrales para estudiantes de pregrado con excelentes calificaciones y comprobada limitación económica. Las carreras que participan de estas becas son Gestión y Alta Dirección, Ingeniería Industrial, Comunicación para el Desarrollo, Artes Escénicas, Diseño Gráfico y Economía.

Otro de los colectivos que se ve beneficiado con el aporte de la Fundación es el de los docentes universitarios, quienes, a través del Patronato de la Universidad de El Pacífico, reciben capacitación en temas de competencias para implementación de procesos de evaluación, investigación en administración y derecho, así como la aplicación de herramientas contables y tributarias, entre otros. En estas actividades han participado a lo largo del 2018 un total de 279 docentes de universidades públicas tanto de Lima como del interior del país.

Fundación BBVA Banco Continental

En el ámbito del arte y la cultura, la Fundación desarrolla y promueve diversas actividades que nacen al interior de la institución como a partir de auspicios y patrocinios, tanto en Lima como en diversas regiones al interior del Perú.

En la ciudad de Arequipa, la Casa Tristán del Pozo, patrimonio arquitectónico nacional, acoge a turistas nacionales y extranjeros con su muestra permanente en la sala "Pedro Brescia Cafferata". En el 2018 fue nuevamente la sede de "Hay Festival", que contó con la participación de 27,500 asistentes y 150 ponentes (artistas, científicos, intelectuales, etc.) de 13 países en un total de 83 eventos en paralelo.

El Museo de Arte Precolombino de Cusco (MAP), que tiene como sede la Casa Cabrera, continuó con el plan de remodelación cuyo objetivo es incrementar la puesta en valor del inmueble. Parte del proyecto es el proceso de decapado de la piedra exterior de la casa que evidencia el origen inca y virreinal en la construcción de la misma.

Por el lado comunicacional, el MAP Cusco presentó su renovada página web y lanzó sus redes sociales en Facebook e Instagram, permitiéndole una mayor comunicación y exposición con el público. Otra de las acciones importantes que se dieron durante el 2018 fue el desarrollo del sistema de audioguías cuyo objetivo es brindar una nueva experiencia al visitante durante su estancia en el museo. Los contenidos de las audioguías se encuentran en inglés, francés y español. El total de visitas reportado durante el año que pasó asciende a 38,009 personas.

La Casa de la Emancipación en la ciudad de Trujillo, mantiene una actividad constante tanto en la presentación de sus exposiciones temporales como en las actividades que desarrolla en su patio principal. La Casa recibió 103,768 visitantes, realizó 210 actividades en el patio y seis exposiciones en su sala temporal. Es importante resaltar que la casa mantiene en óptimo estado la colección de libros del escritor César Vallejo, la misma que perteneció al librero Juan Mejía Baca y cuyo legado se presenta en una sala permanente; así como la sala Martínez Compañón que rinde homenaje al Obispo de Trujillo cuya visita pastoral la realizó en la segunda mitad del siglo XVIII por el norte del Perú.

Casonas	Nº de visitas anuales
Casa Tristán del Pozo – Arequipa	78,350
Casa de la Emancipación – La Libertad	103,768
Casa Jerónimo Luis de Cabrera – Cusco	38,009

Cultura

Con el propósito de generar más cultura y más oportunidades, durante el 2018 la Fundación BBVA Continental afianzó su compromiso en el campo de la cultura.

La atención en el campo cultural se vio reflejada con los auspicios a la tradicional exposición “Noche de Arte”, en la que el BBVA Continental brinda sus instalaciones para que más de 200 artistas expongan sus obras durante cuatro días y cuyos beneficios económicos producto de las ventas se destinen a instituciones sin fines de lucro. Asimismo, la vigésimo tercera Feria Internacional del Libro de Lima sirvió de escenario para el lanzamiento de la segunda versión del concurso “Roma con Valdelomar”, donde participaron 2,280 personas y cuyo ganador viajará a Roma en abril de 2019.

La Fundación también participó con el auspicio de las actividades de cine, teatro y artes visuales programadas por el Centro Cultural de la Pontificia Universidad Católica, las mismas que convocan a un número importante de asistentes a lo largo del año. Durante el 2018, el Banco firmó un convenio con el Museo de Ate de Lima que le permite participar como patrocinador de las principales muestras que se presentan a lo largo del año. Adicionalmente se ha establecido una alianza para que parte de la colección de obras de arte del Banco se exhiba en sus instalaciones como es el caso de las obras del Obispo Martínez Compañón en un espacio acondicionado para dar a conocer un momento importante en la historia del país, pero principalmente permite poner al alcance de la población un patrimonio invaluable como son los álbumes originales que forman parte del código Trujillo del Perú y que datan del siglo XVIII.

De igual forma, la Fundación colaboró con el Municipio de Miraflores como presentador de las exposiciones de la emblemática sala “Luis Miró Quesada” del distrito, escenario donde se presentaron 12 muestras en el año. Este espacio cuenta con más de 25 años y su ubicación destaca por el alto tránsito que tiene permitiendo el acceso a un variado público.

Entre otros auspicios, la Fundación BBVA Continental tuvo presencia en la Temporada de Ópera y Zarzuela organizada por la Asociación Cultural Romanza. En el teatro se auspició a la Asociación Cultural de Artistas Unidos (ACAU), Break Producciones, Animalien, La Nave Producciones y la Asociación Cultural Al Teatro Por Primera Vez, con puestas en escena en el Teatro de Lucía,

Centro Cultural de la Universidad de Lima, Teatro Ricardo Blume, Teatro Mario Vargas Llosa y Teatro El Olivar.

Encuentra tu poema

En el 2018, la plataforma web *Encuentra tu Poema* siguió creciendo y llegando a más público. Entre 2017 y 2018 la cantidad de usuarios únicos pasó de 65,040 a 262,596, es decir una audiencia cuatro veces más importante. Continuando con el enriquecimiento del repositorio de poemas de la web, durante el 2018 se incorporó una sección de poetas latinoamericanos, con la presencia de grandes figuras tales como Pablo Neruda y Jorge Luis Borges, entre otros.

Auspicios y donaciones

Un año más, la Fundación BBVA Continental continuó con su programa de apoyo a las siguientes instituciones benéficas sin fines de lucro:

- Fundación Peruana de Cáncer (Colecta “Ponle Corazón”)
- Asociación de Hogares Nuevo Futuro Perú
- Asociación Emergencia Ayacucho
- Operación Sonrisa
- OLI Perú

Actividades institucionales

GRI 203-1

Los bancos se encuentran en un proceso de transformación tecnológica y cultural. En ese contexto, el BBVA Continental, como referente de innovación bancaria en el mercado peruano, organizó el primer “BBVA Digital Summit” en Lima con la participación de Derek White, responsable global de la transformación digital del Banco. El evento reunió a más de 500 asistentes en el Centro de Convenciones de Lima.

Asimismo, con el objetivo de impulsar internacionalmente la pequeña y mediana empresa, el BBVA Continental organizó, junto a la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide) y el BBVA Bancomer, el seminario “Banca de fomento y banca privada unidas por las pymes”, que contó la participación de representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de México, Nacional Financiera de México (Nafin) y el Banco Nacional de Comercio Exterior de México (Bancomext), así como con la presencia del ministro de la Producción, Raúl Pérez-Reyes.

Por otro lado, el Banco presentó en 2018 su nueva división de Banca Privada en un evento exclusivo para sus clientes de altos patrimonios realizado en la sede central de la entidad. El presidente de la institución, Alex Fort Brescia, fue el anfitrión en la presentación de esta renovada unidad que reemplazó a Banca Premium. Finalmente, el área de Corporate and Investment Banking del BBVA Continental ofreció a sus principales clientes ocho almuerzos exclusivos con líderes de opinión de reconocido prestigio, en la sede central del Banco.

BBVA Research

En cuanto al intercambio de conocimientos, la unidad BBVA Research Perú elaboró 18 publicaciones económicas durante el 2018, todas alojadas en su web y que generaron gran repercusión en diferentes medios de comunicación.

En total, el equipo del BBVA Research Perú participó en 249 intervenciones públicas sobre temas de análisis macroeconómico, financiero y sectorial. Los

documentos publicados cubrieron asuntos vinculados a la economía peruana y al entorno económico mundial que la impacta. Todos los textos se redactaron en español, pero, considerando el enfoque global del BBVA Research, algunos de ellos también se presentaron en inglés.

La revista *Situación Perú*, que aborda trimestralmente el análisis de la economía peruana, continuó tomando el pulso al desarrollo del país. Los informes elaborados por el equipo peruano se ofrecen de manera gratuita en la página web www.bbvaresearch.com, con lo que se aprovecha una nueva plataforma de publicación para cumplir su compromiso social y atender la transformación digital.

Guías de elaboración del informe

a. Criterios y estándares de la información

GRI 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

La elaboración del presente informe da cuenta de las acciones del BBVA Continental en materia de su compromiso con la responsabilidad social durante el ejercicio 2018. Su desarrollo sigue los estándares reconocidos internacionalmente, que para este año ha tomado los *Sustainability Reporting Standards* del *Global Reporting Initiative (GRI Standards)*, en su opción exhaustiva a diferencia del GRI G4 desarrollado en el informe 2017; además de incorporar los criterios de la norma AA1000 del Institute Social and Ethical Accountability.

Los datos consignados están referidos, de forma relevante y concisa, en el marco financiero y no financiero respecto de la estrategia, el gobierno corporativo y el desempeño del BBVA Continental, con carácter anual y con cierre al 31 de diciembre de 2018. Para el presente informe se incluyen datos comparativos de los años 2016, 2017 y 2018. Si por algún caso ocurriera alguna modificación en los datos históricos debido a cambios posteriores en los indicadores, se acompañará la indicación respectiva.

Es importante destacar que se ha considerado el análisis de materialidad, el mismo que permite identificar los asuntos relevantes para el banco y por ende para sus grupos de interés, los que son tratados a lo largo de este informe.

Este informe cumple con los lineamientos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e incluye las actuaciones del BBVA Continental que contribuyen a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Como en años anteriores, este informe se complementa con la Memoria Anual 2018 del Banco y con la información publicada en el sitio web www.bbvacontinental.pe

GRI 102-45

Principios para asegurar la calidad de la información

Los principios del Informe de Banca Responsable (IBR) 2018 han sido adecuados, tal y como ya se ha señalado en las líneas anteriores, a las directrices de los *Sustainability Reporting Standards*, tanto en la definición del contenido como en la calidad de la información. Los principios a los que se hacen mención son:

- **Participación de los grupos de interés.** El BBVA Continental detalla cuáles son sus grupos de interés y explica cómo han respondido a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad.** El IBR 2018 pone de manifiesto las prácticas de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad, tomando en cuenta la información disponible.
- **Materialidad.** El IBR 2018 toma en cuenta los aspectos concretos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Exhaustividad.** El IBR 2018 considera los aspectos materiales y de cobertura que explican el impacto económico, ambiental y social de la actuación del Banco.
- **Equilibrio.** El BBVA Continental sustenta este principio incluyendo en su IBR los aspectos positivos como los negativos a partir de su desempeño, a fin de propiciar una evaluación objetiva y fundamentada en torno a su actuación general.
- **Comparabilidad.** El BBVA Continental presenta, de manera consistente, la información comparada entre los últimos tres años. De esta forma los grupos de interés pueden determinar la evolución del desempeño en los ejercicios recientes.
- **Precisión.** El IBR 2018 presenta información precisa y detallada que permite el análisis por parte de los grupos de interés respecto del desempeño de la organización.
- **Puntualidad.** El Banco cumple con un calendario regular para la presentación de sus informes, con el fin de que sus grupos de interés dispongan de la información de manera oportuna y les permita tomar decisiones bien fundamentadas.
- **Claridad.** La información se presenta de modo tal que los grupos de interés a los que se dirige puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.
- **Fiabilidad.** La información se ha recopilado, registrado, compilado, analizado y presentado de modo tal que pueda someterse a evaluación por parte de un auditor externo. Para el caso del IBR 2018, la verificación estuvo a cargo de la empresa KPMG, que revisó dicha información según el alcance incluido en el informe. Las recomendaciones puestas de manifiesto en estos procesos de revisión son objeto de un plan de acción que aseguran su implementación.

b. Informe de revisión independiente



KPMG en Perú
Torre KPMG, Av. Javier Prado Este 444, Piso 27
San Isidro, Lima 27, Perú

Teléfono 51 (1) 611 3000
Internet www.kpmg.com/pe

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de BBVA Banco Continental S.A.

A la Dirección de BBVA Banco Continental S.A.

Hemos sido contratados por BBVA Continental para realizar una revisión independiente de la información no financiera contenida en el Informe de Banca Responsable 2018, correspondiente al ejercicio cerrado al 31 de diciembre de 2018 (en adelante el Informe). La información revisada se circunscribe al contenido descrito en el Índice de Contenidos GRI identificada en el cuadro de "Contenidos básicos generales GRI Standards", con el símbolo "✓" en el campo "Verificación Externa".

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de BBVA es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad de las directrices para elaborar Memorias de Responsabilidad Social del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión Global Sustainability Standards Board, en su opción exhaustiva, y el Suplemento Sectorial de servicios financieros, según lo detallado en el Índice de contenidos GRI del Informe. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de BBVA en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2018. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, Assurance Engagements.

Esta norma exige que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del Code of Ethics for Professional Accountants emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Procedimientos de revisión limitada

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone BBVA Continental para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de BBVA Continental.



- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos, incluyendo la información relativa a BBVA Continental establecidos en Global Reporting Initiative (GRI) en su versión Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative (GRI Standards), de conformidad con la opción exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de BBVA Continental.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de BBVA Continental, auditadas por terceros independientes.

Cualquier información distinta a la descrita arriba e incluida en el Índice GRI, no ha sido revisada como parte de nuestro trabajo.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable.

Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa en, y está sujeta a, los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no hay nada que nos haya llamado la atención y nos haga pensar que los indicadores GRI del Informe no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con directrices para elaborar Memorias de Responsabilidad Social del Global Reporting Initiative (GRI) y no se hayan presentado de forma adecuada, lo que incluye la fiabilidad de los datos y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de BBVA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y/o áreas de mejora.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para BBVA Continental en relación con su Informe de Banca Responsable 2018 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

Lima, Perú

02 de julio de 2019

Refrendado por:

Rosario Calderon (Socio)

c. Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

Contenidos básicos generales GRI Standards

Indicador		Capítulo/Respuesta directa	Verificación Externa
Perfil de la Organización			
GRI 102	Contenidos generales		
102-1	Nombre de la organización	Acerca del BBVA Continental	✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Acerca del BBVA Continental	✓
102-3	Ubicación de la sede	Acerca del BBVA Continental	✓
102-4	Ubicación de las operaciones	Acerca del BBVA Continental	✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	Acerca del BBVA Continental	✓
102-6	Mercados servidos	Acerca del BBVA Continental - Datos de impacto Acerca del BBVA Continental - Entorno	✓
102-7	Tamaño de la organización	Acerca del BBVA Continental - Datos de impacto Indicadores clave de negocio responsable	✓ ✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Prácticas Responsables - El equipo	✓
102-9	Cadena de suministro	Prácticas Responsables - Compras responsables	✓
102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	Prácticas Responsables - Compras responsables	✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	Sistema de Gobierno - Modelo de control interno Prácticas Responsables - Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales	✓ ✓
102-12	Iniciativas externas	Acerca del BBVA Continental - Compromisos internacionales suscritos Prácticas Responsables - Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales	✓
102-13	Afiliación a asociaciones	Acerca del BBVA Continental - Compromisos nacionales suscritos Prácticas Responsables - Sistema de Gobierno	✓
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente Estrategia y modelo de negocio	✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del Presidente Estrategia y modelo de negocio Prácticas Responsables - Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales	✓
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Estrategia - Estrategia y modelo de negocio Estrategia - Modelo de banca responsable Sistema de Gobierno - Sistema de Cumplimiento	✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Sistema de Gobierno - Sistema de Cumplimiento Estrategia - Estrategia y modelo de negocio	✓
Gobierno			
102-18	Estructura de gobernanza	Acerca del BBVA Continental – Organigrama y estructura de negocio Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	✓

102-19	Delegación de autoridad	Estrategia - Modelo de banca responsable	✓
		Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Estrategia - Modelo de banca responsable	✓
		Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Estrategia - Materialidad	✓
		Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	✓
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	✓
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	✓
		Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-25	Conflictos de interés	Sistema de Gobierno - Sistema de Cumplimiento	✓
		Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo y asesoramiento en materia de comportamiento ético y legal	✓
		Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo y Sistema de Cumplimiento	✓
		Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	✓
		Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	✓
		Prácticas Responsables - Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Sistema de Gobierno - Gobierno Corporativo	✓
		Prácticas Responsables - Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales	
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Prácticas Responsables - Gestión de riesgos sociales, ambientales y reputacionales	✓
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Estrategia - Modelo de banca responsable	✓
		Sistema de Gobierno Corporativo - Gobierno Corporativo	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Estrategia - Modelo de banca responsable	✓
		Sistema de Gobierno Corporativo - Gobierno Corporativo	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Estrategia - Modelo de banca responsable	✓
102-35	Políticas de remuneración	El Equipo - Compensación y remuneración	✓
102-36	Proceso para determinar la remuneración	El Equipo - Compensación y remuneración	✓
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Estrategia - Modelo de banca responsable	✓
102-38	Ratio de compensación total anual	El Equipo - Compensación y remuneración	✓(1)
		Estrategia - Modelo de banca responsable	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	El Equipo - Compensación y remuneración	✓
		Estrategia - Modelo de banca responsable	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	Estrategia - Modelo de banca responsable	✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El Equipo - Condiciones laborales	✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Estrategia - Materialidad	✓

102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategia - Materialidad	✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionadas	Estrategia - Materialidad	✓
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Acerca del BBVA	✓
102-46	Proceso de definición del contenido de la memoria	Estrategia - Materialidad	✓
		Guías de elaboración del informe - Criterios y estándares	
102-47	Aspectos materiales identificados	Estrategia - Materialidad	✓
102-48	Reexpresión de información	Guías de elaboración del informe - Criterios y estándares	✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Guías de elaboración del informe - Criterios y estándares	✓
102-50	Periodo objeto del informe	Guías de elaboración del informe - Criterios y estándares	✓
102-51	Fecha del último informe	Guías de elaboración del informe - Criterios y estándares	✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Guías de elaboración del informe - Criterios y estándares	✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Guías de elaboración del informe - Criterios y estándares	✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Guías de elaboración del informe - Criterios y estándares	✓
102-55	Índice de contenidos GRI	Guías de elaboración del informe - Criterios y estándares	✓
		Guías de elaboración del informe - Indicadores GRI	
102-56	Verificación externa	Guías de elaboración del informe - Informe de revisión independiente	✓
GRI 103 Enfoque de Gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Materialidad	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sistema de Gobierno - Sistema de Cumplimiento	✓

Dimensión económica

Indicador		Capítulo	Omisión	Verificación Externa
GRI 201 Contenidos generales				
201-1	Valor económico generado y distribuido	Acerca del BBVA Continental - Indicadores clave de negocio responsable		✓
		Inversión en la comunidad - Impacto social		
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Acerca del BBVA - Compromisos internacionales suscritos		✓
		Prácticas Responsables - Medio ambiente		
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El Equipo - Sistema de previsión social		✓
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	El BBVA Continental no ha recibido ayudas públicas dirigidas al sector financiero que tengan por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria	No procede	✓

GRI 202 Presencia en el mercado				
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Se confirmó que esta información es confidencial.	Problemas de confidencialidad	X (2)
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Acerca del BBVA Continental - Indicadores clave de negocio responsable		✓ (1)
		El Equipo - Diversidad y conciliación		
GRI 203 Impactos económicos indirectos				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios prestados	Inversión en la comunidad - Actividades institucionales		✓
		Prácticas Responsables - Responsabilidad social/ Instituciones públicas y privadas no lucrativas		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Inversión en la Comunidad - Inversión en programas sociales		✓
		Prácticas Responsables - Inversión Responsable		
GRI 204 Prácticas de adquisición				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Sistema de Gobierno - Cadena de suministros	Perú	✓
GRI 205 Anticorrupción				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Sistema de gobierno - Modelo de control interno		✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Sistema de Gobierno - Sistema de Cumplimiento		✓
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Se comunicó que la información es confidencial	Problemas de confidencialidad	X (2)
GRI 206 Prácticas de competencia desleal				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	El BBVA Continental no ha identificado ninguna demanda significativa en la que se haya dictado sentencia definitiva en contra de este concepto	No procede	✓

Dimensión ambiental

Indicador		Capítulo	Omisión	Verificación Externa
GRI 301 Materiales				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente (3)		✓ (3)
301-2	Insumos reciclados	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
GRI 302 Energía				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
302-3	Intensidad de la energía	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
302-4	Reducción del consumo energético	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
302-5	Requisitos de reducción de energía en productos y servicios	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X

GRI 303 Agua				
303-1	Extracción de agua por fuente	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
GRI 304 Biodiversidad				
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	El BBVA Continental tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	No procede	X
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	El BBVA Continental tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	No procede	X
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	El BBVA Continental tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	No procede	X
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	El BBVA Continental tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	No procede	X
GRI 305 Emisiones				
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
305-6	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono (SAO)	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
GRI 306 Efluentes y residuos				
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Finanzas sostenibles - Medio ambiente		✓ (3)
306-3	Derrames significativos	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Dada las actividades del Grupo se considera que este indicador no es material	No procede	X
GRI 307 Cumplimiento regulatorio				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Sistema de Gobierno		✓

GRI 308 Evaluación ambiental de los proveedores				
308-1	Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	El BBVA Continental no ha examinado proveedores en función de criterios medioambientales dado que el impacto percibido para el banco no es significativo	Información no disponible	X
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto	El BBVA Continental no ha examinado proveedores en función de criterios medioambientales dado que el impacto percibido para el banco no es significativo	Información no disponible	X

Dimensión social

Indicador		Capítulo	Omisión	Verificación Externa
GRI 401 Materiales				
401-1	Nuevas contrataciones y rotación de los profesionales	El Equipo - Diversidad y conciliación		✓
401-2	Beneficios sociales para los profesionales con jornada completa que no se ofrecen a los profesionales temporales o de media jornada	El Equipo - Condiciones Laborales		✓
401-3	Permiso parental	El Equipo - Condiciones Laborales		✓
GRI 402 Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	El BBVA Continental indicó que no existe un período mínimo de preaviso establecido. Los cambios organizativos se analizan caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados, realizándose siempre conforme a lo especificado en la normativa local	No procede	✓
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo				
403-1	Trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos	El Equipo - Condiciones Laborales		✓
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	El Equipo - Condiciones Laborales		✓
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Dada la naturaleza de la actividad del BBVA Continental, no se han identificado riesgos elevados de enfermedades profesionales graves	No procede	X
403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Se comunicó que la información es confidencial	Problemas de confidencialidad	X (2)
GRI 404 Formación y educación				
404-1	Promedio de horas de formación al año por profesional	El Equipo - Selección, formación y desarrollo		✓
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyan en la gestión del final de sus carreras profesionales	El Equipo - Selección, formación y desarrollo		✓
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	El Equipo - Selección, formación y desarrollo		✓

GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	El Equipo - Diversidad y conciliación		✓
		Acerca del BBVA Continental - Indicadores clave de negocio responsable		
405-2	Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	El Equipo - Diversidad y conciliación		✓
Derechos humanos				
GRI 406 No discriminación				
406-1	Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas	Sistemas de gobierno - Estándares de Conducta		✓(4)
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva				
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	El BBVA Continental no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación a la libertad de asociación y la negociación colectiva	No procede	✓
GRI 408 Trabajo infantil				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	El BBVA Continental no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación con la explotación infantil	No procede	✓
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio				
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	El BBVA Continental no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación a episodios de trabajo forzoso	No procede	✓
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad				
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El BBVA Continental indicó que el personal de seguridad pertenece a empresas externas. Si bien estas empresas se comprometen a asumir los estándares del BBVA Continental en materia de derechos humanos, no existe un compromiso específico sobre formación en la materia	No procede	✓
GRI 411 Derechos de la población indígena				
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Dada la naturaleza de la actividad del BBVA Continental, no se han identificado casos de violaciones en materia de derechos de los pueblos indígenas	No procede	✓
GRI 412 Evaluación en materia de derechos humanos				
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	El BBVA Continental no ha identificado impactos significativos en materia de derechos humanos en sus centros de trabajo	No procede	✓
412-2	Formación de los profesionales en políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	Sistema de gobierno - Estándares de Conducta		✓(5)
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Sistema de Gobierno - Riesgos ambientales y sociales		✓
		Finanzas Responsables - Compras responsables		
Sociedad				
GRI 413 Comunidades locales				
413-1	Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Inversión en la comunidad		✓
		El Equipo - Voluntariado y <i>social engagement</i>		
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	El BBVA Continental no ha detectado impactos negativos significativos en las comunidades locales provocados por las operaciones de su centro de trabajo.	No procede	✓(4)

FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Finanzas Sostenibles - Inclusión financiera		✓
		Inversión en la comunidad - Emprendimiento		
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Finanzas Sostenibles -Inclusión financiera		✓
		Inversión en la comunidad -Emprendimiento		
GRI 414 Evaluación social de los proveedores				
414-1	Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	El BBVA Continental no ha examinado proveedores en función de criterios relacionados con los derechos humanos dado que el riesgo percibido por el banco no es significativo	Información no disponible	X
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto	El BBVA Continental no ha examinado proveedores en función de criterios sociales dado que el impacto percibido para el banco no es significativo	Información no disponible	X
GRI 415 Política Pública				
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	La política corporativa del BBVA Continental en los diferentes países no permite contribuciones de este tipo	No procede	✓
Responsabilidad sobre productos				
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes				
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Relación con el cliente - Experiencia del cliente		✓(4)
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	El BBVA Continental confirmó que no se presentaron casos de incumplimiento relativos a los impactos de salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No procede	✓
GRI 417 Etiquetado de los productos y servicios				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Relación con el cliente - Comunicación TCR		✓
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Relación con el cliente - Comunicación TCR		✓
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Sistema de gobierno		✓(6)
		Relación con el cliente - Comunicación TCR		
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Sistema de Gobierno -Sistema de cumplimiento		✓
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Inversión en la comunidad -Educación financiera		✓
GRI 418 Privacidad de los clientes				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Relación con el cliente - Protección del cliente		✓
GRI 419 Cumplimiento regulatorio				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Sistema de Gobierno - Sistema de cumplimiento		✓
Cartera de productos				
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Finanzas responsables - Evaluación del riesgo social y ambiental y concesión responsable del crédito		✓
		Finanzas responsables - Compras Responsables		

FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Finanzas Sostenibles - Riesgos ambientales y sociales		✓
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Finanzas Sostenibles - Riesgos ambientales y sociales		✓
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Sistema de Gobierno - Sistema de cumplimiento		✓
		Finanzas Sostenibles - Gestión del riesgo social, ambiental y reputacional		✓
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Estrategia - Materialidad		✓
		Sistema de gobierno - Transparencia y atención al usuario		✓
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo: microempresa/ pymes/grandes) y el sector de actividad	Finanzas Sostenibles - Apoyo a Pymes		✓
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Finanzas Sostenibles - Inversión Responsable		✓
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Finanzas Sostenibles - Medio ambiente		✓

Auditorías

FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Sistema de Gobierno - Modelo de control interno		✓(4)
		Finanzas Sostenibles - Riesgos ambientales, sociales y reputacionales		

Gestión activa de la propiedad

FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	Sistema de Gobierno - Sistema de Cumplimiento		✓(4)
		Inversión en la Comunidad - Educación Financiera		
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Por la naturaleza de sus actividades, el BBVA Continental no realiza este tipo de evaluaciones	No procede	✓(4)
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	Por la naturaleza de sus actividades, el BBVA Continental no realiza este tipo de evaluaciones	No procede	✓

✓ Contenido revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de Revisión Independiente de la Información no financiera del Informe de Banca Responsable BBVA 2018.

(1) No se informa porcentaje.

(2) Información confidencial.

(3) Los indicadores del Plan Global de Ecoeficiencia han sido calculados en función del número de ocupantes de los inmuebles, entendiendo como tales la suma de la planilla media y la estimación de los terceros que trabajan en las instalaciones del banco.

(4) Se informa de la política corporativa de BBVA.

(5) Se informa de los empleados formados en el Código de Conducta de BBVA.

(6) No se informa del número de incidentes o casos.

BBVA Continental

Creando Oportunidades

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

Unidad de Imagen y Comunicación

Av. República de Panamá 3055, San Isidro, Lima, Perú
mercedes.castro@bbva.com
Teléfono: (511) 209-1923

GRI 102-53

www.bbvacontinental.pe