

BBVA

Informe de

Responsabilidad

Corporativa 2012

Colombia



Introducción

En este sexto Informe de Responsabilidad Corporativa presentamos de manera directa las acciones que hemos desarrollado en materia de apoyo a la sociedad y, en general, nuestra respuesta a los grupos de interés involucrados en nuestra actividad en Colombia. Vale la pena destacar que, por quinto año consecutivo, este informe es auditado por Deloitte, una de las firmas internacionales de mayor reconocimiento en este tipo de informes.

La dinámica de la información se ha definido a partir de una estructura cuyo eje central son los asuntos considerados relevantes por nuestros grupos de interés, lo que facilita, además de centrar la discusión y afrontar con mayor claridad nuestros principales compromisos y actuaciones, interactuar con cada uno de estos grupos en la generación de niveles comunicacionales claros y transparentes.

Este informe tiene un nivel de aplicación de A+ de GRI-G3, incluido el suplemento del sector financiero.

Con el fin de facilitar su lectura, este año el Informe también está disponible en formato pdf en <http://bbva.com.co/bancaparatodos>

Índice



Deloitte.

Diálogo con el Presidente	4
Perfil BBVA Colombia	6
Principios y Políticas de Responsabilidad Corporativa	12
Grupos de Interés	31
Inclusión Financiera	35
Banca Responsable	41
Finanzas Responsables	42
Orientación al Cliente	48
Productos y Servicios Responsables	56
Recursos Humanos	62
Compras Responsables	72
Medio ambiente	74
Compromiso con la sociedad	82
Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	94
Informe de Revisión Independiente	96
Criterios del Informe	97
Indicadores GRI	98

Diálogo con el Presidente

En materia de Responsabilidad Corporativa, el año 2012 que acabamos de terminar, sin duda alguna marcará el rumbo en el desarrollo de las políticas que en este campo adelantaremos en el país durante los próximos años.

En este informe, el sexto que presentamos en Colombia de manera continua y ligado al desarrollo de nuestras iniciativas enfocadas especialmente en el apoyo a la educación, podrán darse cuenta que hemos venido implementando otros programas diferentes a los tradicionales que no abandonamos, pero que sí innovamos y ampliamos.

En tal sentido, en 2012 le apuntamos a otros segmentos relacionados con la educación: finanzas personales, educación superior y emprendimiento, que fortalecen cada vez más nuestras metas direccionadas a la sostenibilidad, no solo de nuestra actividad como negocio, sino de la misma sociedad en la que actuamos.

Es por eso que seguimos en esa senda, apalancados en las iniciativas que desde la Responsabilidad Corporativa que cada vez más estructuramos como un conjunto de prácticas que, además de acercarnos a los criterios sostenibles que perseguimos cada día, optimizan nuestras formas de gestión, no solo del desarrollo de nuestro negocio y de la relación con grupos de interés, sino también en el compromiso con el medio ambiente y la comunidad.

Por eso quiero destacar el inicio de nuestro programa "Adelante con tu futuro", una iniciativa enfocada en llevar capacitación en finanzas personales a través de un aula móvil que recorrió más de 14 ciudades y municipios del país y dio la oportunidad a más de 10.000 personas, de recibir 30.000 talleres de ahorro, tarjeta de crédito, salud crediticia y canales transaccionales.

Este programa, que seguiremos llevando por todo el país, nos permite apuntar a la formación de ahorradores constantes y deudores responsables con habilidades en el manejo de los diversos productos financieros que existen en el mercado, fundamento de esa sostenibilidad a la que nos referimos.

Pero en otro sentido, nos aliamos con el programa Semilleros de la Gobernación de Antioquia y mostramos nuestra Escuela para el emprendimiento BBVA, a través de la cual miles de niños y un grupo de maestros de ese departamento, recibieron capacitación en temas financieros, y con la corporación Manos Visibles para apoyar a un grupo de 10 jóvenes provenientes de zonas marginales de ambas ciudades y caracterizados en procesos de liderazgo cultural, a ingresar a estos prestigiosos centros educativos en los que iniciaron sus carreras profesionales con excelentes resultados académicos.

Nos alistamos para iniciar el año siete de nuestro Plan de Responsabilidad Corporativa en Colombia, que para BBVA significa la ratificación de la continuidad de estas prácticas, de cuyos resultados nos sentimos más orgullosos de presentar, no solo por sus resultados, medibles en el aspecto cuantitativo con cifras en crecimiento de presupuesto y cobertura, entre otras, sino también cualitativamente, al detallar en cada una de las iniciativas adelantadas, posibilidades de bienestar, desarrollo y participación de sus beneficiados.

Adelante



Oscar Cabrera Izquierdo
Presidente BBVA Colombia





Perfil BBVA Colombia

El beneficio del cliente es el principal motor de crecimiento y generación de valor.



BBVA está presente en Colombia a través de las siguientes entidades: BBVA Colombia con sus filiales BBVA Fiduciaria S.A. y BBVA Valores S.A. A partir del 4 de enero de 2010 la Compañía de Financiamiento Comercial BBVA Leasing S.A. se fusionó con el banco y pasó a ser una unidad de negocio.

De igual forma, existen otras filiales del Grupo BBVA en Colombia: Compañía de Seguros BBVA Seguros Generales S.A. y BBVA Seguros de Vida S.A., además de la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías BBVA Horizonte S.A.

En total, las empresas BBVA en Colombia generan cerca de 6.000 empleos directos y de calidad.

BBVA llegó a Colombia en 1996, como resultado de la compra del 40 % del Banco Ganadero por parte de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. y Bilbao Vizcaya América; la razón social de la entidad cambió así a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. – BBVA Colombia–. Durante los años siguientes (1997-2001) BBVA realizó operaciones de compra sobre la porción remanente de las acciones, hasta alcanzar una participación de 95,16 % en abril de 2001.

Actualmente, el Grupo BBVA cuenta con una participación accionaria de 95,43 % en BBVA Colombia.

Composición Accionaria BBVA Colombia	
Nombre	Participación
Banco Bilbao América	19,23%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	76,20%
Otros	4,57%
Total	100,00%

Principales hitos de BBVA Colombia

1. Destacado crecimiento interanual de la actividad, con protagonismo de la Cartera de Particulares.
2. Incremento significativo de la participación en el mercado, especialmente en Consumo y Tarjetas.
3. Importante crecimiento de los Recursos de Clientes, que consolida la confianza.
4. Buenos indicadores de calidad crediticia.
5. Cumplimiento más que satisfactorio del plan estratégico BBVAx3 - Plan Unidos, en su año de cierre.
6. Generación de ingresos recurrentes que superan los objetivos.

Datos Relevantes de BBVA Colombia

	2010	2011	2012	Var.
Balance BBVA Colombia (En Miles de Millones de Pesos)				
Activo Total	22.085	26.103	30.541	4.438
Recursos Gestionados	15.364	18.652	24.282	5.629
Inversión Crediticia Neta	14.491	18.009	20.361	2.353
Fondos Propios	2.254	2.564	2.857	293
Cuenta de Resultados BBVA Colombia (En Miles de Millones de Pesos)				
Margen de Intereses	1.182	1.329	1.488	158
Comisiones	261	265	267	2
ROF's	85	72	155	83
Gastos de Personal	324	339	378	38
Gastos Generales	246	272	307	35
Beneficio Antes de Impuestos	534	647	645	-2
Beneficio Después de Impuestos	420	484	444	-40
Ratios				
Ratio de Recurrencia	40,21%	36,21%	32,79%	-400
Ratio de Eficiencia	42,89%	45,95%	44,05%	-190
ROE	20,07%	20,83%	23,40%	257
ROA	2,13%	2,02%	1,63%	-39
Morosidad	1,60%	1,16%	1,17%	1
Cobertura de Mora	268,57%	339,47%	326,02%	-1.345
Cuotas de Mercado				
Depósitos	9,13%	9,84%	10,99%	115
Colocaciones	9,26%	9,38%	9,13%	-25
Depósitos + Colocaciones	9,44%	9,61%	10,04%	43
Otros Datos				
Empleados	4.338	4.565	4.808	243
Oficinas Banca Comercial	291	297	308	11
Oficinas Corporate & Investment Banking	3	3	3	-
Oficinas Banca de Empresas	12	11	11	-
Oficinas Banca Institucional	1	1	1	-
Oficinas Banca Personal	1	2	4	2
Corresponsales No Bancarios (Puntos)	171	223	250	27
Cajeros Automáticos	853	950	1.009	59



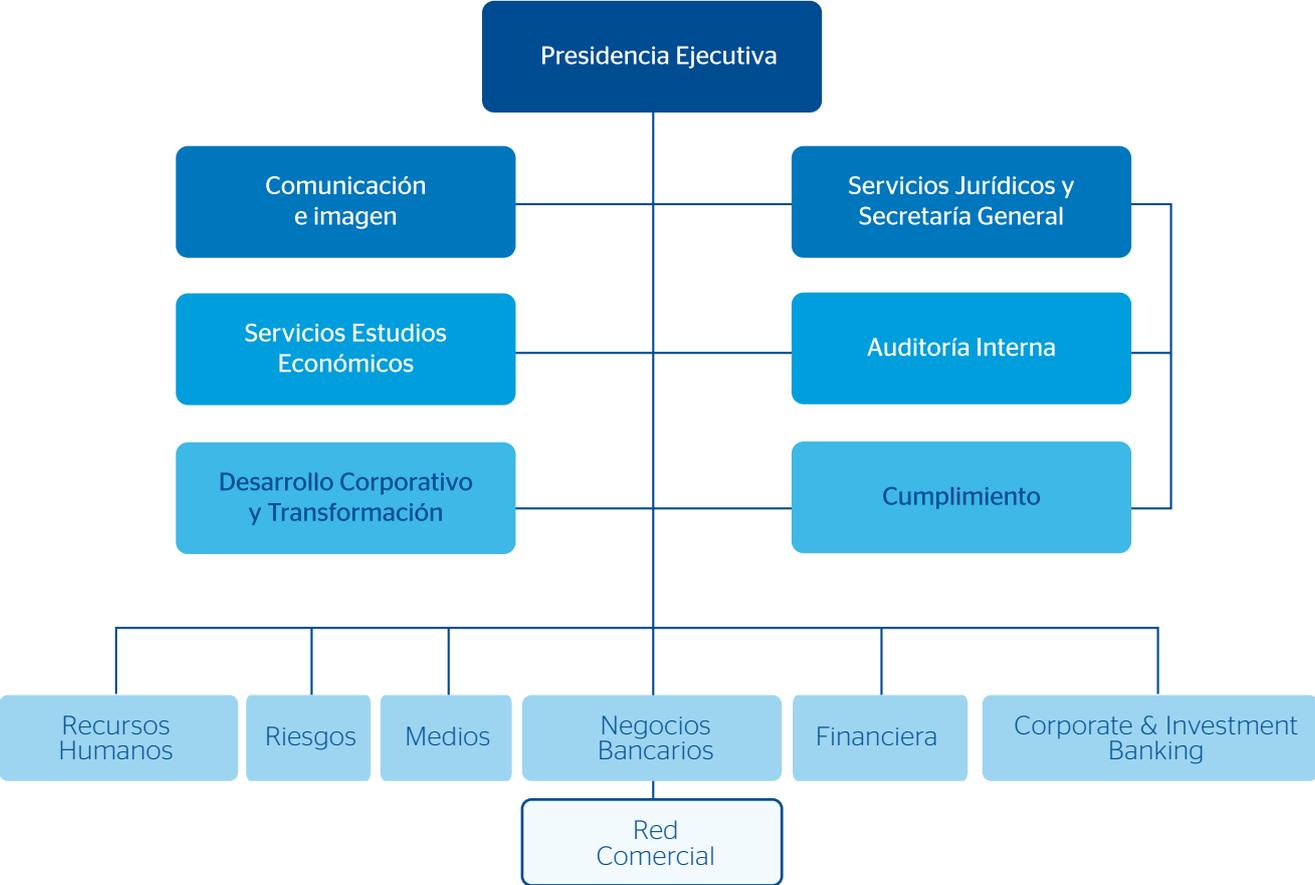
Cartera de Créditos por Línea de Negocio (En Millones de Pesos)

	2010	2011	2012
Cartera de Créditos Bruta	15.142.550	18.748.451	21.165.647
Consumo	3.842.681	5.512.617	7.118.886
Comercial	5.881.720	6.660.870	6.570.855
Microcréditos	403	144	44
Hipotecarios	3.402.615	4.185.000	4.788.041
Leasing	408.295	739.957	1.116.131
Provisiones	651.882	739.707	804.340
Cartera de Créditos Neta	14.490.668	18.008.744	20.361.307

Cuenta de Resultados Grupo BBVA Colombia (En Miles de Millones de Pesos)

	2010	2011	2012	Var
Margen de Intereses	1.257	1.411	1.578	167
Comisiones	447	446	475	30
ROF's	147	105	236	130
Gastos de Personal	380	408	449	41
Gastos Generales	308	336	377	40
Beneficio Antes de Impuestos	766	893	1.083	189
Beneficio Después de Impuestos	583	670	794	124

Organigrama del Banco



Estructura del negocio

Para BBVA Colombia continúa siendo una prioridad que sus acciones conduzcan, cada día, a que un mayor porcentaje de la población tenga acceso a los servicios financieros.

Para ello, durante 2012 abrió oficinas en nuevas poblaciones y en zonas de expansión de las ciudades principales.

Nuestra red de oficinas se amplió a 92 ciudades, en algunas de ellas como único banco; así mismo, permanece en 30 departamentos y ocupa el cuarto puesto en redes de oficinas del sistema financiero colombiano. BBVA no solo brinda atención a las personas naturales en la prestación de productos y servicios financieros, sino que cuenta con especialistas para atender las necesidades financieras al sector de las pequeñas, medianas y grandes empresas del país.

La red bancaria del BBVA la conforman 327 oficinas, distribuidas en la geografía nacional de la siguiente manera:

Oficinas Corporate & Investment Banking	Total
Bogotá	1
Medellín	1
Cali	1
Total	3

Oficinas Banca de Empresas	Total
Bogotá	5
Medellín	1
Barranquilla	1
Bucaramanga	1
Cali	1
Cartagena	1
Eje Cafetero	1
Total	11

Oficinas Banca Institucional	Total
Bogotá	1
Total	1

Oficinas Banca Personal	Total
Bogotá	4
Total	4

Banca Comercial	Total
Bogotá	89
Antioquia	37
Valle del cauca	32
Atlantico	16
Santander	14
Cundinamarca	12
Bolívar	10
Magdalena	7
Risaralda	7
Boyacá	6
Caldas	6
Cordoba	6
Guajira	6
Huila	6
Tolima	6
Cesar	6
Meta	6
Norte de santander	5
Nariño	5
Casanare	4
Quindío	4
Sucre	3
Cauca	2
Putumayo	3
Amazonas	1
Arauca	1
Caquetá	1
Chocó	1
San Andrés	1
Vichada	1
Total	308

Principios y políticas de Responsabilidad Corporativa



En el entorno actual, el modelo de negocio basado en la rentabilidad ajustada a principios está más vigente que nunca y supone una competencia distintiva de BBVA para generar valor en todos los grupos de interés, de forma equilibrada y sostenida en el tiempo.

Misión y visión

BBVA es un grupo global de servicios financieros, cuyo principal compromiso es aportar las mejores soluciones a sus clientes, un crecimiento rentable a sus accionistas y progreso en las sociedades en las que está presente. Esta misión le da vida a la organización y justifica el proyecto empresarial que representa.

Además, BBVA tiene una visión como empresa, una aspiración que impulsa sus ambiciones como organización y que se define en una idea: trabajamos por un futuro mejor para las personas.

BBVA concibe su futuro como parte del de todos aquellos que rodean su actividad. Entiende que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas que conforman las sociedades y países donde la compañía actúa y, por ello, aspira a que su labor como empresa contribuya a construir un futuro mejor para todos.

De este modo, BBVA se compromete con las personas que rodean su actividad y en especial con sus clientes, concebidos como el centro del negocio. Una determinación que define la identidad y el posicionamiento de la marca BBVA, y hace de esta una referencia de comportamiento empresarial responsable.

Rentabilidad ajustada a principios

Trabajar por un futuro mejor para las personas es un compromiso que BBVA define desde los fundamentos básicos del comportamiento empresarial responsable: los principios.

BBVA es una organización que construye y se construye a partir de principios de integridad, prudencia y transparencia. La integridad como manifestación de la ética en las actuaciones del Grupo y en sus relaciones con los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad en general). La prudencia, entendida como el principio de precaución en la asunción del riesgo. La transparencia como máxima de toda su actividad para ofrecer un acceso a la información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.

Estos principios sitúan a las personas en el centro del negocio y convierten a BBVA en una empresa que se guía no solo por la rentabilidad, sino también por las convicciones y el deseo de impulsar un desarrollo más sostenible, en el que el beneficio económico acompañe al progreso social y la protección del medio ambiente.

Este modo de trabajar y de hacer empresa se resume en un modelo de negocio basado no solo en la tradicional Rentabilidad Ajustada al Riesgo, sino también en la Rentabilidad Ajustada a Principios.

Como primera expresión de estos principios, BBVA cuenta con siete valores corporativos que concretan su aplicación en la actividad diaria de la organización, mostrando algunas de sus manifestaciones más específicas.

Los 7 Principios corporativos de BBVA

1 Clientes

El cliente como centro de nuestro negocio

2 Creación de valor

La creación de valor para nuestros accionistas como resultado de nuestra actividad

3 Equipo

El equipo como artífice de la generación de valor

4 Estilo de Gestión

El estilo de gestión como generación de entusiasmo

5 Ética e Integridad

Un comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad

6 Innovación

La innovación como palanca de progreso

7 Responsabilidad Social

La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo

Posicionamiento

La identidad y el posicionamiento de la marca corporativa de BBVA se enmarcan en cuatro valores que forman parte de su esencia: Customer Centric, sencillez, confiabilidad y globalidad.

Customer Centric: en BBVA queremos establecer una nueva relación banco-cliente, en la que el cliente pasa a ser “lo primero”. Antepone su beneficio al nuestro y lo convertimos en el eje de nuestra actividad. Es el valor que define el objetivo de nuestras acciones y nos sitúa como el banco que más beneficia a sus clientes.

Sencillez: es nuestra manera diferente de enfocarnos en el cliente. Queremos nuestra manera diferente de enfocarnos en el cliente. Queremos que piense y sienta que BBVA es el banco que más lo beneficia, porque le hace la vida más sencilla. La sencillez debe ser la guía de nuestras actitudes y de cada uno de nuestros actos.

Confiabilidad: BBVA es una marca confiable que quiere transmitir al cliente la seguridad y la tranquilidad de tener su dinero a buen recaudo. La confiabilidad es un valor necesario y básico en el sector financiero.

Globalidad: en BBVA aspiramos a ser una marca global, de referencia en el mundo. Nuestra presencia en más de 30 países es prueba de ello. Ser globales nos permite entregar más valor, confiabilidad, y transmitir esa percepción a nuestros clientes nos diferencia de una forma difícil de replicar. La marca BBVA es global y al mismo tiempo responde a las expectativas de sus clientes con soluciones adaptadas a cada país en el que opera; por eso, Adelante sintetiza todos estos planteamientos y simboliza el espíritu de constante impulso que guía la actividad de la empresa en el día a día, determinando su horizonte en el largo plazo.

Estrategia basada en principios



La Responsabilidad Corporativa en BBVA

Objetivos

La política de Responsabilidad Corporativa tiene como principal objetivo definir los comportamientos e impulsar aquellos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (valor social) y para BBVA (valor reputacional y valor económico directo).

Para ello es fundamental que estos compromisos y comportamientos sean expresión de la visión y los principios de BBVA, que respondan de la mejor manera posible a las expectativas de los grupos de interés y que, al mismo tiempo, refuercen la estrategia de negocio de la empresa.

Los principales compromisos que el Grupo pretende cumplir por medio de su política de Responsabilidad Corporativa son:

- Desarrollar en todo momento su actividad principal de forma excelente.
- Minimizar los impactos negativos derivados de la actividad de negocio.
- Desarrollar "oportunidades sociales de negocio" que generen valor social y valor económico para BBVA.
- Invertir en las sociedades donde estamos presentes mediante el apoyo a iniciativas sociales, especialmente relacionadas con la educación.

Gestión y gobierno de la Política de Responsabilidad Corporativa

Desde 2007 BBVA Colombia creó su Comité de Responsabilidad Corporativa como un compromiso de la alta dirección en el desarrollo de las acciones como empresa responsable. Este comité, auditor y regulador de todas las acciones desarrolladas por BBVA Colombia, tiene entre sus funciones principales:

- Apoyar a la administración en los programas que este recomiende realizar dentro de la Política de Responsabilidad Corporativa del banco.

- Asistir a las reuniones convocadas por la administración.
- Efectuar recomendaciones a la entidad sobre temas de responsabilidad corporativa.
- Definir las políticas integrales de actuación de BBVA Colombia como empresa responsable.

En 2008 se produjo la consolidación del Comité de RRC, presidido por el primer ejecutivo –country manager– y constituido por directivos de las áreas Financiera, Recursos Humanos, Jurídica, Comunicación e Imagen, Operaciones, Innovación y Desarrollo, Dirección de Redes, Banca de Redes, Tesorería y Riesgos.

La gestión de la responsabilidad y la reputación corporativa está a cargo del Departamento de Comunicación e Imagen, que integra dos funciones diferenciadas, pero vinculadas y complementarias: la coordinación de la Política de Responsabilidad Corporativa y la gestión de la reputación. Estas dos funciones se materializan en tres líneas de actuación:

- Seguimiento y evaluación de la opinión de los grupos de interés (escuchar).
- Propuesta de criterios, políticas y comportamientos responsables en todas las áreas de la actividad y de manera transversal (hacer).
- Comunicación y diálogo de las actuaciones realizadas (comunicar).

La Responsabilidad Corporativa en BBVA Colombia



Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativa

En mayo de 2008 se aprobó el Plan Estratégico de RRC, cuya misión consiste en definir cómo la Responsabilidad Corporativa es palanca de diferenciación para BBVA frente a todos sus grupos de interés, reforzando de este modo la reputación y el posicionamiento del Grupo.

El Plan Estratégico de RRC permite, además:

- Ser motor de innovación y transformación para el Grupo, contribuyendo a alcanzar los objetivos estratégicos fijados en el Plan Estratégico de Innovación y Transformación.
- Dar la mejor respuesta ante el nuevo contexto competitivo en el que las cuestiones sociales, medioambientales y reputacionales están aflorando nuevos riesgos y oportunidades.
- Implicar a todas las entidades de BBVA para el desarrollo progresivo de la RRC en el negocio.

Para su elaboración se han tenido en cuenta dos criterios básicos.

En primer lugar, ha sido importante determinar el foco preferente de actuación. Aunque una entidad como BBVA debe dar la mejor respuesta posible a las expectativas de todos sus grupos de interés, es necesario también focalizar los esfuerzos para aprovechar sinergias y alcanzar un mayor y mejor impacto.

En segundo lugar, se ha realizado una aproximación "glocal", es decir, sin dejar de lado la importancia del tema global en el que estamos insertos, permanecemos atentos a las iniciativas que se generen en el entorno de las comunidades en las que estamos presentes y en adaptarnos a las especificidades de cada una de ellas.

El plan establece las líneas de trabajo en materia de RRC en las que el Grupo seguirá trabajando. Todas ellas estructuradas por los asuntos relevantes, indicadas en el presente Informe.

El foco seleccionado para priorizar los esfuerzos tiene dos ejes básicos:

- La inclusión financiera/accesibilidad.
- La educación, incluida la educación financiera

Ambos ejes mantienen una clara alineación con la visión, los

principios corporativos y el posicionamiento de BBVA.

La educación favorece la integración de las personas y es una línea tradicional de trabajo en BBVA, que hemos fortalecido en los últimos años a través de nuestro Plan de RC.

• La inclusión financiera

Para millones de personas, el acceso a los servicios financieros no es fácil. Los segmentos sociales de rentas más bajas no cuentan, en la mayor parte de los casos, con las garantías que solicita la banca tradicional para conceder crédito y otros servicios financieros. Esta circunstancia los expone a la usura y limita extraordinariamente sus oportunidades de emprendimiento y de apoyo económico para necesidades básicas como la escolarización, los tratamientos médicos o las mejoras en la vivienda familiar. Resolver la exclusión financiera se convierte, por tanto, en una prioridad social y en una oportunidad económica.

BBVA considera que luchar contra la exclusión financiera es un objetivo coherente con sus propósitos empresariales y su compromiso ético y social.

El Grupo BBVA mantiene una fuerte apuesta por innovar en esta materia y encontrar los medios para facilitar el acceso global a los servicios financieros. Con este propósito, BBVA cuenta con varios proyectos relacionados con la inclusión financiera, entre los que cabe destacar a Bancamía.

• La educación financiera

BBVA valora la educación como un pilar fundamental en cualquier estrategia para la construcción de sociedades más igualitarias y equitativas, y entiende que su difusión es garantía de progreso y prosperidad. Por estos motivos, el apoyo a la educación es uno de los ámbitos de intervención social más importantes para BBVA. Y, dentro de la educación, la educación financiera surge como un área de implicación especial para BBVA por su clara conexión con la actividad del Grupo, ya que se concentra en difundir y facilitar la comprensión del funcionamiento del sector financiero y sus servicios.

La crisis económica internacional ha puesto de manifiesto la necesidad y la oportunidad de fortalecer la cultura financiera de la población, a fin de renovar y mejorar la relación de la ciudadanía con el sector financiero, favoreciendo el uso informado de sus servicios.

Así mismo, la educación en esta materia forma parte de la lucha por la inclusión financiera, ya que conocer el funcionamiento y la oferta del sector facilita un uso prudente de estos servicios, en línea con las necesidades personales del cliente, para contribuir de forma positiva a su bienestar y prosperidad económica.

Sin olvidar que para las entidades financieras, que los clientes tomen decisiones informadas mejora la gestión

del riesgo, favorece el ahorro y fortalece el sistema financiero en su conjunto. Una decisión informada revierte en un deudor más responsable y en un ahorrador más consistente.

De esta manera, somos conscientes de la necesidad de fundamentar los conocimientos básicos del sistema financiero colombiano, especialmente entre la población que no tiene acceso a los productos bancarios o que de alguna forma apenas se está acercando como cliente o usuario de nuestros servicios.

En BBVA Colombia nos preocupamos por este tema y desde comienzos del año comenzamos a trabajar en una serie de propuestas dirigidas a dar vida a un proyecto que permita en el corto plazo ofrecer herramientas, tanto prácticas como conceptuales, de lo que es y de lo que no es el sistema financiero.

A partir de la implementación de un grupo de módulos y sus respectivos desarrollos, estructuramos un programa que pasa por diversas etapas, desde una inicial en donde la historia y los conocimientos básicos de nuestro sistema financiero marcan la pauta, hasta otras más profundas en las que conceptos como ahorro, cuenta corriente, tarjetas de crédito, etc., se presentan de manera clara y pedagógica.

Hemos hecho mención y énfasis especiales en aspectos como el crédito, que permite a todas las personas, usuarias o no, tener claros los diversos manejos que se pueden dar a cada una de las líneas que ofrece el sistema y que facilita su manejo, programación, utilización y, especialmente, aporta herramientas para hacer de este, un recurso importante en el desarrollo de las personas y las empresas.

“Adelante con tu futuro” es nuestro programa de educación financiera, diseñado a escala internacional y adaptado a las necesidades y requerimientos del sistema financiero colombiano, estructurado en módulos y proyectado para ser dictado en un aula móvil que recorre las diferentes ciudades y municipios del país, para facilitar la formación de personas como ahorradores constantes y deudores responsables, con habilidades para el manejo de los diferentes productos financieros existentes en el mercado.

Por medio de talleres interactivos, el programa brinda conceptos financieros en un proceso formativo claro y sencillo. La experiencia educativa de “Adelante con tu futuro” consiste en múltiples dinámicas de aprendizaje, simulaciones y actividades que permiten tomar decisiones financieras aplicando los conceptos adquiridos en el programa, que está dividido en talleres ágiles y de contenidos de aplicación práctica.

Entre los talleres que comprende el programa, están:

El ahorro: contenidos que permiten entender que el ahorro forma parte de un proceso de planeación y organización, y que ayudan en la elaboración de estrategias para elaborar un plan de ahorro, conocer los principales instrumentos bancarios para ahorrar y descubrir al inversionista que llevamos dentro.

La tarjeta de crédito: hay que entender que el crédito no es malo para las finanzas personales y que puede ayudar a tener una vida más placentera; en este taller, además de aprender a hacerlo, se enseña a identificar, entre otras, las partes y elementos de una tarjeta de crédito y a interpretar adecuadamente un estado de cuenta.

Salud crediticia: la diferencia entre tener dificultades con los créditos y gozar de una perfecta salud crediticia es solo cuestión de planeación y organización. En el taller se aprenden las buenas prácticas para usar el crédito y organizar mejor las deudas; a detectar problemas con los créditos, mediante la adecuada interpretación de un historial de crédito y la identificación de sus elementos más importantes. Enseña cuáles son los hábitos crediticios y da guías para utilizar la calculadora de salud crediticia, que permite saber en qué estado se encuentran las personas en cuanto a deudas y créditos se refiere.



Canales transaccionales y seguridad bancaria: son los medios a través de los cuales las personas acceden a sus respectivos bancos. Estos pueden ser presenciales o no presenciales. Entre los primeros se encuentran las oficinas, los cajeros automáticos y los datáfonos. Los segundos incluyen la línea telefónica, la banca móvil (celular y dispositivos electrónicos) y la banca virtual (internet).

En el taller las personas aprenden a manejar correctamente los canales y, sobre todo, a conocer normas y prácticas de seguridad al momento de usar estos servicios.

En los talleres se aprecian videos con el tema principal de la lección y con la presentación de situaciones, hechos y mensajes financieros de forma ágil y dinámica, además de una serie de actividades personales y trabajo con materiales de consulta, que permiten familiarizarse con los principales conceptos de educación financiera.

Cada actividad presenta un problema cotidiano que pone a prueba las habilidades y conocimientos personales y sirve de guía para resolver situaciones particulares a partir del uso de calculadoras que tienen dos funciones principales: resolver los problemas contenidos en las actividades y servir de herramienta para las finanzas personales.

En resumen, el programa de educación financiera "Adelante con tu futuro", de BBVA Colombia, permite a las personas que lo tomen adquirir conocimientos básicos sobre temas financieros en aspectos como el ahorro, la tarjeta de crédito y la salud crediticia, por una parte. Por la otra, adquirir habilidades para que esos conocimientos se conviertan en herramientas para hacer uso de cada uno de los productos financieros que hay en el mercado colombiano, teniendo estrictos parámetros de seguridad y, sobre todo, con conocimiento pleno y racional de formas de pago, planificación y plazos.

Sistema de Gobierno Corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA Colombia lo conforman el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas en el que se regula su funcionamiento y facultades, los derechos de los accionistas, el Reglamento de la Junta Directiva que comprende su funcionamiento y facultades, así como los derechos y deberes en las labores propias del cargo de los Directores y el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

Adicionalmente, el Sistema cuenta con normas de conducta internas, contenidas en el Código de Conducta del Grupo BBVA, el Código de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores y el Código de Conducta para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, que consagran los postulados que rigen las actuaciones de sus directivos, administradores y empleados.

El Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA Colombia contempla una distribución de funciones entre la Junta Directiva y los diferentes comités, que han adoptado su propio reglamento, entre los que se destacan los siguientes: i) Comité de Auditoría; ii) Comité de Responsabilidad Corporativa, que apoya a la administración en el cumplimiento de los programas de responsabilidad social del banco.



Forman parte de este comité dos miembros independientes de la Junta Directiva y el Presidente del banco. Durante el ejercicio 2012, la gestión del comité se centró en cuatro focos fundamentales: impulsó el Programa de becas y entrega de los morrales con útiles escolares, para contribuir a la educación de la niñez de escasos recursos; continuó con el programa de Educación Financiera, que capacita a clientes, proveedores, empleados y sociedad en general para crear una cultura financiera, mejorar la administración de las finanzas y generar una transformación positiva en el manejo y comportamiento financiero; prosiguió con la Escuela para el Emprendimiento BBVA, cuyo propósito es formar estudiantes y docentes en competencias financieras y para el emprendimiento, y por último, impulsó el Proyecto Juventud y Construcción de Paz Fundación Manos Visibles, con el fin de brindar educación superior a jóvenes entre los 18 y 30 años que habitan en las zonas urbanas de Cali y Medellín, pertenecientes a estratos 1 y 2, que sean miembros directivos de organizaciones juveniles comunitarias. Adicionalmente, BBVA maneja otros programas: Voluntariado, Salón de Arte BBVA, Ruta Quetzal, Apoyo a la Cultura y Apoyo a Talentos Deportistas;

iii) Comité de Gobierno Corporativo: asiste a la Junta Directiva en temas relacionados con la implementación y mejoramiento de buenas prácticas de gobierno corporativo, la protección de los accionistas y el mercado en general en cuanto al acceso de información relevante, evaluación del desempeño del Comité de Auditoría y la Junta Directiva, entre otros. Este comité, que sesiona cada cuatro meses, puede reunirse extraordinariamente cuando se requiera y en él participa un miembro independiente de la Junta Directiva; iv) Comité de Nominaciones y Retribuciones: propone las políticas de remuneración –salarios– y los criterios objetivos por los cuales el Banco debe contratar a sus principales ejecutivos, incluidos el Presidente y los vicepresidentes.

Informe Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría y Cumplimiento de BBVA Colombia está integrado por tres miembros de la Junta Directiva del banco, de los cuales dos tienen la calidad de independientes. El comité cuenta con un reglamento aprobado por la Junta Directiva, que regula, entre otras materias, su funcionamiento y facultades.

Durante el año 2012 el comité se reunió en cuatro oportunidades, según lo estipulan su reglamento interno y la regulación vigente.

El comité ha venido apoyando la gestión de la Junta Directiva en la preparación y presentación de los estados financieros conforme a la Ley, en el seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno –SCI del banco–, así como respecto al control efectivo de los conflictos de interés, la prevención del fraude y el cumplimiento razonable de las leyes y demás regulaciones aplicables a la entidad.

En cumplimiento de lo dispuesto por las circulares externas 14 y 38 de 2008 de la SFC, este comité evaluó la efectividad del Sistema de Control Interno –SCI– para el año 2012. En este trabajo se analizaron, entre otros, los siguientes aspectos: el diseño y efectividad de los controles relevantes para la entidad (ambiente, control, evaluación riesgo, información, comunicación y monitoreo); de igual manera, se estudiaron los controles de los procesos relacionados con la gestión e información financiera y periódicamente se analizó el comportamiento de los EE.FF. de la entidad;

se efectuaron revisiones a los resultados de las evaluaciones desarrolladas por la Revisoría Fiscal durante este ejercicio, así como sobre los demás aspectos evaluados por la SFC y otros entes de control, sobre los cuales se observó la existencia de planes de mejora, que en su gran mayoría se encuentran implementados o en proceso de implementación y se refieren a debilidades no materiales, por lo que se concluye que el SCI implementado por BBVA Colombia cumple razonablemente con los criterios establecidos por la SFC en la Circular Externa 038 de 2009.

También fueron objeto de evaluación los informes presentados por el oficial de Cumplimiento sobre el funcionamiento y monitoreo del Sarlaft y se realizaron seguimientos a los planes de acción implementados por la administración para ajustarse a las recomendaciones de la SFC, en temas relacionados con actualización de información, poblamiento de campos, seguimiento a los cambios y, o, variaciones fácticas y temporales, entre otros.

El monitoreo del Sarlaft refleja un constante mejoramiento. Se han ejecutado pruebas en el plan de segmentación de factores de riesgo e indicadores del sistema, se han gestionado procedimientos relacionados con el conocimiento del cliente y la actualización de su información en la base de datos y se divulgó el plan de ajustes en el informe de efectivo. El riesgo consolidado de la compañía, una vez evaluado cada uno de los factores, presenta un nivel bajo.

En relación con el SAC, la gestión durante 2012 representó mayor calidad en la administración de quejas y reclamos, al contar con la metodología Lean, que implica mejoramiento en tiempos de respuesta, definición de indicadores de gestión medibles, unificación de procesos para atender tipologías y estandarización de canales de radicación.

En cuanto a las recomendaciones emitidas por la revisoría fiscal Deloitte, relacionadas con el proceso de mejoramiento a la gestión de recepción y atención de quejas y reclamos redirigidos y la de capacitación en materia de SAC, los planes de acción se encuentran en proceso de implementación al momento de la evaluación, concluyendo en una buena calificación SAC para este criterio.

Encuesta Código País

En relación con las prácticas corporativas, la Superintendencia Financiera de Colombia realizó una encuesta sobre el grado de asunción de las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas, cuyo informe fue dado a conocer en el año 2012.

La encuesta evalúa temas relacionados con el desarrollo de las asambleas, el funcionamiento y conformación de la Junta Directiva, la revelación de información y la atención a los accionistas, cuyos resultados evidenciaron que BBVA Colombia cuenta con 35 medidas implementadas, que sitúan a la entidad financiera en Colombia dentro de las cinco que más medidas reportaron implementar.

El banco, igualmente, ha adoptado prácticas de gobierno corporativo adicionales a las recomendadas por el Código de Mejores Prácticas Corporativas, tales como:

Información adicional

Durante 2012 se efectuó una reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, conforme a los términos establecidos en la ley, en los estatutos sociales, el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Reglamento de Asamblea General de Accionistas, destacándose las siguientes prácticas:

- La convocatoria de las asambleas realizadas durante el año se efectuaron a través de medios de comunicación escritos y de la página web del banco.
- El banco transmitió la reunión de la asamblea ordinaria de accionistas celebrada el 27 de marzo de 2012 a través de la web y publicó las decisiones tomadas.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

De conformidad con lo previsto en el numeral 4 del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000, la administración informa que BBVA Colombia cumple estrictamente las disposiciones legales relacionadas con propiedad intelectual y derechos de autor, para los distintos servicios, productos y operaciones.

Durante el ejercicio 2012, Control Interno y Riesgo Operacional ha evaluado y monitoreado el estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, de acuerdo con la metodología establecida para la identificación, valoración y evaluación de riesgos en pro de mitigar su materialización.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Carta Circular 016 de 2011 de la SFC, se deja constancia de que las evidencias de estas evaluaciones reposan en las herramientas y fichas de trabajo utilizadas por la Unidad de Control Interno y Riesgo Operacional para el desarrollo de su función, actividad reportada periódicamente a la Junta Directiva.

Por lo expuesto, la Junta Directiva y la administración de BBVA Colombia garantizan que el software instalado, en uso o en poder de la entidad, cuenta con las correspondientes licencias y que se han implementado controles para que los procesos de compra, desarrollo, instalación, adecuación y mantenimiento de software cumplan con los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico.

Informe Artículo 47 Ley 964 de 2005

Para asegurar y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, BBVA Colombia cuenta con dos áreas: una denominada Control Interno y Riesgo Operacional, cuya misión es la gestión de riesgos operacionales de los sistemas y procesos de información de la entidad, y otra llamada Control Interno de Información Financiera, orientada a garantizar que la información financiera y contable sea presentada en forma adecuada, con el cumplimiento de los requisitos legales.

Estas dos áreas trabajan armónicamente para garantizar un ambiente de control adecuado, que asegure el cumplimiento de políticas, principios y prácticas contables, con el fin de certificar que todos los procesos que afectan la información financiera estén libres de errores y permitan una apropiada toma de decisiones por parte de la administración.

Durante el ejercicio 2012, el banco ejecutó las políticas y procedimientos adoptados en 2010 para la gestión contable y de tecnología, con el propósito de mejorar el funcionamiento de los sistemas que generan la información contable y demás reportes, en condiciones razonables de seguridad, veracidad y confiabilidad.

En cumplimiento de las mencionadas políticas se definieron mecanismos de análisis y control de los sistemas de información contable, entre los que se destacan:

- El Comité de Incidencias Contables tiene el objetivo de revisar, analizar y evaluar los impactos en los circuitos contables, derivados de fallos en los procesos informáticos e identificar soluciones que mitiguen los riesgos de carácter operacional y legal.
- El área de Control y Gestión de Medios tiene dentro de sus funciones el control, seguimiento y alertas en temas relacionados con la gestión de información contable y financiera, en la que además existe un cargo exclusivo para la inspección de reportes de información antes de control, con el fin de mejorar los mecanismos de interfaces y de extracción de información contable de manera más ágil y segura.
- El área de Auditoría Interna evalúa constantemente la efectividad de los procedimientos y controles establecidos para el funcionamiento de los sistemas de información de BBVA Colombia, concluyendo que el sistema de información es adecuado y seguro, que se han ejecutado los planes para atender recomendaciones de mejora identificadas, sin evidenciarse un riesgo relevante para la entidad.

Teniendo en cuenta las evaluaciones y controles efectuados sobre los sistemas de información contable y financiera, la Junta Directiva y la administración de BBVA Colombia garantizan que los sistemas de revelación y control de información son efectivos y seguros.

Sistema y función de cumplimiento

BBVA Colombia está comprometido con el estricto cumplimiento de la ley y considera que la observancia sistemática de estándares de comportamiento ético es fuente de creación de valor estable, que constituye requisito indispensable para preservar la confianza de la sociedad en cualquier institución.

En BBVA se han asumido principios básicos para la gestión de determinadas cuestiones que pueden llegar a afectar a la integridad corporativa y que se enmarcan dentro del denominado Riesgo de Cumplimiento, que deriva básicamente de la forma como una entidad conduce sus relaciones de negocio con terceros y sus actuaciones en los mercados, y que principalmente tiene su origen en obligaciones recogidas en disposiciones normativas sobre las cuestiones que se citan más adelante.

Las medidas dirigidas a asegurar el cumplimiento de estas obligaciones son responsabilidad de múltiples departamentos dentro de la organización, cada uno de ellos especializado en su concreto ámbito de actuación.

Para BBVA, el Riesgo de Cumplimiento se define como el riesgo normativo y, o, reputacional, asociado a las cuestiones de cumplimiento. El alcance de dichas cuestiones puede variar con el tiempo en función de la evolución del entorno (especialmente el normativo) o de los negocios. Sin perjuicio de que, con base en lo anterior puedan introducirse otras materias, en todo caso se entenderán incluidas dentro de dichas cuestiones las siguientes:



- Conducta en los mercados.
- Tratamiento de los conflictos de intereses.
- Riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo.
- Protección de datos personales. .

Principio de precaución: la gestión del riesgo

El riesgo forma parte del negocio bancario, es un elemento inherente a esta actividad, y su gestión supone un reto diario para las compañías del sector. BBVA aplica el principio de precaución en todas sus operaciones.

Este principio se convierte así en un criterio general que implica la asunción solo de riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia. La actividad financiera se ve expuesta a rápidos cambios y, por tanto, a nuevos riesgos que deben ser detectados y valorados de forma adecuada. Riesgos de muy distinta naturaleza no solo vinculados a aspectos financieros, sino también sociales, ambientales y reputacionales de diversa índole. En respuesta a esta permanente transformación del contexto operativo y la pluralidad de riesgos posibles, el Grupo BBVA mantiene varios objetivos complementarios.

Por una parte, preservar la solvencia de la entidad. Para ello, BBVA se asegura de que la exposición al riesgo se mantenga dentro de unos límites controlados, con base en parámetros previamente establecidos y con un perfil equilibrado. Así mismo, se aborda la gestión de riesgos de modo que las políticas que de ella se derivan conecten claramente con los objetivos estratégicos del Grupo. Finalmente, BBVA trabaja en torno a la idea de una rentabilidad ajustada a riesgo, es decir, conseguir que todas las decisiones contribuyan a crear valor mediante la consideración de los riesgos.

Para cumplir con estos propósitos, la empresa cuenta, en primer lugar, con unos principios básicos de actuación.

El primero de ellos reconoce la independencia y globalidad de la gestión de riesgos dentro del Grupo. El segundo habla de que la gestión del riesgo debe producirse a lo largo de toda la vida de este, es decir, del análisis previo a la aprobación, y a la extinción del riesgo.

Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales

Código de conducta

Un elemento básico en el sistema de cumplimiento es el Código de Conducta del Grupo BBVA, que define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa.

El Código de Conducta es aplicable a la totalidad de las entidades y de los empleados de BBVA en Colombia. Refleja públicamente el conjunto de los compromisos de BBVA con sus grupos de interés directos — accionistas, clientes, empleados y proveedores— y con las sociedades en las que opera la compañía.

Los siguientes son los principios orientativos del Código de Conducta de BBVA



Una de las principales herramientas que apoyan la gestión del Código de Conducta son los denominados canales de comunicación de actitud responsable, a través de los cuales los empleados pueden denunciar de manera confidencial y segura situaciones que puedan ser violatorias de las disposiciones contenidas en el código o de la normativa legal vigente; aquellas actuaciones consideradas éticamente cuestionables son conocidas por el Comité de Integridad Corporativa, constituido por los máximos responsables de las áreas de Servicios Jurídicos, Recursos Humanos, Cumplimiento y Auditoría Interna.

Principales aspectos que pueden ser tratados en los canales de actitud responsable:



Política de conducta en el ámbito de los mercados de valores

La política de conducta en el ámbito de los mercados de valores es un desarrollo de las pautas establecidas en el Código de Conducta BBVA en relación con los mercados, e incorpora una serie de principios y criterios generales de actuación comúnmente aceptados a escala internacional, dirigidos a preservar la integridad en los mercados, y que los empleados de BBVA hemos de respetar en relación con:

- El tratamiento de la información privilegiada.
- La prevención de la manipulación de cotizaciones.
- La gestión de los potenciales conflictos de interés que pudieran surgir.
- Nuestras propias operaciones en los mercados de valores.

Códigos específicos de áreas funcionales

Además del Código de Conducta para los empleados del BBVA en Colombia, la compañía se ha dotado de otros instrumentos específicos destinados a la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional.

Los más importantes son:

- Reglamento interno de conducta del mercado de valores.
- Estatuto de la función de cumplimiento.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA.
- Principios aplicables a los procesos de enajenación de bienes y equipos propiedad de BBVA mediante oferta a sus empleados.
- Código de conducta para la administración del riesgo del lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

Integridad en los negocios y protección

de datos personales

El código de conducta establece el respeto al deber de confidencialidad en las relaciones con terceros, incluido el estricto cumplimiento de las exigencias legales en el ámbito de Protección de Datos Personales. En desarrollo de lo anterior, el área de Cumplimiento en este ámbito trabaja en la revisión de la nueva ley de protección de datos, que entrará en vigencia en el mes de abril de 2013.

En desarrollo de lo establecido en las políticas corporativas de BBVA, el área de Cumplimiento ejecutó en 2012 visitas de Compliance Testing a 50 oficinas de la red para validar los controles asociados a la función de protección de datos personales; con los resultados obtenidos, se acometerán planes de mejoramiento que fortalecerán la aplicación de los principios corporativos y la normativa legal en esta materia. Compliance Testing es una metodología orientada a verificar que los controles establecidos para mitigar los riesgos se estén ejecutando de manera adecuada.

Con el apoyo del área de Recursos Humanos se mantuvieron las estrategias de capacitación con el propósito de afianzar aún más la cultura ética en la entidad. Para tal efecto, se continuó la realización

de cursos virtuales correspondientes a: Código de conducta, Política de conducta en el ámbito de los mercados de valores, y Protección de datos personales. También se llevaron a cabo actividades de capacitación virtual y presencial con las personas sujetas al Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores.

Así mismo, y en coordinación con el área de Comunicación e Imagen, se adelantó una campaña formativa dirigida a todos los empleados, con el propósito de afianzar y recordar los siguientes aspectos del código de conducta: i) Aceptación de regalos y compensaciones, ii) Política de escritorio limpio, y iii) Adecuada destrucción de la información confidencial.

Acuerdos internacionales suscritos

En BBVA mantenemos vigentes los siguientes acuerdos y seguimos apoyando estas iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (www.globalcompact.org)
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI) (www.unepfi.org).
- Principios de Ecuador (www.equator-principles.com).
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (www.unpri.org).

Por otro lado, BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (www.un.org) y a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo (www.ilo.org).

Las entidades financieras desempeñan un papel crucial en la actividad económica de las sociedades. Entre otras muchas funciones, canalizan recursos desde agentes con excedentes hacia agentes que los necesitan para la inversión o el consumo (desarrollando, además, una labor de multiplicación de los recursos financieros, básica para el funcionamiento de la economía), y ejercen una función primordial en el análisis de las oportunidades y decisiones de inversión. Ocupan, así, una posición clave en el sistema económico, como facilitadores esenciales de la actividad de todos los agentes (administraciones públicas, empresas, instituciones sin ánimo de lucro y familias), convirtiéndose en elementos fundamentales en la creación de valor.

El segundo de los principios corporativos que BBVA plantea es "la

creación de valor para los accionistas y el resto de los grupos de interés como resultado de la actividad". BBVA entiende la creación de valor como una de sus funciones principales y la aportación más importante a las sociedades en las que actúa, pues no se trata solo de valor

Creación de Valor Directo Tangible: Detalle por Grupos de Interés (Millones de Pesos)				
Grupo	Indicador de Valor	2010	2011	2012
Accionistas	Dividendos	210.197	241.957	222.136
Empleados	Gastos de personal	324.000	339.476	377.941
Clientes	Intereses y cargas asimiladas	462.209	649.896	952.811
Proveedores	Otros gastos de administración ¹	245.831	271.901	306.920
Sociedades	Contribuciones, impuestos sobre beneficios y otros Impuestos	113.800	163.358	200.809
	Recursos destinados por BBVA Colombia para el apoyo a la comunidad	4.295	5.090	5.791

¹ Se ha seleccionado este concepto como aproximación adecuada a los pagos realizados a terceros por compras y servicios prestados

Valor Económico Generado y Distribuido (Millones de Pesos)			
Grupo	2010	2011	2012
Valos Económico Generado (VEG) ⁽¹⁾	1.501.777	1.590.501	2.108.368
Margen de Intereses	1.182.406	1.329.235	1.578.282
Comisiones Netas	260.956	264.861	475.390
ROF	84.539	72.121	235.565
Otras ganancias o pérdidas netas ⁽¹⁾	-26.125	-75.716	-180.869
Valor Económico Distribuido (VED)	893.828	1.016.692	1.107.807
Dividendos	200.592	230.901	211.985
Resultados Atribuidos a la Minoría	9.605	11.056	10.151
Proveedores y otros Gastos Administración (Excluidos Sueldos y Salarios)	245.831	271.901	306.920
Impuestos	113.800	163.358	200.809
Gastos de Personal	324.000	339.476	377.941
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	607.949	573.809	1.000.561
Reservas	210.197	241.957	222.136
Provisiones y Amortizaciones ²	378.851	274.956	332.022

¹ Incluye Resto de Ingresos Netos Ordinarios y No Ordinarios

² Incluye Amortizaciones + Pérdida por deterioro de activos + Dotaciones a provisiones



Grupos de interés

En sus actividades, BBVA trabaja para cumplir las expectativas de todos sus grupos de interés a través de la comunicación permanente, el desarrollo de relaciones y la construcción de alianzas.

Identificación y diálogo con los grupos de interés en BBVA

En BBVA definimos a los grupos de interés como todas aquellas personas, instituciones o colectivos que afectan significativamente nuestra actividad y decisiones, o que se ven afectadas por ellas.

El mapa de grupos de interés y los canales de escucha y diálogo son los instrumentos para dar a conocer a los grupos de interés los comportamientos responsables de la empresa. La finalidad de este proceso es ofrecer la mayor información y transparencia posibles para diferenciarnos, ganar su confianza e influir de forma positiva en las percepciones y en los comportamientos favorables de estos grupos de interés.

La finalidad de la escucha y el diálogo es dar respuesta, de forma oportuna y completa, a las inquietudes planteadas por nuestros grupos de interés y que se refieran a temas de relevancia para ellos. En este sentido, es una de las herramientas de gestión que emplea BBVA para tomar decisiones sobre los temas prioritarios que deben integrarse en nuestro desempeño cotidiano, sobre las oportunidades nuevas de creación de espacios de valor compartido y sobre los que debemos informar y comunicar a los grupos de interés. El objetivo de BBVA es avanzar en un modelo de empresa que escucha y aprende a relacionarse con sus grupos de interés.

Esta estrategia compleja y difícil de imitar, genera dos recursos intangibles de gran valor para las organizaciones: la innovación y la reputación. La tarea debe llevarse a cabo de forma ordenada y sistemática, mediante canales y procesos robustos de investigación, que permitan crear indicadores y cuadros de mando capaces de recoger las expectativas de los grupos de interés y demostrar un retorno positivo para la organización. Retorno en

diferenciación y generación de valor concretados en tres ámbitos complementarios: 1) elegibilidad, una diferenciación que atrae accionistas e inversores institucionales; 2) oportunidades sociales de negocio, una diferenciación basada en la innovación, en nuevos productos y servicios, nuevos modelos de negocio y nuevos segmentos de población, y 3) captación y retención del talento, una diferenciación que atrae más eficientemente a nuevos empleados y compromete a los actuales.

Este retorno se resume en la capacidad de BBVA para generar confianza y fortalecer su buena reputación ante los grupos de interés.

La escucha y el diálogo con los grupos de interés permiten establecer objetivos y definir planes para la mejora continua, así como para identificar con anticipación temas y asuntos que pueden convertirse en futuros riesgos y amenazas, a fin de establecer planes de acción y poder mitigarlos.

Principales grupos de interés de BBVA y compromisos del Grupo con cada uno de ellos



En definitiva, un contacto activo con los grupos de interés a través del diálogo aporta una percepción más certera de la amplia y compleja realidad que configura el entorno de negocio, contribuyendo a neutralizar posibles amenazas y considerar nuevas posibilidades.

Integración de las expectativas de los grupos de interés en la gestión

Existen, fundamentalmente, dos vías a través de las cuales integramos las expectativas sobre los temas más relevantes de nuestros grupos de interés en la gestión de la organización.

Por un lado, la relación ordinaria que mantienen las áreas de Negocio y las áreas de Apoyo al Negocio con cada grupo de interés, nos permite identificar, mediante herramientas de escucha específicas y técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas (grupos de trabajo y encuestas con clientes, encuestas de satisfacción a empleados, estudios de percepción de accionistas...), los temas relevantes y la valoración que hacen de nuestras actividades y desempeño. Esta información permite establecer planes de actuación y de comunicación.

Por otra parte, el comité de RRC tiene como una de sus funciones servir de vínculo entre los grupos de interés y la organización.

Para cumplir con esta función, aglutina la información procedente de las áreas de Negocio y de Apoyo al Negocio, y la complementa con actividades e investigaciones específicas en el ámbito de la responsabilidad, la reputación, la percepción y la fortaleza de la marca corporativa.

Algunas de las principales herramientas empleadas para detectar las demandas de los grupos de interés son las siguientes:

1. El sistema de monitorización de reputación corporativa, denominado Reptrak (Reputation Tracking), que mide en forma periódica la relevancia de distintos temas para los grupos de interés, así como los juicios y percepciones de estos sobre nuestra actividad.

El Reptrak tiene un modelo de medición y gestión de la reputación estrechamente vinculado con la gestión de la responsabilidad y orientado a la creación de valor para el Grupo; lo gestiona directamente el Departamento de Comunicación e Imagen.

El Reptrak mide la reputación como un índice que integra la opinión, la estimación, la admiración y la confianza de los grupos de interés en las organizaciones empresariales. El modelo descompone este índice en una serie de atributos concretos, agrupados en siete dimensiones (oferta, trabajo, ciudadanía, ética, innovación, liderazgo y finanzas), cuyo análisis permite la gestión y la mejora de la reputación general ante cada grupo de interés.

Las siete dimensiones que construyen la reputación integran los siete principios corporativos del Grupo BBVA, implantados en todas sus actuaciones y que transmiten a sus grupos de interés gracias a los canales y soportes de comunicación y diálogo.

Este modelo de medición posibilita a BBVA:

- a) Conocer la percepción que sobre la entidad tiene cada uno de los grupos de interés analizados, y en concreto, los puntos fuertes y débiles en términos absolutos y en relación con otras empresas, dentro y fuera del sector.
- b) Entender el nivel de relevancia y prioridad de cada aspecto para cada grupo de interés, lo que permite una mayor eficiencia en la focalización de esfuerzos para integrar las expectativas de cada grupo en la gestión.

c) Facilitar la implicación transversal de las distintas áreas del Grupo en la ejecución de planes de acción que fortalezcan la responsabilidad y la reputación corporativa.

2. En 2012 se realizó una consulta cualitativa a nuestros grupos de interés en los principales países en los que operamos mediante cuestionarios, entrevistas, talleres y grupos de discusión. Participaron accionistas, empleados, proveedores y clientes, además de expertos en sostenibilidad, medios de comunicación, representantes de organizaciones sociales, culturales y medioambientales. El resultado de este trabajo permitió la identificación y caracterización de los asuntos relevantes, tanto para informar como para generar políticas específicas.

Asuntos relevantes: riesgos y oportunidades

La política de Responsabilidad Corporativa se desarrolla en torno a los asuntos relevantes para BBVA que integran, además de la visión, principios y estrategia de negocio, las expectativas de los grupos de interés, obtenidas a partir de los múltiples canales de diálogo y relación.

Estos asuntos se traducen en riesgos para la compañía, pero también en oportunidades para generar valor social y valor para esta. El Grupo BBVA centrará su actividad de Responsabilidad Corporativa en los siguientes asuntos:

1. Orientación al cliente.
2. Inclusión financiera.
3. Finanzas responsables.
4. Oferta de productos y servicios responsables.
5. Gestión responsable de recursos humanos.
6. Compras responsables.

7. Gestión ambiental y cambio climático.

8. Compromiso con la sociedad.

Este conjunto de sistemas de escucha, métodos de investigación y canales de comunicación, permite obtener de forma objetiva un diagnóstico y un seguimiento periódico riguroso de las demandas y expectativas más relevantes de los grupos de interés. La integración de los indicadores y cuadros de mando que se utilizan permiten establecer objetivos de mejora e indicadores de progreso para el Grupo.

Comunicación a los grupos de interés

La construcción de confianza y de buena reputación implica entender la comunicación como una herramienta necesaria para valorar nuestro comportamiento responsable.

La finalidad legítima de la comunicación es ofrecer la mayor información y transparencia posibles a nuestros grupos de interés para consolidar con credibilidad nuestra diferenciación, ganarnos su confianza y tratar de influir de forma positiva en sus percepciones y en los comportamientos favorables hacia nuestro Grupo.

Trabajar haciendo bien las cosas y comunicarlo son requisitos indispensables para llevar a cabo este proceso.

Los procesos de comunicación del Grupo integran todas las formas y canales de comunicación interna y externa para llegar a nuestros grupos de interés.

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa es el principal instrumento de comunicación; la aplicación de estándares, métodos de verificación, certificación y aseguramiento respaldan la veracidad y la relevancia de la comunicación con nuestros grupos de interés para mejorar sus percepciones y fortalecer, por tanto, nuestra buena reputación.



Inclusión Financiera

El acceso a servicios financieros es uno de los más importantes factores que contribuyen a que las personas tengan un futuro mejor. En BBVA trabajamos para facilitar a nuevos segmentos de la población el acceso a los servicios financieros.

Fundación Microfinanzas BBVA¹

En el marco del compromiso de BBVA con la inclusión financiera, se creó en 2007 la Fundación Microfinanzas BBVA, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas, a través de las Finanzas Productivas (la provisión de productos y servicios financieros y acompañamiento en el desarrollo de actividades productivas).

A finales de 2012, la Fundación Microfinanzas BBVA atendía a 1.293.514 clientes en América Latina, lo que representaba un impacto directo en la vida de 5,2 millones de personas con su trabajo. A la misma fecha, y desde su constitución, el valor de los créditos que había otorgado se elevaba a 3.500 millones de dólares (4.407 millones de dólares si se tiene en cuenta el valor de las carteras compradas al adquirir las compañías), en términos acumulados, con un promedio de importe de 1.300 dólares.

En relación con sus clientes, 60 % son mujeres y 43 % perciben ingresos menores a 9 dólares al día, contando a cierre de año con 6.829 empleados y una red de 476 oficinas en los siete países de la región en los que está presente actualmente.

Con la integración en 2012 de Banco Adopem en República Dominicana, entidad con gran reconocimiento internacional y multipremiada por su atención a los segmentos más pobres, la fundación cuenta ya con nueve entidades microfinancieras en América Latina: el Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia; Caja Nuestra Gente y Financiera Confianza en Perú; la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico; Emprénde Microfinanzas y Fondo Esperanza en Chile; Contigo Microfinanzas en Argentina, y Microserfin en Panamá.

Este grupo de entidades especializadas en finanzas productivas ha situado a la Fundación Microfinanzas BBVA como el primer operador en número de clientes con metodología individual y por cartera en América Latina.

En Colombia, donde la Fundación Microfinanzas BBVA está presente a través del Banco de las Microfinanzas Bancamía, se ha continuado contribuyendo al desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las familias menos favorecidas del país.

En 2012, la fundación ha apoyado a 502.980 emprendedores colombianos de escasos recursos, clientes cuyo 59 % son mujeres, que gracias al apoyo de Bancamía han podido emprender o desarrollar modestas actividades productivas que les han permitido mejorar su calidad de vida y el de sus familias.

Además de brindar un fácil acceso a diferentes modalidades de crédito, cuyo importe de préstamo medio se sitúa en \$2.256.792, Bancamía ofrece otros servicios financieros, adaptados a las necesidades de sus clientes.

Entre la gama de servicios financieros que ofrece Bancamía se destacan la cuenta de ahorro "Ahorramía", de la que ya disponen más de 430.000 clientes, y el CDT Rentamía (Certificado de Depósito a Término), que actualmente permite a 60.000 clientes ahorrar su dinero de forma segura y obtener mayor rentabilidad.

En cuanto a su crecimiento y expansión, Bancamía continuó trabajando en 2012 para ampliar su actividad a otras zonas del país y poder atender a más personas. Con tal fin, completó al cierre del ejercicio la apertura de 171 oficinas en 27 departamentos, con cubrimiento en 824 municipios, es decir, en el 73 % del territorio nacional, entregando 1.155 créditos diarios, equivalente a 144 créditos por hora laborable.

También durante 2012, Bancamía realizó su primera emisión de bonos al mercado de capitales por valor de 100 mil millones de pesos, con una demanda que duplicó la oferta, a un plazo de dos años y una tasa fija de corte de 7,39 % efectivo anual.

Esta colocación superó ampliamente las expectativas, por ser además la primera vez que en el mercado un banco con misión social, especializado en microfinanzas y vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, logra esta colocación de bonos, cuyo objetivo es profundizar aún más en su visión, y poder prestarles a más y más empresarios menos favorecidos del país, para el desarrollo productivo de sus emprendimientos.

En relación con su actividad institucional, en 2012 Bancamía presentó el libro "El negocio de la vida, historias con corazón", que reúne la historia de 12 empresarios de escasos recursos del país, clientes de la entidad, contando su primera experiencia dentro del sistema financiero, acompañada por artículos de expertos que analizan el efecto del microcrédito en Colombia.

La presentación del libro, que tuvo lugar en el marco de un evento titulado "Las microfinanzas como motor de desarrollo y prosperidad en Colombia", contó con la participación del ministro de Hacienda, Mauricio Cárdenas, y del superintendente financiero, Gerardo Hernández, así como de varios expertos en economía del país.

Desde el comienzo de sus operaciones bancarias en 2008, Bancamía se ha constituido en la institución microfinanciera regulada más grande del país, y se ha mantenido como

el banco privado de microfinanzas con mayor tamaño de cartera de microcrédito en Colombia, con el 28,19 %.

Además, la entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA ha recibido diversos galardones a su actividad. Entre ellos se destaca el reconocimiento de la iniciativa internacional Smart Campaign, que incluyó el código de ética de Bancamía entre los "10 mejores códigos de ética de entidades microfinancieras de todo el mundo", destacando para su elección, su atención y la guía para el trato con sus clientes.

Además de su actividad principal, que la Fundación Microfinanzas BBVA desarrolla a través de Bancamía, la fundación también llevó a cabo iniciativas durante 2012 para impulsar y transformar altruistamente el desarrollo del sector microfinanciero colombiano.

En esta línea de trabajo, la fundación continuó realizando su Programa de Formación de Especialistas en Microfinanzas, en colaboración con la Universidad Javeriana, la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España (UNED), y el auspicio del Banco Interamericano –Fomin–, capacitando a 571 personas a través de su modalidad presencial y on-line desde su puesta en marcha en el país en 2009.

Además de Colombia, la fundación también llevó a cabo este programa en Perú (Universidad del Pacífico); Chile (Instituto de Estudios Bancarios); Argentina (Universidad del Congreso), y Panamá (Universidad Latina y la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa –Ampyme–), permitiendo la formación de 1.669 personas desde la creación del programa en 2009.

En relación con su actividad institucional, la Fundación Microfinanzas BBVA recibió en noviembre de 2012 el premio "Social Investment Pioneers" otorgado por The Principles for Social Investment Secretariat, a United Nations Global Compact Initiative, en la categoría de Social Business. El jurado de los premios valoró la "impresionante" escala y éxito alcanzado por la fundación en América Latina en sus apenas cinco años de actividad, así como sus planes de crecimiento y expansión a otros mercados de la región.

Más información www.mfbbva.org

Más información www.bancamia.com.co

¹La Fundación Microfinanzas BBVA nace de la Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA, pero como entidad sin ánimo de lucro, independiente del mismo, tanto en su gobierno como en su gestión. Por ello, es intención del Grupo BBVA reflejar en su Informe Anual la circunstancia de que la Fundación Microfinanzas BBVA no forma parte del grupo financiero BBVA. Como consecuencia de lo anterior, el Grupo BBVA no gestiona ni responde por la actividad desarrollada por la fundación o por las entidades financieras que la fundación adquiera para el cumplimiento de sus fines.

Corresponsales No Bancarios

Dentro de la política gubernamental de la Banca de las Oportunidades y con el fin de que los servicios financieros lleguen a todos los municipios de Colombia, a las clases menos favorecidas, a los pequeños empresarios, a los profesionales recién graduados, el Gobierno Nacional autorizó la operación de los establecimientos financieros a través de Corresponsales No Bancarios (CNB) en Colombia. Desde el año 2006, BBVA ha trabajado en la creación de nuevos puntos de CNB en todo el país, por medio de los cuales ha llevado su presencia a municipios y zonas urbanas de las grandes ciudades en donde nunca antes había llegado, para permitir que miles de personas accedan a los servicios globales de un grupo que, como BBVA, está en todo el mundo.

BBVA cierra 2012 con 249 puntos distribuidos en cinco departamentos: Antioquia, Quindío, Bolívar, Córdoba y Sucre, con un crecimiento del 63 % frente al año anterior, llegando a 1.345.803 operaciones acumuladas en 2012.

CNB	2012	2011	2010
Número de CNB	249	223	171
Número total de transacciones en el año	1.345.803	820.980	336.933

Leasing Habitacional

El mejor conocimiento por parte de la red de oficinas para su comercialización, y la demanda creciente de nuestros clientes, han contribuido para que sus resultados reflejen cada vez más su consolidación.

Con una facturación durante el año de \$143,1 m.M., duplicó la alcanzada en 2011. Para el mes de octubre la cuota de mercado en saldos alcanzó el 4,70 %.

Nómina y pensión con múltiples ventajas

En 2012 hicimos extensivo el programa Club Nómina Preferente a los clientes del segmento pensional, para ofrecerles diferentes beneficios dentro de los que se destacan descuentos recurrentes en más de 1.000 productos de la canasta familiar, como alimentos, carnes y frutas frescas, panadería, artículos para el aseo personal y aseo del hogar, entre otros, promoviendo de esta manera un mayor ahorro en los hogares colombianos.

Ampliamos los beneficios culturales para nuestros clientes del Club Nómina Preferente con los conciertos exclusivos, en las ciudades de Bucaramanga, Barranquilla, Cali, Medellín y Bogotá, donde asistieron cerca de 20.000 clientes de nómina, totalmente gratis. De esta manera, BBVA promovió actividades de cultura y esparcimiento para este importante colectivo.

Además, hemos patrocinado eventos de pensionados de Fuerzas Militares y Seguro Social a escala nacional.



Policía Nacional y Fuerzas Militares de Colombia

Durante 2012 estuvimos comprometidos con los 456.000 miembros activos y administrativos de la Policía Nacional y Fuerzas Militares de Colombia, permitiéndoles que sus metas fuesen más fáciles de alcanzar a través de los productos y servicios preferenciales en Nómina, Libranzas, Tarjetas de Crédito, y demás productos del activo y del pasivo. De igual forma, se ha desarrollado un plan estratégico para contar con una fuerza de ventas especializada, apoyada por requisitos y circuitos más sencillos, a fin de alcanzar mayor agilidad en la calidad de respuesta esperada por nuestros clientes.

Adicionalmente, de cara a fortalecer el conocimiento y aplicación de una buena administración de los productos y servicios financieros, capacitamos a más de 900 personas de las Fuerzas Armadas de Colombia en aspectos como opciones e importancia del ahorro, facilidades, beneficios y uso de tarjetas de crédito, salud crediticia y manejo de canales transaccionales. Lo anterior por medio de conferencias del programa de educación financiera a grupos objetivos en unidades, estaciones de Policía y batallones del Ejército Nacional.

Por otro lado, nos unimos con las Fuerzas Militares de Colombia en actividades de Responsabilidad Social, apoyando con 100 becas a la Fundación Monserrate "Viudas de militares y policías caídos en combate", y se empezó a gestionar la donación de 2.000 morrales, para ser otorgados a los niños hijos de policías y militares de Colombia, los cuales serán entregados por la primera dama de la Nación en el primer trimestre de 2013.

Con BBVA es más fácil tener casa propia

Continuamos apoyando el sueño de los hogares de bajos recursos por obtener su vivienda propia: en 2012 obtuvieron este beneficio 4.139 familias.

Cada vez más colombianos pueden acceder a los créditos de vivienda con los plazos de financiación hasta de 20 años, en pesos, que les permiten cumplir con el requisito de ley donde se exige que su cuota de crédito no exceda el 30 % de su ingreso, lo que era imposible al tener créditos a plazos menores; de esta manera tienen su casa y conservan el disponible suficiente para mantener una calidad de vida. Esta oferta en el mercado colombiano solo está disponible en cuatro entidades financieras, entre ellas BBVA. Además, hacemos presencia en municipios alejados, donde incluso somos la única entidad financiera que apoya la adquisición de vivienda de sus habitantes.

Contribuimos a la difusión del beneficio a la tasa de interés otorgada por el Gobierno Nacional para los primeros siete años de cada crédito y en BBVA ampliamos este beneficio por ocho años adicionales, fomentando así la adquisición de vivienda de interés social y prioritaria en toda la geografía nacional.

Además, durante 2012 se tuvo una importante destinación de recursos gubernamentales, que alcanzaron niveles históricamente altos: cerca de \$5,4 billones invertidos, representados en dos programas: primero, las 100 mil viviendas gratuitas en las que se invertirán \$4 billones. Segundo, la reactivación del subsidio a la tasa de interés de los créditos hipotecarios, con una destinación de \$1,4 billones. En ellos el banco participa activamente.

Capitalizando el buen ambiente, el banco mejoró

sus cuotas de mercado. En facturación alcanzó al corte de noviembre el 22,1 %, 220 puntos básicos superior al cierre de 2011, y en saldos el 18,6 % al corte de octubre, mayor en 31 puntos básicos con respecto a diciembre de 2011.

En septiembre, de nuevo se rompió el récord en facturación con \$186,4 m.M., fruto de la campaña "Techos", consolidando al final del año una facturación de \$1,8 billones, lo que significó un incremento en la media mensual de 15 % con respecto al año anterior.

Respaldo al asegurado

El compromiso con todos y cada uno de nuestros clientes deudores, dada la ocurrencia de un evento asociado a la pérdida del empleo sin justa causa, ha sido ofrecerles un respaldo económico que les proporcione tranquilidad en cuanto al cubrimiento de las obligaciones financieras contraídas.

A partir de mayo de 2012, de un total de 305 siniestros avisados para el amparo de desempleo por un valor de \$1.345.921.439 a corte de diciembre del mismo año se pagaron 218 por valor total de \$260.013.326, lo que les permitió solventar en forma directa los adeudos adquiridos.

Para el año 2013 emprenderemos acciones enfocadas al correcto aseguramiento de todos los inmuebles dados en garantía por nuestros clientes, con el fin de proporcionarles mayor tranquilidad y respaldo frente a la ocurrencia de siniestros que puedan poner en peligro la integridad del patrimonio familiar.

Adicional a lo anterior, el propósito principal de seguros para los clientes del banco será promover una cultura aseguradora que facilite en gran medida, de forma eficaz y eficiente, soluciones a sus necesidades, tanto para el corto como para el largo plazo.

Banca Responsable



En BBVA trabajamos para integrar una gestión responsable en toda la cadena de valor, desde el diseño de productos, su publicidad y comercialización, hasta la gestión de sus riesgos. La aproximación de BBVA a la sostenibilidad se basa en generar propuestas de valor para nuestros grupos de interés.

Finanzas responsables

Hablar de sostenibilidad en el negocio financiero implica considerar de manera específica los impactos sociales y medioambientales de las actividades de nuestros clientes. En BBVA nos comprometemos a tener en cuenta estos aspectos en el momento de aportarles soluciones.

Inversión Socialmente

Responsable (ISR)

Un componente fundamental del proceso de gestión del riesgo de emisor que ha sido adelantado e incorporado dentro de las prácticas de BBVA Horizonte, es el Principio de Inversión Responsable. Este principio, junto con la evaluación de la calidad de la gestión directiva, tiene por objetivo verificar aspectos cualitativos del emisor, tales como la idoneidad de la alta gerencia, el impacto de la compañía en el mercado, la relación que tiene con sus clientes y proveedores, la legalidad de los recursos que componen el capital social de la compañía, y otra serie de aspectos que buscan verificar los principios éticos, sociales y legales de las firmas en las que se invierte.

Con este fin se ha implementado la "Metodología de medición de prácticas de buen gobierno corporativo". Esta metodología está basada en el diligenciamiento y actualización de la encuesta de Código País y Gobierno Corporativo elaborada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La encuesta es un compendio de 80 preguntas, que deben ser respondidas anualmente por todos los emisores de valores del mercado colombiano, que reportan sus respuestas a la Superintendencia Financiera para que esta publique dicha información, la cual debe estar a disposición de cualquier inversionista.

La encuesta de Código País y Gobierno Corporativo está segmentada en tres líneas temáticas: "Asamblea de accionistas", "Junta Directiva y revelación de información financiera y no financiera" y "Resolución de controversias", las cuales abarcan en conjunto los puntos clave de gestión gerencial, social y directiva que son de interés de los inversionistas al momento de incorporar en su portafolio a algún emisor en particular.

Actualmente, BBVA Horizonte Pensiones y Cesantías utiliza las mencionadas preguntas de la encuesta en el modelo de gestión de riesgo e inversión, el cual tiene como principal resultado el cupo máximo de inversión aprobado para cualquier emisión. El espectro de emisores a los cuales les serán evaluadas dichas políticas, corresponde a los emisores de sector real del mercado colombiano, que deban diligenciar la encuesta de Código País y que tengan cupo vigente con BBVA Horizonte Pensiones y Cesantías o las veces que se considere necesario.

Las preguntas del primer grupo, consideradas dentro del modelo como de "Mayor relevancia", son 15 y representan el 50 % de la calificación asignada al emisor. En el segundo grupo se encuentran las preguntas de "Relevancia considerable", son 14 y representan el 25 % de la calificación final. Por último están 50 preguntas que se consideran de "Poca relevancia" y que ponderan por el 25 % restante de la calificación.

De esta manera, cuantas más preguntas que evidencien la adopción de mejores prácticas responda el emisor, mejor será la calificación que este obtenga, lo cual será tenido en cuenta en el cupo de inversión otorgado para los activos que está ofreciendo en el mercado.

Incorporación de la Responsabilidad Social y Ambiental

Siguiendo las políticas de Responsabilidad Corporativa adoptadas por el Grupo BBVA, y en particular el Principio de Inversión Responsable, BBVA Horizonte Pensiones y Cesantías desarrolló un complemento a su política de medición de la adopción de prácticas de Código País y Gobierno Corporativo, por parte de los emisores de valores del mercado colombiano, el cual tiene por objetivo ampliar el marco de evaluación al ámbito social y ambiental.

La implementación de estos dos ámbitos al modelo de adopción de prácticas se adelantó a través de la elaboración de 11 preguntas, formuladas a partir de lo que se consideró prácticas estándar entre los emisores de valores del mercado colombiano, y las cuales se adicionan a los resultados de las 80 preguntas de la encuesta de la Superintendencia Financiera. Esta adición a la encuesta está constituida por dos grupos de preguntas: el primero busca evaluar las políticas de "Responsabilidad

Ambiental” del emisor, mientras que el segundo grupo está enfocado en contrastar la “Responsabilidad Social” de la compañía.

Las preguntas adicionales al modelo se presentaron en el Comité de Riesgos e Inversiones durante el mes de febrero de 2011 y posteriormente fueron ratificadas por la Junta Directiva. Estas son:

Preguntas de Responsabilidad Ambiental

Pregunta 81. ¿El emisor ha adoptado medidas para prevenir y mitigar los impactos ambientales generados por los distintos procesos internos que desarrolla?

Pregunta 82. ¿El emisor ha adoptado algún tipo de estándar internacional en materia de normatividad ambiental?

Pregunta 83. ¿El emisor ha adoptado medidas para mejorar continuamente la eficiencia y eficacia del sistema de gestión ambiental?

Pregunta 84. ¿El emisor ha adoptado medidas para promover la toma de conciencia ambiental entre los trabajadores de la compañía y de sus familias?

Pregunta 85. ¿El emisor ha adoptado medidas para desarrollar relaciones con proveedores soportadas en el cumplimiento de requisitos ambientales?

Preguntas de Responsabilidad Social

Pregunta 86. ¿El emisor ha implementado acciones o programas encaminados al desarrollo de la comunidad?

Pregunta 87. ¿La compañía se proyecta a la comunidad realizando acciones encaminadas a contribuir con el desarrollo social de las regiones del país, en términos de educación?

Pregunta 88. ¿La compañía se proyecta a la comunidad realizando acciones encaminadas a contribuir con el desarrollo social de las regiones del país, en términos de nutrición?

Pregunta 89. ¿La compañía se proyecta a la comunidad realizando acciones encaminadas a contribuir con el desarrollo social de las regiones del país, en términos de generación de ingresos y emprendimiento?

Pregunta 90. ¿La compañía se proyecta a la comunidad

realizando acciones encaminadas a contribuir con el desarrollo social de las regiones del país, en términos de apoyo a la cultura, arte y recreación?

Pregunta 91. ¿El emisor ha adelantado acciones o programas tendientes a garantizar el beneficio de sus colaboradores y de sus familias en términos de desarrollo humano, salud y bienestar?

La ponderación de las 11 preguntas en el modelo completo, es del 17,4 %.

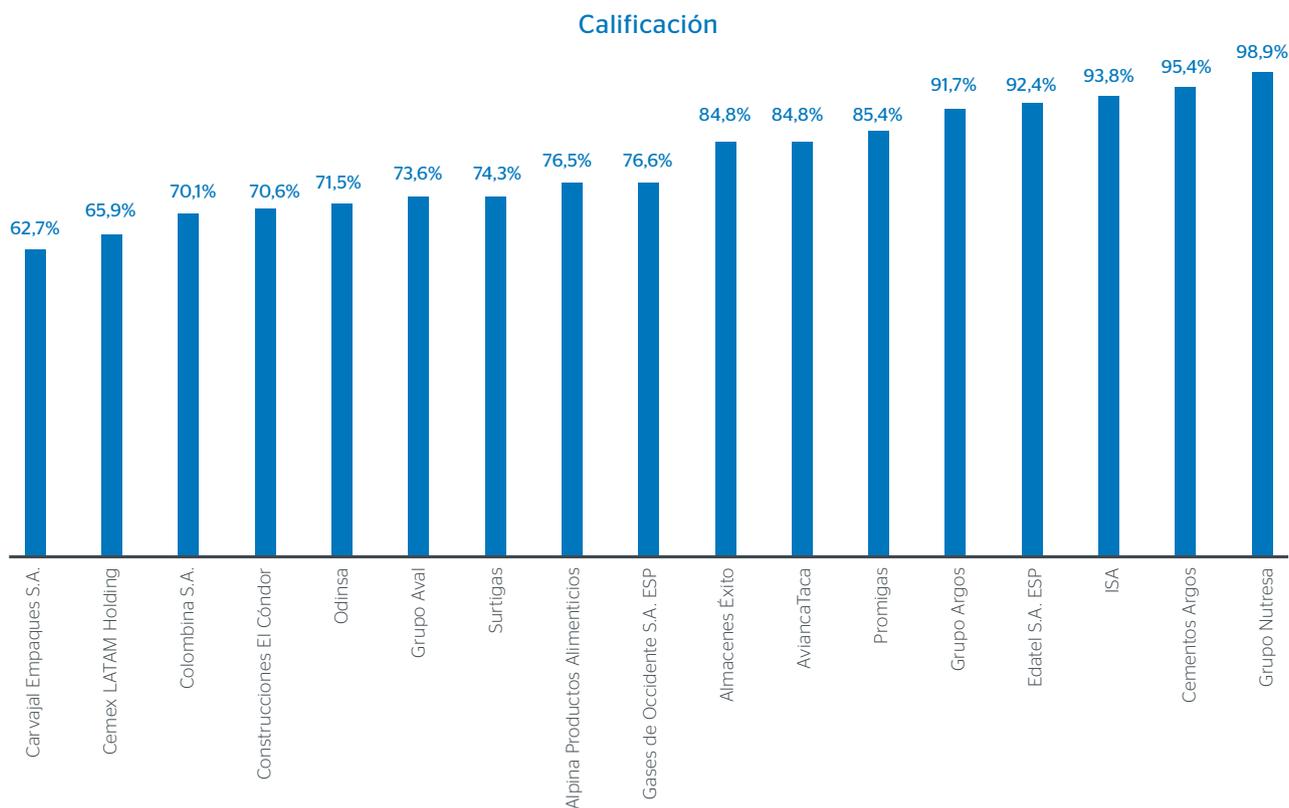
La calificación obtenida por los emisores, como resultado de sus respuestas a la encuesta, incluidas las 11 preguntas adicionales, afectará el resultado del modelo de análisis y podrá reducir el cupo máximo de inversión aprobado, de acuerdo con las respuestas suministradas por cada emisor. El porcentaje de afectación del cupo se establece de acuerdo con la calificación obtenida por el mismo, de la siguiente manera:

Calificación	Afectación
De 70% a 100%	0,00%
de 50% a 70%	Hasta - 10%
50%	10%
55%	7%
60%	5%
65%	3%
70%	1%
Menos de 50%	Hasta -30%
0%	30%
5%	26,4%
10%	24,5%
15%	22,7%
20%	20,9%
25%	19,1%
30%	17,3%
35%	15,5%
40%	13,6%
45%	11,8%
50%	10%

Avances 2012

Se procedió a calificar con la metodología de medición de Código País, Gobierno Corporativo y Puntos Verdes, con base en las encuestas publicadas en la Superintendencia Financiera de Colombia e información disponible de los emisores, a todos los emisores a los cuales se ratificó o abrió cupo de inversión; de igual manera, se actualizó la mencionada calificación de algunos emisores.

Algunos de los emisores a los cuales se les ha corrido el modelo de Gobierno Corporativo, incorporando Responsabilidad Social y Ambiental, son:



Grandes empresas y financiación de proyectos

A lo largo de 2012 BBVA acompañó la evolución de las empresas, participando activamente en los sectores de industria, transporte y construcción de vivienda entre otros; es así como la cartera de las empresas creció un 9% en este último periodo.

Es de resaltar el apoyo que ha venido dando el banco a las empresas que participan de manera directa e indirecta en las exportaciones e importaciones del país, atendiendo de esta forma los tratados de libre comercio que se vienen firmando con diferentes países a nivel mundial, en sectores que le han dado mayor impulso a la economía colombiana.

Continuamos apoyando a nuestros clientes, a través del servicio especializado que se ofrece en diferentes líneas estratégicas, logrando que cada vez más seamos un referente para las empresas nacionales e internacionales.

Gestión de riesgos

Los grandes proyectos de inversión contribuyen de manera importante al desarrollo de infraestructuras para el progreso económico y el bienestar social, pero al mismo tiempo pueden presentar riesgos ambientales o impactos negativos sobre comunidades locales. Frente a esta situación, las entidades financieras debemos encontrar el modo de mantener nuestras estrategias de negocio y, de la misma manera, asegurar la coherencia de estas respecto a sus compromisos de responsabilidad y sostenibilidad social y ambiental. Para el otorgamiento de operaciones comerciales, en BBVA Colombia hemos fijado algunas condiciones especiales con el fin de mitigar los riesgos ambientales y sociales existentes.

BBVA Colombia, en línea con los Principios de Ecuador, mantiene dentro de sus criterios de evaluación el otorgar préstamos únicamente para proyectos (enmarcado en Project Finance), cuyos promotores demuestren su capacidad e interés para adoptar procesos y prácticas que aseguren la ejecución de los proyectos de manera social y ambientalmente responsable.

De acuerdo con los Principios de Ecuador, los proyectos se clasifican por su riesgo medioambiental y social en:

Categoría A. Proyectos de riesgo alto: un proyecto se clasifica como Categoría A, si es probable que tenga impactos ambientales adversos, que sean sensibles (irreversibles, afecten a grupos o minorías étnicas vulnerables, impliquen desplazamientos involuntarios o afecten patrimonios culturales significativos), diversos o sin precedentes. Estos impactos pueden afectar un área más extensa que la que ocupa el proyecto.

Categoría B. Proyectos de riesgo medio: un proyecto se clasifica como Categoría B si sus impactos ambientales potenciales negativos son menos adversos que los de Categoría A. Estos proyectos pueden causar impactos negativos localizados y de corto plazo, para los cuales se dispone de medidas de mitigación efectivas y, por lo general, sus impactos no son irreversibles.

Categoría C. Proyectos de riesgo bajo: un proyecto se clasifica como Categoría C si es probable que no tenga impactos.

BBVA utiliza como herramienta corporativa para la clasificación la Ficha de Valoración Medioambiental, en la cual se pondera el sector, la dimensión de la inversión, la proximidad del proyecto a un área de alto valor ecológico y si existe o no reasentamiento involuntario de población.

Durante 2012 se evaluaron dos proyectos categorizados según Principios de Ecuador así:

Proyectos*	Calificación
Oleoducto Bicentenario	A
Petroeléctrica de los Llanos	B

* Proyectos evaluados con la metodología de Principios de Ecuador.

Financiaciones especiales

Es de destacar nuestra participación en financiaciones con un impacto ambiental y social importante, dentro de las que se incluyen:

En el sector Educación, la ampliación de instalaciones de la sede en Pasto de la Universidad Cooperativa de Colombia; construcción, adquisición y, o, mantenimiento de 13 centros de atención virtuales de la UNAD –Universidad Nacional Abierta y a Distancia– y el proyecto de ampliación de la sede de Santa Marta de la Universidad Antonio Nariño.

En el sector Telecomunicaciones, la adquisición, operación, mantenimiento y arrendamiento de 1.331 torres de telecomunicaciones de ATC Sitios de Colombia.

En el sector Eléctrico y Petrolero, la construcción de aproximadamente 40 kilómetros de línea a 115 kV y sus módulos asociados, que unen la subestación de Betania con las estaciones de Neiva, y la construcción de una subestación a 115/2,4 kV en la Subestación Oriente para la Electrificadora del Huila, además de la compra de equipos para el proyecto de construcción de una línea de 85 kilómetros entre las estaciones de Cusiana y Araganey, que permitirá conectar la zona de mayor proyección de producción de crudo en el país con el puerto de Coveñas.

En el sector Industrial, el incremento de la capacidad instalada de Colanta y la adquisición de maquinaria y equipo para incrementar la capacidad de producción de plantas de Colombia.

Adicionalmente, en Logística continuamos financiando el Plan Maestro de Inversiones de la Sociedad Portuaria Regional Buenaventura, de la Sociedad Portuaria Regional de Cartagena y de la Sociedad Portuaria Regional de Barranquilla.

En otros sectores se financió la expansión de la línea de mercadeo de Colsubsidio y la ampliación y modernización de instalaciones de Corferias.

Sobreendeudamiento

BBVA Colombia maneja políticas conservadoras de otorgamiento de riesgos, mediante la aplicación de los principios de tratamiento integral de riesgo que abarcan todos los componentes y etapas a lo largo de la vida del negocio que lo origina. La toma de decisiones debe sustentarse en una adecuada generación de recursos, solvencia patrimonial, conocimiento del cliente y garantías suficientes que cubran el riesgo de cambios de las circunstancias actuales. Así mismo, el análisis de una operación de crédito debe buscar el equilibrio entre su finalidad, su importe, su plazo y su forma de amortización. Por otra parte, deben identificarse el sector económico y las características propias del negocio, las cuales definen el riesgo asociado con el mismo y la mejor forma de mitigación.

En BBVA Colombia, siguiendo los lineamientos de prudencia en la gestión de riesgos establecida por el Grupo, y adoptando la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia, hemos incorporado los modelos de referencia para cálculo de provisiones:

- **Cartera Comercial MRC:** en esta metodología, la provisión está en función del tamaño de la empresa, de las garantías existentes y del comportamiento de pago interno y externo (alineamiento).

- **Cartera de Consumo MRCO:** adoptamos un modelo estadístico, que incluye para el cálculo de las provisiones, variables como destino del crédito, comportamiento histórico de pagos con la entidad en los últimos tres años, comportamiento externo (alineamiento) y tipo de garantías existentes, entre otras.

Adicionalmente, se ha implementado el modelo definido por la Superintendencia Financiera para el cálculo de provisiones contracíclicas, el cual busca en épocas de expansión económica, un aumento en la constitución de provisiones en virtud del deterioro en las calificaciones de los deudores y, por tanto, un impacto considerable en el estado de resultados, que compensarán parte del incremento de las provisiones en épocas de recesión.

En el ámbito de Seguimiento a la inversión, en el segundo semestre del año, se dio aplicación a un nuevo modelo desarrollado internamente, que permite a través de input generados por las variables de bureau, rating y otras, identificar alertas tempranas, que aporten indicadores para perfilar a los clientes, calificarlos y valorarlos según criterio experto, y a partir de ello, definir recomendaciones oportunas de actuación, fijar estrategias individuales o de sector y, o, acciones anticipadas de recuperación, todas ellas adoptadas por los comités de riesgo correspondientes.

De manera adicional, con este modelo se valoran colectivos de clientes, a los cuales se busca direccionar estrategias comerciales, en lo posible con propuestas de preaprobados y una visión clara de apoyo al crecimiento con calidad de inversión.

En materia de Recuperación, esta gestión se adelanta con énfasis en la contención de entradas a mora, y apoyo permanente a la red de oficinas, manteniendo los mejores saldos y ratios del sector.

Al cierre del año, la cartera vencida reporta un indicador de 0,55 %, 22 pb más que el año anterior, y un saldo de mora de \$38.821 M de pesos, equivalente al 0,43 %, 8 pb por debajo del año inmediatamente anterior, conservando una amplia brecha frente a la media del sector, que reportó un ratio de 1,28 % (a noviembre 2012).

Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo - SARLAFT

En las empresas BBVA en Colombia se implementó el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, que contempla el cumplimiento de las normas establecidas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como las recomendaciones y mejores prácticas internacionales, principalmente las del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y los lineamientos del Grupo BBVA.

Las políticas, controles y procedimientos implementados buscan que todos los empleados de la entidad apliquen la diligencia debida con el fin de prevenir que la entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a recursos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia actividades terroristas.

Durante el año 2012 se afinaron las herramientas que permiten el monitoreo de las transacciones nacionales e internacionales realizadas por clientes y usuarios.

Dado que la evolución propia del negocio exige una valoración periódica y dinámica del Sarlaft, durante 2012 se realizó el relevamiento semestral de la matriz de riesgos LAFT, lo que permitió, entre otros, la consolidación del perfil de riesgo LA/FT de la entidad, la identificación de los riesgos inherentes asociados, la implementación de controles y la determinación del riesgo residual con el propósito de definir planes de mitigación de los mismos.

Como apoyo a la Gestión del Negocio se realizó un trabajo en equipo con las diferentes áreas, orientado a la ejecución de la valoración de riesgo de LA/FT previo al lanzamiento, modificación, mejoras a nuevos productos, servicios y, o, canales de distribución contemplados en los planes de negocios. De igual manera, la gerencia Sarlaft visitó cincuenta oficinas a escala nacional con el fin de realizar capacitaciones y pruebas a controles LA/FT. En estas visitas fueron revisados 985 expedientes de clientes; como resultado de estas jornadas, se identificaron oportunidades de mejora y se coordinaron planes de acción que se vienen cumpliendo por parte de los gerentes y empleados de cada sucursal visitada, con la supervisión de las gerencias territoriales.

De igual forma, se gestionó la actualización permanente de la base especial de personas y se dispuso lo pertinente para que la red de sucursales accediera a las consultas que requiriera de manera previa a la ampliación del portafolio de productos y servicios y, o, vinculación de un potencial cliente.

En cuanto a la colaboración de BBVA con los organismos del Estado y entidades reguladoras, se dio cumplimiento ágil y oportuno con todos los reportes de ley y se atendieron los requerimientos presentados.

En el mes de octubre de 2012, UNODC (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito) en asocio con Asobancaria, el Ministerio de Justicia y del Derecho, Negocios Responsables y Seguros, la Embajada Británica y la Cámara de Comercio de Bogotá, llevaron a cabo el Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos, con el objetivo de capacitar y sensibilizar al país sobre la importancia de coordinar esfuerzos para combatir este flagelo.

BBVA Colombia participó activamente en este evento, inscribiendo sus piezas de formación y capacitación en el concurso "Acabemos con este negocio", que formaba parte de la agenda de dicho evento.

	Presencial	On-line
Formación en Prevención de Lavado de Dinero	944 personas	2.415 personas

Orientación al Cliente

Calidad y experiencia del cliente

El enfoque principal en 2012 fue escuchar la voz del cliente a través de las mediciones de recomendación y de las causales generadoras de quejas y reclamos, a fin de convertir estos elementos en oportunidades de mejora, lo cual, de hecho, fue uno de los motivadores para que el área cambiara su nombre por Calidad y Experiencia del Cliente.

Dentro de los principales programas desarrollados se encuentran:

- La implementación del IReNe (Índice de Recomendación Neta) para todas las oficinas de la red comercial, cuatro productos, cuatro canales, Reclamos, Global y Benchmark. Este indicador, que mide el grado de recomendación que tienen nuestros clientes sobre cada oficina que visitan, cada canal que usan, cada producto que contratan, o en general con el banco, nos permite conocer a través de las palancas de promoción y detracción, las razones por las cuales los clientes nos prefieren como banco, o al contrario, no nos recomendarían. Con esta información, el banco trabaja para afianzar y mantener los puntos de encantamiento, mientras desarrolla iniciativas conducentes a mejorar los aspectos de desencantamiento manifestados por los clientes, a fin de modificar la percepción de los mismos y mejorar el nivel de recomendación. Además de las calificaciones numéricas, utilizamos los Talleres de Escucha, en los que se oyen las grabaciones de las llamadas hechas a los clientes, como metodología de profundización, que permite a las áreas determinar los planes de acción por desarrollar para corregir las causas de detracción de los clientes.

Dentro de los primeros resultados de este indicador, cabe resaltar el excelente posicionamiento de las oficinas con un IReNe general del 68 %, y la mejora del IReNe general del banco dentro del Peer group, en el que pasó del sexto lugar en el primer semestre, a la cuarta posición en el segundo.

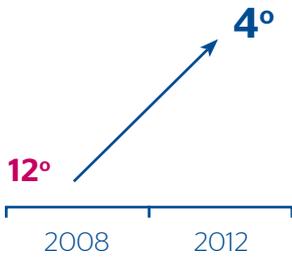
- Dentro del continuo empeño por mantener y mejorar la calidad del servicio al cliente, atendiendo que el Buen servicio es una palanca promotora en el 100 % de las oficinas evaluadas, se inició la Certificación en Servicio Cevale, cuyo objetivo es proveer a las oficinas las herramientas necesarias para aprender y reforzar el conocimiento sobre los comportamientos requeridos para brindar un servicio de calidad, y verificar mediante las mediciones, que efectivamente se estén poniendo en práctica, de tal forma que con el cumplimiento de algunos requisitos, cada oficina y sus colaboradores, de forma individual, puedan obtener su certificación en servicio. Este programa tiene como eje central la aplicación de protocolos de servicio, desarrollados en conjunto con colaboradores de las oficinas, que viven diariamente la relación con el cliente, de tal forma que los mismos correspondan a una forma estándar de atender al cliente dentro del BBVA, buscando marcar la diferencia en el servicio con otros bancos, pero sin apearse estrictamente a un guión, sino aplicando la técnica con la naturalidad propia de la forma de interactuar de cada colaborador.

El cliente le da
sentido a todo lo que
hacemos en BBVA.
Nuestro compromiso
es ofrecerle un
servicio de calidad
para acompañarlo
en las principales
etapas de su vida,
aportándole a tiempo
la mejor solución.

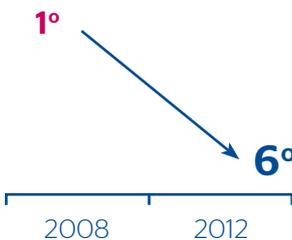


- Se dio inicio también a la Certificación de productos, dentro de la que se evalúa el cumplimiento de siete criterios de calidad, para el Préstamo de Vehículo, Nóminas, Libranzas y Crédito Hipotecario. De acuerdo con las revisiones hechas, se han detectado los puntos en los cuales cada producto o los procesos principales asociados a los mismos deben modificarse, de tal forma que la operación aporte al cumplimiento de la promesa al cliente.

- Se realizó la Encuesta de Satisfacción para el Sector, con la nueva metodología y proveedor definido por el sector, en la cual el banco logró posicionarse como cuarto entre los ocho bancos que participan en la encuesta, y segundo entre los cinco bancos del Peer group que participan en la misma. En los puntos de contacto Asesor y Página blanca, BBVA obtuvo la mejor calificación en el Peer group, así como en el ítem de Comunicaciones.



- En los reportes de quejas interpuestas ante la Superintendencia Financiera de Colombia, se resalta la evolución positiva del BBVA en relación con su cuota de reclamos —la más baja hasta el momento—, y en relación con los otros bancos, el BBVA aparece ahora en el sexto lugar, como se ve en el siguiente cuadro:



Informe SFC QYR Cantidad de Reclamos por Banco

PRINCIPALES BANCOS	dic/10	dic/11	ene/12	feb/12	mar/12	abr/12	may/12	jun/12	jul/12	ago/12	sep/12	oct/12	nov/12	dic/12	VARIACIÓN Ago 12 / Sep-12
BANCO DE BOGOTA	141	197	245	275	284	218	359	334	339	395	348	435	404	320	-20,8%
BANCOLOMBIA S.A.	333	327	345	341	348	332	364	329	340	327	331	409	275	301	9,5%
BANCO DAVIVIENDA S.A.	244	280	303	287	336	212	332	282	325	334	261	387	275	228	-17,1%
BBVA COLOMBIA	275	208	248	260	249	187	255	261	232	247	238	284	242	157	-35,1%
CITIBANK-COLOMBIA	110	128	150	158	148	131	167	154	176	223	199	288	193	170	-11,9%
BANCO COLPATRIA	93	157	164	156	184	170	218	208	208	175	193	287	222	177	-20,3%
BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.	96	128	130	147	141	132	171	167	200	187	182	207	172	155	-9,9%
BCSC S.A.	140	138	126	125	131	94	120	148	140	122	121	171	113	99	-12,4%
BANCO FALABELLA S.A.		98	135	130	123	97	119	111	110	137	111	149	118	86	-27,1%
Otros	315	435	465	551	576	427	553	552	538	550	550	729	589	517	-12,2%
Radicciones Totales	1.747	2.096	2.311	2.430	2.520	2.000	2.658	2.546	2.608	2.697	2.534	3.346	2.603	2.210	-15,1%

- En quejas y reclamos se reforzó la atención de solicitudes en forma inmediata a través del First Contac Resolution, de tal forma que el cliente, en el mismo momento en que hace la llamada al Call Center para presentar su reclamación, es atendido y obtiene la respuesta a su favor si corresponde, o la explicación de la respuesta a favor del banco si es el caso. Es de resaltar que en el FCR la gestión se realiza sobre el total de las tipologías, las cuales se segmentan de acuerdo con la causal, a fin de lograr una participación significativa en el total de las reclamaciones. La excelente evolución positiva de la atención al cliente en este canal se muestra a continuación:

Evolución Radicación y Gestión Total F.C.R.



- Adicionalmente, el proceso de atención de reclamos, que ha tenido una mejora en los tiempos y calidad de respuesta, alcanza un 92 % de reclamos resueltos a tiempo, la cual se logró mediante la aplicación de las herramientas Lean a lo largo del proceso; este mecanismo de mejoramiento continuo se sigue utilizando para conseguir un mayor grado de optimización. Dentro de las mejoras en tiempos podemos destacar los siguientes avances:



Defensor del Consumidor Financiero

El doctor Guillermo Enrique Dajud Fernández fue designado como Defensor del Consumidor Financiero Principal de BBVA Colombia, BBVA Assest Management Sociedad Fiduciaria, BBVA Valores, BBVA Seguros Colombia, BBVA Seguros de Vida Colombia, y BBVA Horizonte Pensiones y Cesantías, para el período 2012-2014. Se encuentra posesionado y registrado ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Entre sus principales funciones están la de ser vocero de los consumidores financieros ante las entidades vigiladas y la de resolver las quejas y reclamaciones de forma objetiva y gratuita; su gestión durante 2012 se centró en disminuir los tiempos de respuesta, sin dejar de lado la calidad del contenido de los diferentes tipos de pronunciamientos que se emiten, además de reducir los términos legales para dar respuesta a las quejas, así como a los requerimientos de las distintas autoridades.

Para obtener estos logros ha contado con el apoyo, los recursos, colaboración y compromiso que las empresas de BBVA en Colombia destinan para atender las necesidades y requerimientos del Defensor del Consumidor, aspecto que, sin duda, va en procura de los intereses de los consumidores financieros, pues en últimas son los destinatarios y beneficiarios de la función que desempeña el Defensor.

Con ocasión del informe sobre prácticas y, o, cláusulas abusivas, según lo dispuesto por la circular externa 039 de 2011 de la SFC, las empresas de BBVA en Colombia han adoptado en gran medida las recomendaciones y sugerencias realizadas.

Durante el año 2012, los consumidores de BBVA Colombia presentaron un total de 2.877 reclamaciones, lo que demuestra una mejora en el servicio prestado por la entidad.





Comunicación sencilla y transparente

El eje de sencillez ha sido la bandera de comunicación de los mensajes publicitarios de nuestros productos y servicios; manejamos un lenguaje cotidiano, que acerca los conceptos financieros a nuestros clientes, e incluimos las condiciones en el contenido visible, eliminando así el pie de página de las comunicaciones con las condiciones en "letra pequeña".

Cumplimos a cabalidad con la normativa de protección de datos y protección al consumidor, velando por una comunicación veraz y clara.

Nuestra responsabilidad: preservar la confianza de nuestros clientes en un entorno financiero seguro

Indistintamente del tipo de negocio o actividad económica al que se haga referencia en cualquier escenario, resulta indispensable dirigir la mirada hacia los clientes, que sin lugar a discusión constituyen el motor y la razón de ser del negocio.

A partir de dicha consideración, la estabilidad y continuidad de cualquier empresa u organización se fundamenta en gran medida en garantizar confianza a sus clientes, sin dejar de lado la oferta de su producto según estándares de permanente calidad.

Así, el negocio financiero no es ajeno a la responsabilidad que le asiste en preservar dicha confianza en su clientela, más aún cuando su actividad implica administrar recursos económicos, situación que trae consigo diversos riesgos, entre ellos el de fraude, que puede gestarse por diferentes actores.

Precisamente, en lo que respecta al fraude como riesgo inherente a la actividad financiera, es notoria la evolución de las tendencias fraudulentas empleadas por la delincuencia para la comisión de sus delitos; así, y en línea con la permanente evolución de la tecnología en procura de facilitarles la vida a los clientes, los modus operandi de los delincuentes también evolucionan con el objetivo de obtener mayores ganancias con una menor exposición.

BBVA, consciente de las condiciones en las cuales debe moverse su negocio, como también de la necesidad de garantizar seguridad a sus clientes en la realización de sus transacciones a través de los diferentes canales, tanto presenciales como virtuales, tiene como objetivo permanente garantizar seguridad mediante la prevención y mitigación del fraude.

Dicha actividad específica es ejecutada por la dependencia de Gestión del Fraude y Seguridad de la Información, que constantemente focaliza sus funciones en la gestión de nuevas medidas de seguridad, tendientes a prevenir y mitigar los efectos nocivos del fraude, con un menor impacto en el servicio prestado a los clientes del banco.

Esta actividad diaria implica conocer e investigar constantemente las tendencias del fraude a escala local e internacional, como también potenciar las herramientas actuales y adoptar nuevas tecnologías que redunden en la gestión eficiente del fraude.

Es así como el ya implementado esquema de monitoreo transaccional se fortalece mediante la ampliación de su cobertura sobre el creciente número de transacciones y nuevos canales transaccionales, para revisar y asegurar los diferentes procesos de la organización en procura de administrar los riesgos operativos inherentes.

En el campo del aseguramiento lógico de la información se gestó la recertificación del banco en PCI (estándar de seguridad para las tarjetas débito y crédito), que hace de BBVA Colombia la única entidad en el Grupo y el sector que cuenta con dicha certificación; también se implementaron certificados digitales de validación extendida (EV) en todos los portales del grupo BBVA en Colombia, que incrementan la confianza del usuario al momento de proporcionar información confidencial.

El aseguramiento de la información interna, y en esta, los datos personales de los clientes que se han incorporado en nuevas regulaciones, se ha fortalecido a través de iniciativas dirigidas hacia los empleados y con efecto multiplicador hacia los clientes, con campañas como **SÍ, Seguro!**, que busca crear institucionalmente las bases de la cultura de Seguridad de la Información, a través de la concienciación de los funcionarios mediante consejos y buenas prácticas para el manejo seguro de la información; la celebración del Día Internacional de la Seguridad de la Información (28/11/12), con el objetivo de sensibilizar a todos los funcionarios del banco sobre los cuidados y recomendaciones que se deben tener en oficinas, hogares y sitios públicos, dentro del ámbito de Seguridad de la Información.

La implementación de medidas como las enunciadas y el trabajo interdisciplinario de los equipos que integran Gestión del Fraude y Seguridad de la Información, se traducen en los logros alcanzados al cierre de 2012: reducción del fraude electrónico reclamado del 54 % y disminución del fraude electrónico contabilizado del 79 %, frente al año inmediatamente anterior, resultados que derivan en menos clientes afectados por fraude y la consolidación de BBVA como un banco seguro.

Adelante es velar por la seguridad de nuestros clientes

Dado el considerable aumento de la siniestralidad en el sector financiero, especialmente hurtos en el interior de las Sucursales y Cajeros Automáticos, bajo las modalidades de paquete chileno, entrega de dineros a personas que se identifican como funcionarios del banco, fleteo y cambios de tarjeta débito, entre otros, se rediseñó el afiche "Adelante es velar por tu seguridad" que sirve como guía en la utilización de los canales ofrecidos por el Banco, el cual contiene medidas preventivas de Seguridad a tener en cuenta por los clientes en el momento de realizar transacciones por oficina y a través de cajeros automáticos, Call Center e Internet.

Igualmente se rediseñaron y remitieron a las oficinas afiches y volantes sobre la modalidad de Fleteo, para ser fijados en los módulos de caja y entregados a los clientes, en los que se indican las prevenciones que deben tomar los usuarios al efectuar transacciones en efectivo y sobre el servicio de acompañamiento que brinda la Policía Nacional.

Se suministraron a la Asobancaria, en el mes de Mayo (10.000) y en Noviembre (20.000) volantes sobre el tema de fleteo y seguridad en temporada decembrina, a fin de que fueran distribuidos en el ámbito nacional junto con los aportados por las demás entidades financieras.

De otra parte, conjuntamente con el área de Desarrollo Comercial se diseñaron seis (6) piezas publicitarias - tres afiches y tres habladores - a ubicar en las oficinas y puestos de caja, en los cuales brindamos a los clientes diferentes recomendaciones para evitar ser víctimas de la delincuencia bajo las siguientes modalidades delictivas: Suplantación funcionarios, Clonación, Fleteo, Banca Móvil, Suplantación Personal y Fraude por Internet.

Un banco al alcance de los colombianos

Pensando en nuestros clientes y no clientes hemos expandido nuestra red de cajeros y depositarios, y mejorado la accesibilidad a los canales virtuales de la siguiente manera:

Cajeros automáticos. Durante 2012, preocupados por mejorar la cobertura y servicio al cliente, aumentamos la red de cajeros automáticos en 60 nuevos puntos. Este crecimiento tuvo un impacto positivo en el servicio al cliente, porque ahora, con presencia en puntos lejanos y estaciones de Transmilenio, se descongestionaron cajeros de alta transaccionalidad. Este crecimiento consolidó una red de 1.009 cajeros.

Adicionalmente, consolidamos la estrategia de seguridad aumentando el sistema de monitoreo y emitiendo mensajes de prevención de fraude por todos nuestros canales, de manera que el cliente no esté expuesto a los riesgos del entorno.

Finalmente, es importante resaltar el esfuerzo que adelanta BBVA en diferentes frentes, tales como mantenimiento, aprovisionamiento y monitoreo, con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes al momento de utilizar cualquiera de los 1.010 cajeros de la red.

Depositarios. Aumentamos el número de depositarios y, así mismo, las transacciones que los clientes pueden realizar a través de este canal, mejorando el servicio, descongestionando las oficinas y brindando al cliente la oportunidad de realizar sus transacciones las 24 horas de día, los 365 días del año.

Para el cierre de año, los primeros depositarios instalados ya lograban migrar el 30 % de las

transacciones migrables de las oficinas, debido a que el banco cuenta con promotoras que guían y apoyan a los clientes en sus operaciones; la migración de transacciones seguirá creciendo.

Banca Móvil. Es un banco a la mano, que brinda la facilidad de consultar cuentas de ahorros, cuentas corrientes y tarjetas de crédito, además de realizar y efectuar transferencias desde el celular en cualquier momento.

Hoy los clientes pueden realizar pagos tales como servicios públicos, facturas, tarjetas de crédito propias BBVA y cuotas de obligaciones BBVA propias. Adicionalmente, cuentan con recargas de minutos a celulares de cualquier operador y cambio de clave Banca Móvil.

Durante el año 2012 Banca Móvil mostró resultados muy satisfactorios, que incrementaron el uso del canal de diciembre de 2011 a diciembre de 2012. Los clientes registrados aumentaron en un 13,07 %, por lo cual las transacciones se incrementaron en un 7,30 %.

BBVA NET. El pilar principal de la estrategia desarrollada en BBVA NET en 2012 estuvo enfocado en la usabilidad de nuestro canal y la implementación de nuevos servicios, que se refleja en los siguientes indicadores de crecimiento:

- 38 % de clientes activos hoy 255.971 gozan de los beneficios de este canal web, sobrepasando el objetivo proyectado para el cierre de 2012.
- En cuanto a transacciones realizadas a través de la net se obtuvo un TAM acumulado en No de consulta del 26%, en No de Transacciones del 25% y No total de operaciones del 26%.

LÍNEA BBVA. Nuestra Línea BBVA es el canal de comunicación por excelencia de los clientes con el banco. Durante 2012 trabajamos en ofrecer niveles de servicio del más alto estándar a los diferentes segmentos de particulares.

Realizamos un esfuerzo muy importante con el fin de tener asesores adecuadamente capacitados, disponibles las 24 horas del día, para que los clientes puedan acceder a este servicio cuando lo deseen; logramos más de 4.526.495 transacciones acumuladas en 2012.

Productos y Servicios Responsables



La innovación constante, el conocimiento profundo de nuestros mercados y la vocación permanente de servicio son los fundamentos que hacen que cada uno de nuestros productos financieros encuentre en la sociedad en la que actuamos, la recepción necesaria para ser, hoy por hoy, uno de los bancos más grandes del país, con un crecimiento acorde con cada una de las actividades y sectores productivos de la actividad económica nacional.

Previsión social: planes de pensiones y seguros

La implementación de los cambios que trajo la Reforma Financiera y un nuevo enfoque en las estrategias de los diferentes productos se destacan como los hechos de mayor importancia en BBVA Horizonte y BBVA Seguros durante 2011.

Implementación de Multiportafolios y Multifondos

En Colombia, por medio de la Ley 1328 de 2009 o Ley de Reforma Financiera se adoptó el esquema de Multiportafolios para el producto Cesantías y Multifondos para las Pensiones obligatorias; en este caso, solo para el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad.

Los Multiportafolios son un esquema de inversión diseñado para que los afiliados de los Fondos Cesantías tengan la posibilidad de escoger una adecuada diversificación de sus ahorros, cumpliendo con las expectativas que tienen los afiliados de rentabilidad en los diferentes niveles de tolerancia al riesgo. Por tanto, las Sociedades Administradoras de Fondos de Cesantía deberán ofrecer dos tipos de portafolios de inversión: corto plazo y largo plazo.

Por su parte, Multifondos es el esquema que les permite a los afiliados al Fondo de Pensiones seleccionar la alternativa de inversión que más se ajuste a su etapa laboral y a su perfil de inversionista. Este esquema se encuentra conformado por los fondos de alto riesgo, moderado, conservador y por el fondo especial de retiro programado.

La Reforma Financiera nos permitió implementar de manera eficiente los cambios en nuestros sistemas y procesos, y fue percibida rápidamente por nuestros afiliados.

Entre las iniciativas trabajadas se destacan:

- Implementación de IRENES y Comités de Seguimiento Indicadores Cliente, Calidad y SAC. Se implementó la medición del IRENE (Índice de Recomendación Neta) con la metodología corporativa en enero, midiendo 11 experiencias en procesos específicos y la recomendación global y se consolidaron los comités trimestrales para el seguimiento de indicadores y avances de los planes de mejora.

- Implementación de Ideas para Sorprender: recopilación, evaluación y puesta en marcha de ideas que buscan que los clientes tengan experiencias gratas que generan recordación y recomendación. Se implementaron 6 ideas.
- Certificación de Servicio 1er Nivel: plan de formación para certificar y profesionalizar el Front de Servicio.
- Optimización IVR AFP e implementación célula de atención empresarial: mejoras en la estructura del árbol de navegación logrando la disminución del gasto en 41% con respecto al 2011 y disminución del Tiempo medio de atención (TMO) del sistema de audio respuesta (IVR), pasando de 79 seg. en el 2011 a 47 seg. en el 2012. Y se conformó un grupo especializado para la atención de empleadores.
- Implementación de Herramientas de Apoyo a la Gestión Comercial: implementación de consultas a través de la línea del asesor orientada al apoyo a la fuerza de ventas. Estas consultas se realizan a través de agente del Call Center. Se atendieron aproximadamente 25.500 consultas.
- Descongestión operativa banco: a partir del mes de septiembre los retiros de cesantías con montos inferiores a 3 SMMLV, son atendidos directamente en caja, como un pago masivo. Como referencia, el 90% de los retiros de Cesantías se hacen a través del Banco y el 60% de ellos serán tomados como masivos disminuyendo el tiempo de atención.

BBVA Seguros

BBVA Seguros Colombia y BBVA Seguros de Vida Colombia, ofrecen a sus clientes individuales un amplio abanico de seguros, orientados a la cobertura de riesgos de la vida, del hogar, de automóviles, y de pequeña y mediana industria, principalmente, así como un seguro exequial con el objetivo de cubrir la demanda del mercado.

Las dos compañías de seguros orientan su actividad como complemento a las necesidades de los clientes de BBVA Colombia y de sus filiales, BBVA Fiduciaria y BBVA Valores, así como de Horizonte Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, las cuales representan 88,5 % de su actividad.

Durante 2012, la línea de seguros generales generó un crecimiento interanual de la producción del 11,70 % y del 17,17 %, sin Autos, frente a 2011, principalmente por la participación activa de Canal de Telemercadeo

en la venta de seguros de hogar, por la consecución de nuevos negocios con los principales corredores y la instalación de los productos generales en Leasing Banco.

En unión con los corredores e intermediarios de las diferentes sucursales, se continuó fortaleciendo la confianza en la compañía y se destaca el crecimiento de los productos de Pymes con un 32,27 % y de Hogar con un 44,28 % frente a 2011.

En seguros de vida, la línea de personas (sin previsionales) logró un crecimiento del 38,3 % frente a la ejecución de 2011, principalmente por nuestra participación activa en las dos campañas comerciales desarrolladas en el banco, la implementación de la cobertura de desempleo en los seguros vinculados del banco, la importante dinámica de los productos comercializados en el canal TLMK, los nuevos productos en Bancamía y el posicionamiento con los principales corredores.

Adicionalmente, para la Red de Oficinas se planteó una transformación al interior de sus procesos, moviéndose hacia una nueva dinámica comercial, mucho más veloz, fuerte e innovadora.

Comercio Exterior

A través de los productos y servicios de BBVA Comercio exterior, se apoya el desarrollo de empresas de todos los sectores de la economía, irrigando recursos para creación, ampliación y mejoramiento de infraestructura, repercutiendo de manera indirecta en un desarrollo social del país, por cuanto estas empresas pueden generar mayor nivel de empleo, mayor circulación de insumos y de capitales.

Es así como durante el año 2012, BBVA desembolsó créditos en moneda extranjera por un monto equivalente a \$4.6 Billones de pesos, destinados a financiar capital de trabajo y bienes de capital, a empresas importadoras y exportadoras, aportando un porcentaje al incremento de la balanza cambiaria del país.

El posicionamiento de BBVA en Comercio exterior está fundamentado en 3 factores. En primer lugar, por una actividad comercial agresiva que permitió cerrar balance de 2012 con un saldo en Inversión rentable de USD726 Millones, generando beneficios por el orden de \$59.033 millones de pesos.

En segundo lugar, se adelantaron sinergias entre la parte operativa y la parte comercial de comercio exterior, implantado una herramienta tecnológica para sistematizar las operaciones de moneda extranjera, que busca amortiguar el incremento en el volumen de operaciones y ofrecer a los clientes un canal alternativo para el trámite de sus solicitudes en línea a través de "Comex net". Esta herramienta no solo redundó en un mejor y oportuno servicio, sino en un gran aporte al medio ambiente porque reemplaza el uso del papel por archivos magnéticos que se transmiten en línea. Es un cambio tecnológico que continuará su proceso de implantación a lo largo del año 2013, permitiendo modificar el marco de actuación de las líneas de trabajo de la parte operativa, incrementar la cuota de mercado y generar mayor confianza de parte de nuestros clientes.

En tercer lugar, se implantó el programa Cross Border Sinergias CBS para mejorar la atención de clientes referidos a nivel mundial, lo que ha permitido gestionar un selecto grupo de clientes inversionistas, eslabón importante en el esfuerzo que el Gobierno nacional está realizando para atraer inversión extranjera al país.

Con un férreo compromiso de llevar nuestra bandera de banco multinacional experto en Comercio Exterior a todos los rincones de Colombia, auguramos un 2013 con retos que esperamos cumplir a cabalidad.

Tarjeta de marca compartida Visión Mundial

Visión Mundial es una ONG humanitaria internacional dedicada a la ayuda, desarrollo y defensa para que niñas, niños, familias y comunidades en situación de pobreza e injusticia logren sobreponerse.

BBVA Colombia y Visión Mundial han desarrollado una alianza para brindar un mejor futuro a la niñez colombiana por medio de una tarjeta de crédito, con beneficios especiales:

- Exoneración del 100 % mientras el cliente tenga MasterCard Visión Mundial y Tarjeta VISA de BBVA.
- Exoneración del 50 % en el primer año para clientes nuevos de esta tarjeta de crédito.
- Exoneración del 50 % indefinido siempre que el cliente realice un aporte mensual a Visión Mundial con cargo a su tarjeta de crédito Visión Mundial de BBVA.
- Inscripción al "Experiencias BBVA".

Beneficios

- Disfruta los beneficios de tener una tarjeta y la satisfacción de brindar un mejor futuro a la niñez colombiana. Por cada compra, BBVA realiza una donación del 0,5 % de los intereses recibidos para apoyar el Programa de Visión Mundial.

Durante el año 2012, más de 5.000 nuevos clientes optaron por la tarjeta Visión Mundial a fin de apoyar con sus donaciones a la niñez colombiana. En la actualidad, más de 48.000 clientes tienen esta tarjeta y al año facturan \$ 95.000 M.

Tarjeta Mujer BBVA

Tarjeta de crédito dirigida al segmento de las mujeres con beneficios exclusivos:

- Plan de asistencia para el hogar durante cinco años, sin costo adicional para el cliente
- Descuentos permanentes y alianzas en comercios a escala nacional
- Redención de puntos por millas
- 50 % de cuota de manejo gratis durante un año

Al cierre de 2012 tenemos más de 28.000 tarjetas, las cuales hicieron compras por más de \$ 58.000 M.

En BBVA las pymes desempeñaron un papel importante en 2012

Con el apoyo de líneas de crédito, el banco puso a disposición de las pequeñas y medianas empresas, vehículos de financiación para la adquisición de activos productivos, que incorporaron mayor eficacia y efectividad en su productividad y les permitieron atender las necesidades de su mercado.

Así, cerramos 2012 con 57 mil clientes y un incremento del 8 % frente al año anterior, un crecimiento en la inversión superior al 63 % con respecto al año anterior y un crecimiento en recursos del 30 %.

Así mismo, nuestro programa “Pyme Sostenible BBVA-El Espectador”, que nació como un incentivo para destacar la labor en pro del medio ambiente de la pequeña y mediana empresa en Colombia, en su tercera edición logró convocar más de 1.350 pequeñas y medianas empresas del país. La empresa Enzipan, de Bogotá, fue escogida como la ganadora del premio Pyme Sostenible BBVA-El Espectador 2012, en el marco de la entrega de los galardones que buscan reconocer el esfuerzo de los pequeños y medianos empresarios del país, que incorporan criterios de sostenibilidad en sus prácticas empresariales.

Adicionalmente, con el ánimo de hacer un reconocimiento al trabajo de las pymes a escala regional, el Premio Pyme Sostenible BBVA-El Espectador premió a cinco pymes que también se destacaron por su compromiso medioambiental, social y sus resultados económicos.

Por la región Antioquia la ganadora fue BTL By Stage S.A., una empresa creada en 1999 por expertos en el desarrollo creativo, estratégico, de producción y ejecución de actividades BTL y marketing promocional. En la última década se ha especializado en el desarrollo de campañas que han permitido elevar el valor de marca de sus clientes. Su trabajo ha sido reconocido en escenarios como el Premio Oro al mejor evento convención Glaxo Smithkline; mejor evento de marketing deportivo en los XV Juegos Deportivos Bolivarianos; plata como prueba de producto con acción promocional Dadbury Adams, y bronce como mejor evento de marketing deportivo a los XVII Juegos Deportivos Nacionales.

En la Regional Centro fue seleccionada la firma Sistemas y Desarrollos Symde S.A.S., empresa fundada en Neiva en 2005, dedicada a la prestación de servicios informáticos a personas jurídicas y naturales a través de la implementación de recursos tecnológicos. Se constituye en la empresa prestadora de servicios informáticos más destacada del sur del país.

Por otro lado, por la región Oriente, que comprende los departamentos de Santander, Arauca, Norte de Santander y Boyacá, fue galardonada la empresa Medicina y Tecnología en Salud Ltda. Esta pyme nació en 2005 con el propósito de suplir la necesidad de atención de los pacientes que eran tratados en ciudades

diferentes al departamento de Arauca. Esta firma presta servicios de medicina general, pediatría, medicina interna, odontología, terapia física, respiratoria, ocupacional, nutrición, laboratorios, rayos X e infectología a los pacientes de VIH. El 13 de abril de 2011 puso en funcionamiento servicios de farmacia en las ciudades de Arauquita, Saravena, Tame y Fortul. Adicionalmente, presta el servicio de traslado de pacientes de diferentes EPS y entidades de salud.

Entre tanto, la firma Gelsa fue reconocida con el Premio Pyme Sostenible BBVA-El Espectador por la región Occidente, que representó a los departamentos de Valle, Nariño, Putumayo y Cauca. Gelsa nació en 2003, con un capital inferior a un millón de pesos y como una empresa familiar enfocada en la producción de desmanchadores de pisos y quitagrasa multiusos. En 2010, la empresa evoluciona y se transforma en Grupo Gelsa y para esta fecha ya cuenta con ocho marcas registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Actualmente opera en Medellín, Itagüí, Pereira y Bogotá.

Instituciones públicas

En 2011, BBVA Colombia, consciente de las necesidades del país a causa de los desastres ocurridos por el fenómeno de la ola invernal, diseñó un portafolio de productos y servicios para los departamentos, municipios, entes públicos y privados, con líneas de crédito especial encaminados a la financiación de los proyectos de infraestructura en transporte, servicios públicos, vivienda, salud y educación, con tarifas y plazos preferenciales.

Así mismo, BBVA Colombia facilitó de manera importante el manejo de los recursos girados por el Fondo Nacional de Calamidades hacia entes territoriales afectados por los desastres causados por eventos naturales, mediante la creación de una cuenta corriente con beneficios y exoneraciones que optimizaban el flujo oportuno de los fondos para cumplir los cronogramas de los proyectos de reconstrucción.

Productos y servicios de carácter ambiental

Crédito ecológico

En 2004 el banco incluyó dentro de su portafolio de productos el crédito ecológico, con el propósito de financiar proyectos que aumenten la calidad de vida de las personas, mediante el desarrollo de programas que mejoren el medio ambiente y su sostenibilidad. Esta línea reúne condiciones especiales de tasa, plazo y período de gracia en las líneas de redescuento de Bancoldex, Finagro y Findeter, siempre enmarcadas en las políticas actuales de gestión y admisión del riesgo. Dentro de las condiciones financieras se incluyen plazos hasta de 10 años, con gracia hasta de tres años; amortización mensual, trimestral o semestral; garantías personal, hipotecaria, prendaria, del Fondo Nacional de Garantías y del Fondo Agropecuario de Garantías. Se financia hasta 70 % del valor del proyecto.

En 2012 no fueron aprobados créditos con esta línea.

Seguimos trabajando para brindarles a todos los colaboradores de BBVA Colombia, procesos y oportunidades que les permitan crecer tanto personal como profesionalmente, haciendo de nuestra visión de empresa un estilo de gestión real y efectivo, para un futuro mejor

Recursos Humanos

Cimentando la banca del futuro

La consolidación de los procesos de cultura en 2012 nos permitió acompañar a la organización de manera exitosa en el cierre del Plan Unidos, y nos ha facilitado generar el ambiente adecuado para enfrentar el reto que nos supone acompañar a BBVA Colombia en su plan estratégico para los próximos cinco años.

Desde Recursos Humanos estamos comprometidos en cimentar la banca del futuro con los mejores profesionales, acompañando en su crecimiento a los colaboradores que hoy forman parte de BBVA Colombia a través de nuestros programas de cultura y formación.



Empleados por categorías profesionales		
Categoría	F	M
Comité Dirección y Direc. corporativos	90,00 %	10,00 %
Directivos	66,00 %	34,00 %
Mandos medios	46,90 %	53,10 %
Especialistas	45,89 %	54,11 %
Fuerza de ventas	36,40 %	63,60 %
Puestos base	41,08 %	58,92 %
Total general	42,09 %	57,91 %

Alcance: Empresas de BBVA en Colombia

Plantilla por grupos de edad	
Rango de Edad	Total
Menor de 25	9,80 %
Entre 25 y 45	70,90 %
Mayor de 45	19,30 %
Total general	100,00 %

Alcance: Empresas de BBVA en Colombia

Plantilla por rangos de antigüedad	
Rangos	Antigüedad
Menor 1	12,20 %
Entre 1 y 5	29,72 %
Entre 5 y 10	13,51 %
Entre 10 y 20	28,82 %
Mayor de 20	15,74 %
Total general	100,00 %

Alcance: Empresas de BBVA en Colombia

Promedio Sueldo		
Categoría	F	M
Directivos	\$ 19.216.647	\$ 19.797.094
Mandos medios	\$ 5.294.197	\$ 7.684.524
Especialistas	\$ 2.819.287	\$ 3.514.727
Fuerza de ventas	\$ 2.295.137	\$ 2.366.537
Puestos base	\$ 1.322.821	\$ 1.392.833

Valores Expresados en pesos Colombianos • Alcance: Empresas de BBVA en Colombia

La cultura como eje central de nuestra función

Dentro del proyecto de transformación cultural, en 2012 la gestión se centró en dos proyectos fundamentales para este propósito:

LIDERARTE

Programa que busca el desarrollo de liderazgo marca BBVA, facilitando la movilización de los líderes de la organización hacia hábitos, comportamientos y actitudes que permiten el logro de los objetivos, acompañados de un excelente clima laboral, con el que formamos a 180 líderes en 48 talleres de liderazgo compartido, durante 240 horas de formación presencial.



“HAZ QUE SUCEDA”

Iniciativa basada en el desarrollo del “Esfuerzo sostenido”, que demuestra cómo las grandes hazañas y metas ambiciosas son logradas por personas normales. Nuestros colaboradores aprendieron a usar la herramienta para potenciar temas como el liderazgo, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, las ventas. Durante 2012 realizamos 24 conferencias a escala nacional, con más de 4.000 asistentes, y entregamos a nuestros colaboradores 4.000 ejemplares del libro Haz que suceda, edición especial para BBVA Colombia.

Gestión Humana

Gestión Humana en 2012 basó su actuación en un mayor acercamiento con los colaboradores BBVA, apalancada en el nuevo modelo de Recursos Humanos y principalmente en el desarrollo del vector estratégico del Plan Unidos “Cultura y liderazgo”.

La Gestión del talento de 2012 tuvo como foco facilitar el desarrollo de habilidades directivas mediante el acompañamiento a nuestros líderes, orientado a sus estilos de liderazgo, con énfasis en la importancia de las herramientas de valoración como oportunidad de desarrollo y gestión de sus equipos. A cada líder se le hizo entrega de material de apoyo para facilitar su rol en el proceso de retroalimentación a sus colaboradores, buscando generar valor a nuestro proyecto de transformación cultural.

En línea con el proyecto de “Cultura y liderazgo” se identificaron casos críticos de estilos de dirección, que impactaron el clima laboral en diferentes áreas, generando algunas acciones de acompañamiento, que tendrán continuidad mediante la implementación de acciones concretas durante 2013.

Otro foco de gestión estuvo dirigido a las nuevas incorporaciones y tuvo como fin brindar acompañamiento e incentivar su sentido de pertenencia mediante talleres que buscaban obtener información relevante sobre su proceso de adaptación, presentarles el modelo de gestión por competencias, y resaltar la importancia de contar con su activa participación en todos los procesos relacionados con el modelo.

Así mismo, para el segmento "Pool Talento" realizamos entrevistas de desarrollo que buscaban identificar niveles de satisfacción y posibles áreas de interés para su proyección, a fin de generar cercanía y reconocimiento, orientados a la retención de este grupo de profesionales.

Así mismo y en desarrollo del pilar de cercanía con las personas realizamos 2.499 entrevistas, es decir, contactamos al 55% de la plantilla a través de entrevistas de seguimiento para el desarrollo profesional, adecuación al cargo, retiro por rotación no deseada, estilos directivos y entrevistas por maternidad y reincorporación dentro de la política de Diversidad de género. Gracias a este análisis se detectaron y gestionaron mejoras en aspectos como calidad de vida, clima laboral y estilos directivos, además del acompañamiento a las colaboradoras en estado de embarazo y luego de su reincorporación.

De igual manera, se posicionó el nuevo modelo de Recursos Humanos, apalancado en el Servicio de Atención al Empleado –SAE– y el uso de los autoservicios disponibles para los empleados a través del Portal del Empleado.

Selección en pro del desarrollo de los colaboradores BBVA. Al interior de la organización y en cumplimiento de la política corporativa de movilidad, se hizo especial énfasis en emplear la herramienta "Apúntate a la vacante", como mecanismo para hacer públicos y transparentes los procesos de cobertura de vacantes. Es así como se efectuaron 382 publicaciones que terminaron en 298 promociones en el año. A través de este mecanismo dimos inicio también al empleo de bolsas para la provisión anticipada de personal a cargos de rotación recurrente en la red, como gestores de particulares, ejecutivos de negocios, gerentes, entre otros, realizando 49 convocatorias para abordar de manera temprana procesos de adecuación al cargo y formación virtual previa al nombramiento.

BBVA ha logrado consolidarse en 2012 como una empresa atractiva para trabajar, por medio de su participación en diferentes ferias y el uso de Empleador 2.0 a través de la publicación de ofertas en herramientas como Facebook, LinkedIn y Twitter, lo que nos permitió reclutar 21.235 hojas de vida ingresadas en nuestra Feria Virtual de Empleo. Así mismo, gracias a la atractiva oferta para realizar la práctica empresarial en BBVA, vinculamos 190 practicantes universitarios, de los cuales 15 quedaron vinculados directamente con el banco debido a su excelente desempeño.

Formación y desarrollo

CAMPUS BBVA

The Updating Campus_

En términos generales, 2012 se consolidó como un año de sinergia entre las empresas BBVA en Colombia, en donde tanto el modelo como los procesos de Formación y Desarrollo operaron de manera centralizada, atendiendo al 100 % de las plantillas. Dentro de la estrategia de gestión de la formación se extendió el modelo global de formación a todas las empresas según el modelo de Siete Escuelas de Conocimiento, que integran un centro de aprendizaje global denominado Campus BBVA. Nuestras escuelas son: Negocio cliente, Management y habilidades, Finanzas y riesgos, Innovación y tecnología, Idiomas, Requerimientos legales y Recursos humanos y cultura.

Así mismo, como pilar de actuación trabajamos en el desarrollo de una oferta atractiva, que incentivara el mejoramiento del perfil del colaborador BBVA con el fin de incrementar su oportunidad de desarrollo y crecimiento en la organización. Se desarrollaron convenios con universidades e instituciones educativas, con beneficios hasta del 50 % de aporte económico en programas de posgrado para todos nuestros colaboradores, y para segmentos de alto potencial una oferta de hasta el 90 % de aporte económico para sus estudios en posgrado, maestrías y MBA.

Entendiendo la articulación de nuestra función como aliada del negocio, el 80,4 % de la actividad formativa estuvo enfocada en programas de servicio al cliente, habilidades comerciales, productos, gestión del riesgo y requerimientos legales, con el fin de fortalecer nuestras redes y segmentos para incrementar los resultados de manera consistente en el tiempo.

En grandes cifras, durante 2012 se llevaron a cabo 336.570 horas de formación con 90.632 participaciones en acciones formativas, equivalentes a un promedio de 14,8 cursos y 55 horas de formación por empleado al año. La distribución de la formación por canal fue de 66 % virtual y 34 % presencial, incentivando el uso de nuevas tecnologías para el autodesarrollo y ampliando la cobertura en nuestras sucursales con mayor dispersión geográfica.

Llegamos al 100 % de los colaboradores BBVA mediante nuestra plataforma formativa eLearning eCampus, con una oferta formativa de más de 500 cursos en temas legales, productos, finanzas, contabilidad, riesgos, nuevas tecnologías, ofimática y habilidades.

Campus Negocio cliente

La oferta formativa en 2012, enfocada en las necesidades del negocio, impulsó nuevos itinerarios formativos de servicio al cliente y especializados por segmento, que incrementaron los conocimientos y habilidades indispensables para mejorar los resultados, generando mayor valor al cliente y a la organización.

Para cada negocio, banco y Unidad Previsional desarrollaron programas a la medida, en donde se destacaron la certificación en calidad y servicio, el programa de certificación comercial ante la AMV para varios segmentos, la formación especializada por canal e itinerarios eLearning, como Pysam, dirigido al asesor previsional BBVA. Todos estos programas se orientaron al desarrollo y fortalecimiento de habilidades y conocimientos en el modelo de negocio, estrategia, negociación para mejorar el servicio, desarrollo de clientes y coaching comercial.

Campus Management y habilidades

Escuela orientada a la consolidación del proceso de transformación cultural y el fortalecimiento del estilo de dirección BBVA, con la premisa de movilizar resultados de negocio a través de líderes desarrolladores de equipos. Constituyen el 11,7 % de la actividad formativa total y se destacan programas como "Liderarte", "Self leading", "People Leading", "Certificación en coaching ante la ICF", "PID, Programa Integral de Dirección BBVA" y "YEP, Young Executive Program". Programas integrales que combinan procesos académicos con formadores de alta calidad y metodologías que incluyen coaching, mentoring y método del caso Harvard.

Así mismo, se destaca el programa "Seminarios BBVA" dirigido a nuestro equipo directivo, a cargos clave y al pool de altos potenciales, con el propósito de generar espacios de conocimiento, actualización y fortalecimiento de nuestra cultura, para propiciar nuevas formas de ser y hacer. Durante 2012 trabajamos con conferencistas nacionales e internacionales en temas de nuevas tecnologías, liderazgo y orquestación estratégica.

Campus Finanzas y riesgos

Para resaltar dentro de esta escuela que maneja los temas financieros, presentamos el "Programa de certificación de gestión del riesgo", que inició en el año 2010, dirigido a los empleados

de las bancas comercial y de empresas. El programa tiene como objetivo mejorar la calidad del riesgo de crédito en el banco, para lograr una mayor agilidad, con un esquema de delegación confiable que posibilite descentralizar la toma de decisiones y de esta forma dar una respuesta oportuna y óptima a nuestros clientes. Se desarrolló en la modalidad blended, que incluye un itinerario de cursos virtuales y un taller presencial, para una intensidad de aproximadamente 55 horas, con un componente virtual de 80 % y 20 % presencial. La formación en 2012 estuvo dirigida a 966 participantes, entre los que se encuentran gerentes, gestores, subgerentes, ejecutivos, responsables de negocio y analistas. Al cierre de año se certificaron 219 participantes.

Campus Innovación y tecnología

Continuando con el fortalecimiento de los procesos formativos en todos los cargos, se realizó el proceso de Certificación Operativa con la participación de 161 funcionarios de la Territorial Norte, Bogotá sur, Bogotá norte, TAR y responsables del departamento de operaciones, programa que además de actualizar en conceptos operativos propios de las oficinas, busca fortalecer las habilidades de liderazgo según la metodología "Haz que suceda".

Así mismo y para apalancar las áreas centrales (administrativas), desarrollamos acciones formativas en herramientas como SAS, Aris y ofimática, innovación, procesos Lean y gerencia de proyectos, con la participación de profesionales de la mejora de las áreas de Medios, Desarrollo Corporativo y Transformación, Riesgos y Negocios Bancarios.

Campus Idiomas

Dentro de los objetivos planteados para 2012 con respecto a la Escuela de Idiomas, estuvo el de propender por una cultura de dominio del idioma inglés en línea con el plan de carrera en las empresas BBVA Colombia, desarrollando habilidades de comunicación derivadas de los perfiles funcionales requeridos para cada puesto a partir de la VBA. Es así como se dio continuidad para el equipo directivo y cargos claves del programa de formación presencial en idiomas con un despliegue de 1.884 horas de formación en 2012.

Campus Requerimientos legales y tributos

Escuela orientada al desarrollo de la formación legal obligatoria relacionada con SARO –Sistema de Administración del Riesgo Operacional–, con SAC –Sistema de Atención al Consumidor Financiero–, con el código de conducta y ejes normativos internos como

Protección de datos personales, Canales transacciones, Continuidad de negocio, Política de conducta en el ámbito de los mercados de valores y Seguridad de la información. En 2012 las acciones formativas legales tuvieron una gran participación dentro del total de horas de formación, con un 44,7 %.

Adicionalmente, para lograr la mayor cobertura, tiempos adecuados y estandarización en los contenidos, desarrollamos la segunda parte de “Cuentos sospechosos”, una iniciativa que busca, por medio de historietas, actualizar los conceptos del Sarlaft –Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo–, con el fin de alertar y educar a nuestros colaboradores frente a situaciones cotidianas que puedan presentarse, fortalecer su detección y denuncia oportuna, para minimizar los riesgos para las empresas BBVA en Colombia.

Campus Recursos humanos y cultura

En 2012 se trabajaron dos frentes principales: Diversidad de género y Profesionalización del rol del profesional del área de Recursos Humanos. En el primer frente buscamos sensibilizar a nuestros líderes sobre el compromiso de BBVA con la diversidad de género, por medio del curso “Talento por igual”, dirigido a líderes de equipo de todas las empresas. Igualmente, dentro del portal General! desarrollado para el conocimiento de las acciones BBVA en el mundo con respecto a este tema, se realizó el lanzamiento oficial de las iniciativas locales de Diversidad de género, dando a conocer las oportunidades a las madres gestantes y reincorporadas, para brindar bienestar y confort durante esta etapa.

Para el segundo frente se desarrolló la Certificación interna de Recursos Humanos, con metodología blended, que busca desarrollar y potencializar las habilidades y conocimientos en el modelo de RR.HH., metodología de innovación y optimización de procesos de los integrantes del equipo de RR.HH. de las empresas BBVA en Colombia.

Y finalmente, como apoyo y reconocimiento a nuestra red de facilitadores internos en diversos temas, desarrollamos el programa “Facilitadores BBVA”, para consolidar el pool de formadores internos de las empresas BBVA en Colombia, brindándoles técnica en el diseño, ejecución, evaluación y seguimiento de una acción de formación eficiente.

PRINCIPALES INDICADORES DE FORMACIÓN

	Nº. horas	% del total de horas	Nº. participantes
Horas formación impartidas	336.570	100%	90.632
Formación presencial	115.592	34,3%	15.289
Formación e-learning	220.978	61,1%	75.343
Empleados formados en 2012	6.115		
Horas formación por empleado	55,0		
Formación presencial	18,90		
Formación e-learning	36,14		
Evaluación, satisfacción, formación (sobre 10)	9,08		

Alcance: BBVA en Colombia

INDICADORES ECONÓMICOS FORMACIÓN

	Nº. horas
Inversión total formación (moneda local)	2.567.000.000
Inversión en formación por empleado (moneda local)	444.108,44
Volumen de subvenciones recibidas para la formación (moneda local)	148.723.120

Alcance: BBVA en Colombia

FORMACIÓN POR SOLUCIONES FORMATIVAS

	Nº horas	% del total de horas	Nº participantes
Servicio al cliente. Incluye:	270.758	80,40%	79.283
Negocio cliente	51.198	15,20%	8.483
Finanzas y riesgos	44.018	13,10%	8.838
Otros conocimientos	0	0,00%	2
RR.HH. y cultura	25.003	7,40%	2.952
Requerimientos legales y tributos	150.539	44,70%	59.008
Habilidades. Incluye:	39.362	11,70%	8.538
Habilidades	2.895	0,90%	489
Management	36.467	10,80%	8.049
Idiomas	1.884	0,60%	579
Innovación y tecnología	24.566	7,30%	2.232
TOTAL	336.570	100%	90.632

Alcance: BBVA en Colombia

FORMACIÓN ESPECÍFICA EN RC

	Nº horas	% sobre el total horas	Nº participantes
Curso de Derechos Humanos	0	0,00%	0
Sobre código de conducta	16.434	51,20%	2.764
Formación en prevención de lavado de dinero	15.448	48,20%	9.045
Curso corporativo de RC	128	0,40%	71
Sensibilización en diversidad e igualdad	67	0,20%	67
TOTAL	32.077	100%	11.947

Alcance: BBVA en Colombia



Bienestar

La implementación de nuevas alternativas y soluciones tendientes a lograr un mayor equilibrio entre la vida personal y laboral y dar respuesta a las necesidades específicas de consumo de los empleados, fueron los dos ejes sobre los cuales se implementaron los programas de bienestar para el año 2012.

Para buscar el equilibrio entre la vida personal y laboral, cabe destacar las siguientes iniciativas:

- Fomento de nuevas alternativas para el buen uso del tiempo libre a través de un aporte económico para 1.025 inscripciones en Escuelas deportivas y Hobbies, tanto para funcionarios como para sus hijos.
- Durante el año 2012, teniendo como marco el Proyecto Corporativo de Diversidad de Género, en Colombia, se implementaron ocho iniciativas corporativas y cuatro iniciativas a escala local, enfocadas en el apoyo a la maternidad, que va desde la valoración ergonómica del puesto de trabajo de las madres gestantes, hasta el cubrimiento de las licencias, el plan de tutorización y la posibilidad de obtener licencias no remuneradas, cambios a oficinas cercanas tras la reincorporación y una entrevista de seguimiento posmaternidad a los nueve meses, así como el lanzamiento de dos salas de lactancia en los principales edificios singulares de las empresas BBVA, iniciativas que determinan el compromiso con la diversidad.
- Se diseñaron las bases y se coordinó la infraestructura tecnológica necesaria para el lanzamiento del proyecto de Trabajo Flexible, iniciativa que permitirá realizar ciertas funciones en forma remota, desde la casa. Actualmente se encuentran cuatro personas en la prueba piloto de este proyecto.
- Los Juegos Deportivos Nacionales constituyen una iniciativa que, por quinto año consecutivo, permitió que más de 2.500 funcionarios se integraran nuevamente en torno a competencias en 18 disciplinas deportivas durante gran parte del año y cerraran la participación con el gran evento de clausura, que reunió a 2.101 funcionarios en un fin de semana en torno al deporte, la recreación y la solidaridad.

Para dar respuesta a las necesidades de los empleados se trabajó en la búsqueda y formalización de convenios con distintas entidades y en la realización de ferias de descuentos, entre las que cabe destacar el outlet de turismo, con la presencia de más de 10 operadores que ofrecieron paquetes especiales y tiquetes a precios más económicos; la ampliación de la cobertura del convenio de educación con las universidades Sergio Arboleda y La Sabana, que ahora cubren al cónyuge e hijos de los funcionarios, y el lanzamiento del portal www.beneficios.gente.bbva.com, en el cual se pueden encontrar más de 500 convenios en distintos rubros y ciudades, a los que pueden acceder los funcionarios con la presentación de su carné de empleado.

Salud ocupacional

Con la integración al área de profesionales especializados, se realizaron cambios importantes en las políticas de promoción, prevención y atención a la población trabajadora. En 2012, los ejes fundamentales sobre los cuales se basó la intervención del área fueron:

PREVENCIÓN

- Implementación del programa de "Vigilancia epidemiológica para riesgo osteomuscular con énfasis en miembros superiores y de columna", orientado en fase diagnóstica a la identificación temprana de la ocurrencia de enfermedad. Está dirigido al total de la población de empresas BBVA.
- Formación de brigadas de emergencia a escala nacional, a través de un curso virtual que busca actualizar en conceptos básicos de emergencias empresariales y certificar a 825 brigadistas a escala nacional distribuidos en red y edificios singulares, con el apoyo de la Cruz Roja colombiana y ARL Liberty.
- Valoraciones médicas ocupacionales periódicas, dirigidas al total de la población a escala nacional, buscando la identificación de enfermedades de origen común o profesional, con el objeto de implementar acciones de promoción y prevención de las mismas.

PROMOCIÓN

- Comité Interdisciplinario de Casos de Salud, dirigido al total de la población BBVA, tiene como fin la identificación y orientación de los casos de salud reportados en el área; realiza un acompañamiento cercano al colaborador para el manejo adecuado del diagnóstico. Se encuentra apoyado por los aliados estratégicos ARL, Intermediario de Seguros, EPS y RR.HH.
- Jornada de Vacunación Nacional, dirigida a trabajadores y sus familias; para influenza estacionaria se proyectó realizar intervención con 761 personas y para virus papiloma humano, con 275 inscritas.

AUSENTISMO	
Días Causados por Incapacidad	13.827
N. de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0

ACCIDENTES DE TRABAJO	
Total de Accidentes	58
Total de días causados	1.572

ENFERMEDAD PROFESIONAL	
Total de enfermedades reportadas	34
Total de enfermedades calificadas	16

La libertad de asociación

En este año de especial relevancia se fortalecieron las relaciones laborales con los trabajadores del banco, representados por sus delegados en un proceso de construcción, de participación democrática, que culminó con la suscripción de un Pacto Colectivo de Trabajo, que consolidó los beneficios de carácter extralegal que aplicarán para el 80 % de nuestros colaboradores durante los próximos tres años (2013-2015).

Para los trabajadores sindicalizados, que representan cerca del 20 % de la plantilla, también se logró una importante concertación por medio de las organizaciones sindicales pactantes de la Convención Colectiva de Trabajo para una vigencia de tres años, con beneficios equiparables a los ya convenidos para los demás empleados.

La cultura de la seguridad

La imagen de nuestra seguridad en Colombia

Un tema para resaltar es la mejora de la percepción de la seguridad en nuestro país; el equipo de Protección Corporativa adelantó las acciones pertinentes para garantizar la seguridad de 395 visitantes extranjeros, sin que se hayan presentado hechos que afectaran su tranquilidad. De igual forma y dado que nuestro país fue incluido este año en la Ruta Quetzal, se realizaron las coordinaciones necesarias con la Policía Nacional para brindar el apoyo requerido en las actividades y desplazamientos de los participantes.

Capacitación presencial

Teniendo en cuenta que uno de los pilares fundamentales de la prevención es la capacitación en temas de seguridad, se trabajó activamente en la formación de nuevos funcionarios, promovidos o ascendidos y temporales; se adelantaron 17 sesiones de capacitación presencial con una participación de 329 empleados, en las que se instruyó sobre diversos aspectos y procedimientos de seguridad

física, documental y de identificación de titulares.

Por otra parte, registramos 102 conversatorios de formación en seguridad con los funcionarios de las diferentes oficinas, visitadas en desarrollo de las Evaluaciones de Riesgos, para un total de 880 participantes.

Adicionalmente, el área de Investigación Fraude Documental adelantó una jornada de sensibilización a oficinas, en la que se instruyó a los funcionarios sobre aspectos relevantes en el análisis de documentación crediticia y verificación de cédulas; se realizaron 61 visitas a oficinas, con una participación de 580 empleados.

Así mismo, se logró que 4.516 funcionarios mejoraran sus conocimientos en temas inherentes a su gestión, tales como control del efectivo en caja, situación que generó una disminución del 61,3 % en las sumas sustraídas en eventos de asalto, y la reducción de hechos delictivos reflejada en la frustración de siniestros por valor de \$ 2.869 MM.

En total fueron adelantadas 180 sesiones con una participación de 1.789 funcionarios.

Capacitación virtual

Para complementar nuestra labor y como un medio generador de Cultura de Seguridad, se actualizó y puso en marcha el Curso de Seguridad Bancaria a través de e-Campus, el cual versa sobre diferentes aspectos de seguridad, como Toma de huella, Verificación de documentos de identidad (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte), Seguridad documental (verificación de cheques), Grafología, Dactiloscopia y Riesgo crediticio. El curso fue tomado por 2.727 funcionarios de la red de oficinas, aspirantes y algunas áreas centrales, lo que equivale a 6.469 horas de formación.

Compras Responsables

Una gran empresa debe impulsar y extender la responsabilidad corporativa entre todas las compañías y entidades con las que colabora. El compromiso de BBVA es incorporar progresivamente en todo el Grupo criterios de sostenibilidad en la gestión de sus compras.

Política y modelo corporativo de compras

Gracias a la continuidad dada al impulso de los principios de responsabilidad corporativa y a la aplicación de criterios de objetividad, transparencia, profesionalismo e igualdad de oportunidades en la selección y relación con los proveedores, garantizando así la compra y contratación de bienes y servicios de forma responsable, el banco obtuvo beneficios económicos en cuanto a ahorros y, adicionalmente, en aportes al medio ambiente y beneficios sociales.

En el año 2012, el Área de Compras de BBVA Colombia gestionó todas aquellas negociaciones que por su monto excedieron los 10 mil dólares por medio de la plataforma de internet Adquira, para generar transparencia, igualdad de condiciones, agilidad y claridad en los procesos de negociación del banco.

INDICADORES EN COMPRAS	2011	2012
NÚMERO DE NEGOCIACIONES ON-LINE POR ADQUIRA	894	645
NÚMERO DE PETICIONES REGISTRADAS EN NEON	2.511	3.087

Para 2012 se generaron ahorros superiores a 28 mil millones de pesos, cifra equivalente a 12,7 millones de euros, en negociaciones de compras gestionadas con los proveedores.

Homologación de proveedores

BBVA ha establecido, como política corporativa, que las compras del Grupo en todos los países en los que opera, sean efectuadas a proveedores previamente homologados. Dicho proceso tiene como único objeto mejorar la gestión interna de proveedores mediante la evaluación de los mismos, a fin de comprobar que se ajusten a los estándares de calidad requeridos y para garantizar que cuenten con la capacidad productiva, técnica, financiera y de calidad comercial requerida por el banco.

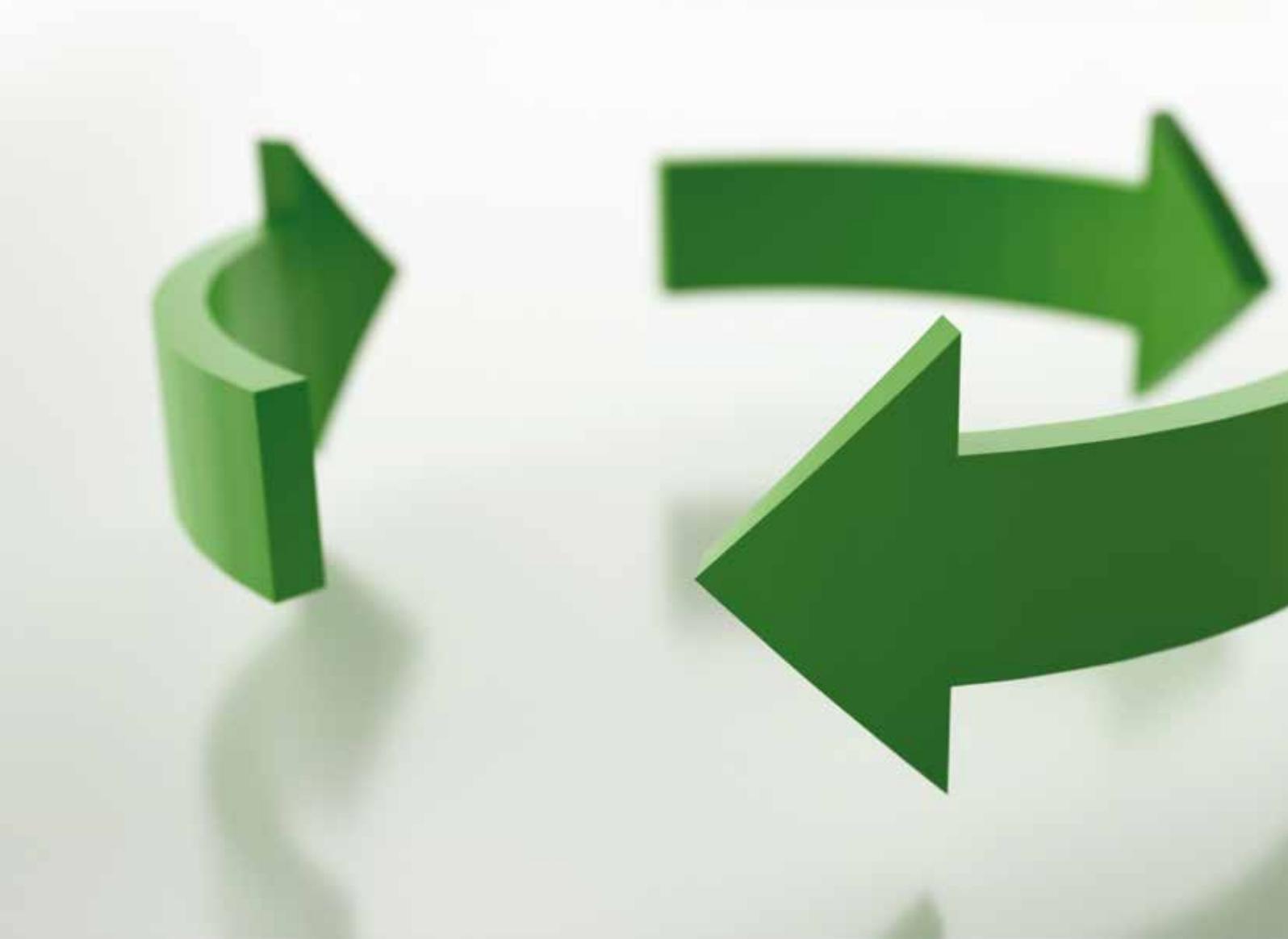
HOMOLOGACION DE PROVEEDORES	2011	2012
PROVEEDORES HOMOLOGADOS	721	790
INCREMENTO PROVEEDORES HOMOLOGADOS	42	9,6%



La renovación de registros de proveedores no críticos pasó de ser anual a bianual y su gestión de renovación se efectuará cuatro meses antes de la fecha de su vencimiento del registro.

NUMERO DE PROVEEDORES POR COMPRAS 2012			
	300,000,000-600,000,000 Pesos	600,000,000-1,000,000,000 Pesos	Mas de 1,000,000,000
BBVA COLOMBIA	643	73	48

Para la vigencia de 2013, CIS espera incluir cada vez un mayor número de equipos y materiales de construcción, dentro de sus pliegos de contratación, que sean amigables con el medio ambiente, y seguir impulsando la vinculación de nuevos proveedores como parte importante de los principios de Responsabilidad Corporativa.



Medio Ambiente

La conciencia sobre la responsabilidad de la humanidad en el planeta ha cambiado.

En BBVA trabajamos para minimizar los impactos medioambientales directos de nuestra actividad e impulsamos la lucha contra el cambio climático.

Política ambiental y sistema de gestión ambiental

Para compatibilizar las dimensiones económica, social y ambiental, con un modelo de desarrollo sostenible, BBVA cuenta desde 2003 con una política medioambiental que abarca todas sus entidades y actividades. Esta política busca impulsar la integración efectiva de los criterios ambientales en el conjunto de actividades que desarrolla BBVA Colombia, para hacer de estos criterios un elemento diferencial y de ventaja competitiva. El comportamiento responsable con el entorno de todas las unidades y personas que forman parte del banco es la mejor muestra de compromiso con el medio ambiente.

Los objetivos generales de esta política son:

- Eficiencia en el uso de los recursos naturales.
- Cumplimiento de la normativa vigente.
- Inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos en operaciones financieras.
- Desarrollo de productos y servicios financieros en materia ambiental.
- Influencia positiva en el comportamiento ambiental de los grupos de interés.

Impacto ambiental directo

Ecoeficiencia

BBVA avanzó en la ejecución de su Plan Global de Ecoeficiencia para el período 2008-2012, como parte del Sistema de Gestión Ambiental. Su objetivo implica minimizar los impactos ambientales directos, y se espera genere un ahorro anual estimado para el Grupo, de 1,5 millones de euros a partir del presente año.

El primer paso para una buena gestión medioambiental es la recopilación y seguimiento de indicadores ambientales, labor que se desarrolla en BBVA Colombia desde 2007 y que incorpora mejoras relativas al alcance y a la calidad de la información reportada en este sentido.

En el marco de esta política corporativa medioambiental, durante el año 2012 BBVA promovió diversas acciones orientadas a la gestión de los indicadores que tienen incidencia directa e indirecta sobre el tema medioambiental, como contribución a la búsqueda de una mejor calidad de vida y de mayor eficiencia.

Otros indicadores por destacar son la reducción registrada, como se puede observar en los cuadros anexos, en el consumo de agua, de electricidad y de papel, que apuntan a una mayor eficiencia en el uso de estos recursos.

Consumo de papel			
Kg	2012	2011	2010
Consumo total de papel	414.629	344.467,7	321.137
Consumo de papel por empleado	64	62	74

Alcance: Banco BBVA Colombia

Consumo de Gasoil			
Lt	2012	2011	2010
Consumo total de gasoil	49.553	19.411,0	78.383

Alcance: Banco BBVA Colombia

Residuos gestionados			
Kg	2012	2011	2010
Residuos de papel	52.854	42.655	26.200
Residuos de tóner	1.143	1.849	1.062
Otros residuos	24.362	42.127	27.894

Alcance: Banco BBVA Colombia

Emisiones CO2 directas			
(TONELADAS)	2012	2011	2010
Emisiones de Co2 - directas (Vehículos del Banco)	73	62	76

Alcance: Banco BBVA Colombia

Emisiones CO2 - indirectas			
Toneladas	2012	2011	2010
Emisiones de Co2 (vuelos de Avión)	466	575	704

Alcance: Banco BBVA Colombia

Consumo de Energía			
Kwh	2012	2011	2010
Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	26.686.580	26.288.765	30.151.384
Consumo por empleado	4.111	5.758	6.950

Alcance: Banco BBVA Colombia

Consumo de Agua M3			
M3	2012	2011	2010
Consumo de agua por fuentes	132.108	126.435	133.249
Consumo por empleado	20	28	30,7

Alcance: Banco BBVA Colombia

Iniciativas medioambientales

Durante 2012 se adquirieron equipos amigables con el medio ambiente para la dotación de los 31 nuevos puntos de atención al cliente, adecuados por el área de Inmuebles, entre los que se cuentan 17 sucursales y 14 in houses.

Se llevaron a cabo planes de manejo responsable de los desechos generados a causa de las renovaciones eléctricas realizadas durante esta vigencia.

Se adquirieron equipos de aire acondicionado y neveras con gas refrigerante no inflamable 410^a, un sustituto de largo plazo que no afecta la capa de ozono y que, por consiguiente, no es objeto de reglamentación que restrinja su utilización. Para la iluminación se utilizaron tubos T5, notables por su eficiencia en lúmenes por vatio, que presentan mayor durabilidad con menor cantidad de desechos.

Nuestro programa de recolección de desechos eléctricos consistió en la entrega de 168 unidades de baterías en desuso a una compañía especializada, que retira de manera adecuada los materiales tóxicos y entrega para reciclaje estos elementos sin causar daño al medio ambiente.

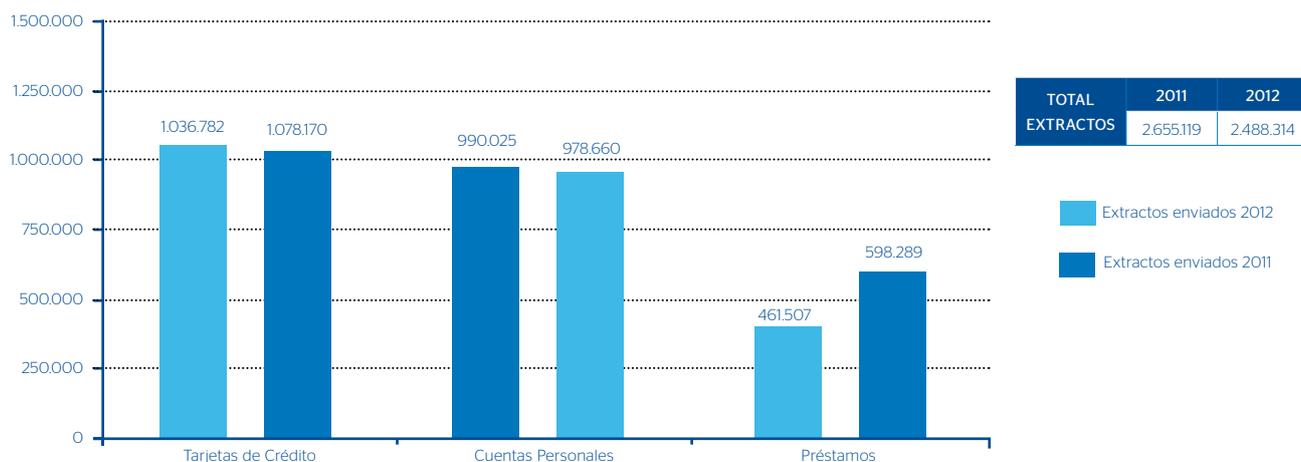
Por otra parte, se hizo la renovación tecnológica de los equipos de respaldo de energía eléctrica en los edificios centrales de la Dirección General y Teusaquillo, lo cual redundó en una mayor eficiencia en el consumo de energía en estos edificios, que son grandes consumidores.

El cuanto al manejo de desechos de materiales eléctricos y otros, estos se entregaron a una compañía recicladora, que a su vez le reintegró al banco 50.000 vasos elaborados en material biodegradable. De igual forma, se realizó la donación de cartuchos de tóner marca Lexmark, vacíos, a la Fundación del Quemado, que atiende pacientes con traumas de quemaduras en general, con escasa cobertura en salud; en total se donaron 1.143 cartuchos de tóner.

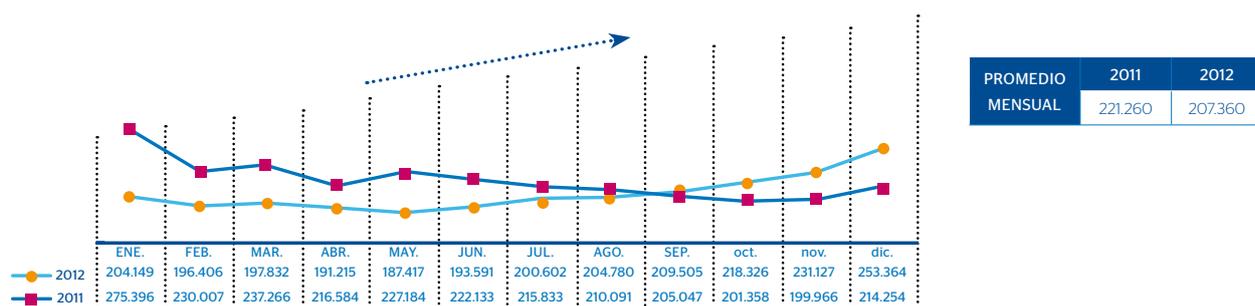
El envío de extractos y publicidad por medio electrónico nos ha permitido continuar con la disminución de los costos generados en papelería (papel y sobres), impresión, ensobrado y distribución, con un ahorro de 90% por extracto, dado que imprimir y distribuir el mismo en medio físico nos cuesta \$ 908,38 promedio y en medio electrónico refleja un costo de \$90,00. Así mismo, el envío por e-mail nos ha permitido disminuir el uso de papel asociado a las hojas utilizadas para la impresión de extractos, los sobres para enviar los mismos y los insertos publicitarios que se remiten con el documento, reflejado en un solo costo en todo el proceso.

En el año 2012, BBVA Colombia continuó impulsando el envío de extractos a través de correo electrónico y logró mantener esta operación remitiendo un total de 2.488.314 extractos

Extractos remitidos en medio electrónico correspondencia y extractos operaciones



Extractos remitidos en medio electrónico mensualmente 2.011 Vs 2.012.



Teniendo en cuenta que para cada extracto en promedio se utilizan tres hojas, incluida la información del extracto, el inserto publicitario y el sobre utilizado para enviar los mismos, la cantidad de hojas ahorradas en 2012 corresponde aproximadamente a 7.464.942 unidades.

Con esta iniciativa formamos parte de la campaña en favor del futuro y bienestar de nuestro planeta, disminuyendo la tala de árboles, el consumo de agua, de energía y de todos los procesos que se requieren para fabricar el papel.

BBVA se adhiere al Protocolo Verde

En el marco de la Convención Bancaria 2012, llevada a cabo en Cartagena de Indias, el presidente de la República, Juan Manuel Santos, y la presidenta de Asobancaria, María Mercedes Cuéllar, firmaron un acuerdo enfocado en la promoción del desarrollo sostenible denominado Protocolo Verde, al que se unió BBVA Colombia comprometiéndose de manera voluntaria a implementar políticas y prácticas que puedan ser reconocidas como ejemplares en términos de responsabilidad ambiental.

La firma del Protocolo Verde incluye el desarrollo de estrategias dirigidas a avanzar en tres aspectos fundamentales: financiar el desarrollo con sostenibilidad, promover en los procesos internos de las entidades signatarias el consumo sostenible de recursos naturales y de materiales que de ellos se deriven, y considerar en los análisis de riesgo de crédito e inversión, los impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados.

GreenPyme

Se caracteriza por

- Dar respuesta concreta, de forma rápida y directa, a demandas específicas de las pymes.
- Conseguir una rápida ejecución en la implementación.
- Apalancar conocimiento y capacidades de calidad a favor de las pymes a través del aporte de empresas líderes internacionales al programa.
- Minimizar el problema de acceso a financiación, que tienen muchas pymes, para implementar eficiencia energética, involucrando para ello en cada país en el que opera la iniciativa a bancos locales dispuestos a apoyar a sus clientes con financiación.

En 2012 se continuó con el programa Green Pyme en Colombia, liderado por la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) y patrocinado por BBVA Colombia, el cual tiene por objetivo mejorar la competitividad de pequeñas y medianas empresas, promoviendo la adopción de la eficiencia energética y el uso de tecnologías limpias.

Luego de realizar las auditorías energéticas a las 40 empresas, estas se encuentran monitoreadas y vinculadas comercialmente a BBVA.

Líneas ambientales

Durante 2011, en BBVA Colombia lideramos nuevas propuestas de financiación enfocadas a las pymes y empresas en general, con el ánimo de ofrecer recursos nuevos pero promoviendo el interés en fomentar prácticas de cuidado del medio ambiente y de eficiencia energética. Es así como lanzamos dos líneas de crédito, que brindan grandes facilidades de acceso a todas las empresas: una con recursos propios y otra en líneas de redescuento con diferentes entidades estatales.

Nuestra línea de financiación con recursos propios está enfocada en dos objetivos: por un lado, facilitar labores de consultoría en ecoeficiencia e implementación de tecnologías limpias, y por el otro, financiar los diagnósticos y resultados de esas consultorías y estudios.

Por su parte, nuestras líneas de redescuento presentan una amplia oferta de créditos y financiación con destino a la compra de activos fijos productivos, como es el caso de Aprogresar, que adelantamos en concordancia con Bancoldex.

De la misma manera, con Colciencias ofrecemos recursos financieros para la investigación, innovación y desarrollo tecnológico en las empresas que tienen proyectos aprobados con esta entidad estatal y con Findeter; financiamos inversiones relacionadas con proyectos para prevenir, mitigar y compensar impactos ambientales.

Además, completamos este portafolio de líneas de crédito con nuestro Ecoleasing, un sistema que les permite beneficios fiscales a empresas de los diferentes sectores de la economía nacional como transporte, energético, telecomunicaciones y de servicios públicos.

Durante 2012 no hubo asignación de recursos en estas líneas de crédito.

Formación y sensibilización ambiental

Mediante una alianza con la Fundación Koala, entidad que realiza todo el acompañamiento, asesoría y actividades necesarias para la implementación exitosa de las campañas y encargada de recoger todo el material reciclable, no solo hemos podido recuperar materiales potencialmente susceptibles de ser reciclados, sin importar su valor comercial, sino que contribuimos en la búsqueda de la sostenibilidad, tanto para la sociedad en general, como para nuestro negocio.

En el último año, la consolidación del programa concurso Semáforo Ecológico en los edificios de Dirección General, Horizonte y Teusaquillo permitió excelentes resultados en materia de reciclaje de materiales de uso cotidiano como papel, plástico, vidrio y chatarra.

En este ejercicio, cada uno de los empleados de los edificios involucrados adelanta, de manera directa en su puesto de trabajo, la separación de los diferentes tipos de basura en los recipientes respectivos, con la supervisión de las señoras del aseo que fueron capacitadas por la Fundación Koala; de acuerdo con el desempeño de cada uno de los pisos, se obtiene una calificación que va de rojo, para los que estén en situación crítica, y verde, para los óptimos, pasando por el amarillo, asignado a los pisos que están en situación intermedia.

El programa comienza a arrojar resultados satisfactorios al lograr que la mayoría de pisos estén en color verde, lo que facilita las labores de reciclaje y optimización en la separación de los diferentes materiales; esto se traduce en un mejor desempeño por parte de la empresa encargada de recoger y reciclar nuestros materiales, y deja como resultado un total de 77.816 kilos de residuos sólidos aprovechables, discriminados así:

MES	PAPEL	PER/REV	CARTÓN	VIDRIO	PLÁSTICO	TETRA/ PLEGAD	ALUMINIO	CABLE	CHATARRA	TOTAL
ene-12	2.366	163	445	880	249	241	4	7	49	4.404
feb-12	6.970	244	643	907	289	268	4	73	113	9.511
mar-12	2.992	490	582	995	296	190	14	8	168	5.735
abr-12	5.889	174	518	799	276	205	6	15	61	7.943
may-12	2.483	179	344	786	247	155	3	1	16	4.214
jun-12	4.933	261	560	805	332	219	7	2	86	7.205
jul-12	4.005	161	444	461	200	157	5	0	4	5.437
ago-12	6.127	166	508	805	269	311	3	9	61	8.259
sep-12	2.557	429	461	840	269	197	4	0	59	4.816
oct-12	2.828	199	644	790	309	262	1	1	204	5.238
nov-12	5.452	214	341	565	283	133	4	8	80	7.080
dic-12	6.252	257	509	446	232	120	7	3	148	7.974
TOTAL 2012	52.854	2.937	5.999	9.079	3.251	2.458	62	127	1.049	77.816

Del cuadro podemos resaltar los usos de esos materiales en la fabricación de papel higiénico, en la recuperación de fibra para la fabricación de empaques plegadizos, en fundición y recuperación y para la fabricación de cartón, entre otros, tal como se describe a continuación:

Campaña de sensibilización

Una jornada de sensibilización ambiental enfocada en ahorro de los consumos de agua y energía llevó a cabo BBVA Colombia en su sede de la Dirección General y en sus edificios singulares, en la que participaron más de 3.000 empleados de todos los niveles, que de manera lúdica y pedagógica conocieron de cerca diferentes formas de optimizar los usos de los servicios públicos y de cuidar el agua.

La actividad se desarrolló en dos etapas: una primera de expectativa e invitación, en la que a través de medios electrónicos se difundieron mensajes en las diferentes sedes, relacionados con la actividad y con tips enfocados a ambientarlos.

La segunda parte se relacionó con la actividad directamente. En ella, actores que representaban a los superhéroes de Agua y Energía y a un personaje llamado, Conciencia Negra, visitaron las oficinas e interactuaron con los empleados mediante reflexiones y mensajes ecológicos, invitándolos a acercarse al punto ecológico establecido previamente.

Voluntarios por el medio ambiente

Un grupo de más de 120 empleados de BBVA y sus familias llegó a las montañas de Guasca, Cundinamarca, para sembrar árboles en la reserva ecológica de El Encenillo, como ejemplo de sostenibilidad y de participación responsable en el cuidado del medio ambiente.

La actividad, que se cumplió en el marco de la I Jornada de Voluntariado BBVA, a la que se inscribieron más de 300 personas y que, entre otras, incluía la visita a tres fundaciones de la ciudad y a esta reserva ecológica en el municipio de Guasca, Cundinamarca, le permitió a este grupo de personas compartir esfuerzos y dedicación a temas medioambientales y solidarios.

La reserva de El Encenillo es un área protegida, en la que de manera sistemática se realizan siembras de árboles en bosques que llevan el nombre de las empresas que aportan al sostenimiento de la reserva; en este caso la siembra de 1.000 árboles se hizo en el bosque BBVA, que en unos 15 o 20 años les permitirá a las nuevas generaciones disfrutar de aire puro y de una fuente de agua en esa parte de sabana, donde nacen las reservas del líquido que consumimos en Bogotá.





Compromiso con la sociedad

En BBVA estamos comprometidos con el desarrollo de las sociedades donde operamos, y hemos hecho de la educación el eje de nuestra política de Responsabilidad Corporativa.

En materia de Responsabilidad Corporativa, el año 2012, que marcó los primeros seis años de existencia de nuestras políticas en esta materia en Colombia, tuvo tres hechos significativos.

Por una parte, la muestra de cambio y creatividad que nuestro Plan de RC presenta constantemente, al lanzar dos iniciativas nuevas e importantes en materia de educación: la Escuela para el Emprendimiento BBVA, y la alianza con Manos Visibles, de la que recibimos el reconocimiento internacional al realizar, según palabras de su fundador, Miguel de la Quadra, "la mejor Ruta Quetzal BBVA de todos los tiempos", y por la otra, la puesta en marcha de nuestro programa de educación financiera, "Adelante con tu futuro".

Estos hechos, que marcan sin duda alguna el acontecer de nuestras iniciativas de RC en 2012, consolidan de paso nuestra vocación de hacer de la educación el principal objetivo de apoyo. En tal sentido, debemos destacar la continuación de los programas "Becas de integración" y la entrega de morrales con útiles escolares, que durante 2012 pudimos llevar a regiones apartadas como los Llanos Orientales, la Amazonia y La Guajira, además de renovar nuestra presencia en las ciudades y municipios que siempre hemos apoyado.

Como ha sido tradicional desde hace varios años, la figura del exarquero de la Selección Colombia de fútbol y de otros equipos nacionales e internacionales, Óscar Córdoba, se convirtió en el símbolo del trabajo en equipo, la disciplina y la dedicación, al ser embajador del programa "Becas de integración" y acompañar las entregas de las ayudas en municipios como Girón, Santander; Villavicencio, Meta, y Cartagena, entre otros.

Por otro lado, 2012 permitió también consolidar nuestro apoyo a jóvenes deportistas de diferentes regiones del país, que finalizaron el año con destacados resultados en diferentes actuaciones, tanto internacionales como nacionales; así, el triatlón, el patinaje, el levantamiento de pesas y el tenis entraron a formar parte de nuestros patrocinios, permitiendo visibilidad a nuestra marca y consolidando nuestros índices reputacionales alrededor de estas actividades en todo el país.

Debemos destacar también el cierre de la itinerancia del Salón de Arte BBVA "Nuevos nombres Banco de la República", los apoyos a las actividades culturales como el Hay Festival Cartagena de Indias, el Festival de Cine de Cartagena y el Festival de Bandas de Sincelejo, entre otros, y nuestros apoyos sociales a diferentes entidades en todo el país.

A continuación presentamos un resumen de las principales actividades desarrolladas en el marco de nuestro programa de Acción Social del Plan de Responsabilidad Corporativa 2012.

Educación

Programa "Becas de integración" y morrales con útiles escolares

"Becas de integración"
11.223 niños becados
53 instituciones¹
19 ciudades y municipios
Morrales con útiles escolares
43.000 niños beneficiados
105 instituciones
79 ciudades y municipios

- En Bogotá, Soacha, Sibaté y Madrid, Cundinamarca, entregamos más de 2.000 morrales con útiles escolares a niñas y niños del Preventorio Infantil de Sibaté, del Secretariado Social de Soacha y del Instituto San Pablo, de Madrid.
- En Girón, Santander, entregamos al colegio Mario Morales Delgado, de Fe y Alegría, y a la Alcaldía de Bucaramanga y a la Gobernación de Santander, una donación por 420 millones de pesos, consistente en becas educativas y morrales con útiles escolares que beneficiaron a niñas y niños de Bucaramanga y Santander.
- En Valledupar, Cesar BBVA se vinculó nuevamente con la Fundación Niños del Vallenato y entregamos aportes para becas educativas por valor de 150 millones de pesos y 100 morrales con útiles



escolares. Además, se distribuyeron en diferentes actos, 2.000 morrales para niños de Valledupar, El Copey y Aguachica.

- Dosquebradas, Risaralda, recibió la visita de BBVA y por medio de su presidente, Óscar Cabrera Izquierdo, se hicieron entregas de aportes por 70 millones de pesos al IE Rodolfo Llinás, del municipio, y a la Fundación Moi pour toi de Pereira.
- En Manaure, Guajira, entregamos un aporte de 60 millones de pesos, representado en 1.500 morrales con útiles escolares a niñas y niños del corregimiento La Gloria, de este municipio.
- Por primera vez nuestros morrales con útiles escolares llegaron a Puerto Carreño, Vichada; Puerto Gaitán, Meta; Leticia, Amazonas, entre otras poblaciones de los Llanos Orientales y de la Amazonia, en donde entregamos 1.200 morrales con una inversión.

Escuela para el emprendimiento BBVA

Estudiantes beneficiados: 11.582
Docentes capacitados: 150
Facilitadores: 30
Departamento: Antioquia

Esta nueva iniciativa de BBVA, que busca llevar a niñas y niños de educación secundaria de todo el país formación en temas financieros y de emprendimiento, arrancó en el departamento de Antioquia gracias a su vinculación al programa "Semilleros de emprendimiento" y se hizo mediante actividades desarrolladas en varios municipios, que incluyeron, entre otras, una serie de talleres denominados "Mis finanzas", dictados en diferentes niveles y a través de campamentos regionales y departamentales a más de 12.000 estudiantes de Antioquia.

Además, se llevaron a cabo actividades complementarias con docentes del departamento por medio de diplomados a través del taller "Mis finanzas" y las matemáticas financieras I y II que se dictaron a 150 docentes con una intensidad de 12 horas; esta actividad también incluyó seminarios financieros en tres regiones y la entrega del libro digital Plan administrativo, en el que se muestra, por ejemplo, cómo realizar un flujo de caja, sus procedimientos y otros aspectos prácticos.

En lo que respecta a su participación en esta iniciativa, BBVA hace una inversión de 150 millones de pesos, especialmente en temas referentes a la logística y transporte de los capacitadores de la Escuela para el emprendimiento BBVA y en un aporte de incentivos como computadores portátiles, que fueron entregados entre los niños participantes.

El proyecto Escuela para el emprendimiento BBVA, en los últimos meses de 2012 fue presentado a la Gobernación de Cundinamarca, entidad con la que ultimamos detalles para adelantar la iniciativa en el departamento durante 2013.

Educación financiera

Personas capacitadas: 10.691
Cursos dictados: 32.686
Empresas visitadas: 109
Kilómetros recorridos: 16.000

En enero de 2012, BBVA Colombia dio comienzo a uno de sus proyectos más importantes y significativos en la vida corporativa del país: **el programa de Educación Financiera "Adelante con tu futuro"**. El programa incluye un aula móvil con 25 puestos de trabajo y un capacitador que ofrece la posibilidad de tomar cuatro talleres enfocados en finanzas personales.

Así, a lo largo del año el aula móvil recorrió 10 ciudades y municipios del país, entre los que podemos contar Bogotá, Medellín, Neiva, Pereira, Manizales, Bucaramanga, Soacha, Madrid y Chía, entre otros.

Pero además de las posibilidades del aula móvil, el programa también brindó capacitaciones en Montería, Popayán, Aguazul y Coveñas, entre otras, en salones de entidades públicas y privadas.

Entre los logros más importantes están: cerca de 35.000 talleres dictados, 11.000 personas capacitadas y la presencia de marca que hemos logrado gracias a más de 16.000 kilómetros recorridos por el aula móvil y por nuestra presencia en municipios y regiones apartadas.

Programa Manos Visibles

BBVA Colombia apoya esta iniciativa liderada por la exministra de Cultura, Paula Moreno, que busca propiciar espacios de formación profesional a jóvenes destacados en sus comunidades y que desarrollan trabajo social en zonas con altos índices de violencia, en ciudades como Medellín y Cali, y con bajas posibilidades de acceso a la educación superior.

La participación de BBVA está enmarcada en la creación de un fondo cuyo principal objetivo es la posibilidad de ofrecer oportunidades de acceso a educación universitaria a estos jóvenes en instituciones de alto nivel académico, como Icesi y Eafit.

BBVA hizo aportes por 100 millones de pesos para este fondo, que por cinco años facilitará costos de matrículas, provisión de alimentos, subsidio de transporte y servicios tutoriales para los beneficiados, que en esta primera etapa incluye a cinco jóvenes de Cali y cinco de Medellín, que terminaron su primer semestre en carreras como Contaduría, Comunicación Social y Administración de Negocios, entre otras.





“Ruta Quetzal BBVA 2012”

Con el nombre de “Real Expedición Botánica del Nuevo Reyno de Granada”, entre los meses de junio y julio de 2012 se llevó a cabo por primera vez en Colombia la “Ruta Quetzal BBVA”, que durante 21 días recorrió más de 2.000 kilómetros de nuestra geografía, partiendo de Cali en el Valle del Cauca, pasando por el Eje Cafetero y Tolima y continuando al norte para pasar por Aracataca, Santa Marta, Barranquilla y Cartagena, para llegar por vía aérea a Bogotá.

Más de 300 personas, entre rutereros y personal de logística, de 51 países, compartieron las vivencias de nuestra idiosincrasia en zonas que habitualmente no forman parte de los recorridos turísticos como Ambalema, Beltrán y Honda en el Tolima o Palenque, en Bolívar.

Uno de los resultados más visibles e importantes es la sinergia creada entre BBVA, MinTurismo y los gobiernos y entidades regionales que unieron esfuerzos para hacer de la expedición, uno de los hechos más importantes del turismo en Colombia el año pasado.



Cultura

Salón de Arte BBVA Nuevos Nombres Banco de la República

Las salas del colonial Centro Cultural del Oriente, en Bucaramanga, marcaron el cierre a la itinerancia del Salón de Arte BBVA "Nuevos nombres Banco de la República", que pasó por Bogotá, Medellín, Cali, Pereira y Cartagena, en donde fue visitado por más de 60.000 personas y en el que 43 artistas de todo el país mostraron lo mejor del arte contemporáneo.

El cierre de la gira fue también el punto que marcó la entrega de la Bolsa de adquisición por 50 millones de pesos, que BBVA había destinado como estímulo para entregar a los artistas cuyas obras comenzaron a formar parte de nuestras colecciones.

La participación de más de 8.000 artistas de todo el territorio colombiano en sus diferentes convocatorias, más de 460 que han expuesto y han aparecido en sus 16 catálogos y exposiciones, y cerca de 380 millones de pesos entregados como incentivo, muestran cómo el Salón de Arte BBVA se ha consolidado como el programa de estímulos en artes plásticas más antiguo del país patrocinado por la empresa privada.

Hay Festival Cartagena 2012

Por cuarta ocasión BBVA Colombia se vinculó a este festival literario, trayendo al escritor mexicano Carlos Fuentes, cuya visita a Cartagena se convertiría en la última del escritor al país, ya que cuatro meses después moriría en su natal México por una dolencia cardíaca.

Fuentes, sin duda, fue la estrella del Hay Festival 2012; varias polémicas entrevistas y una charla con el escritor Juan Gabriel Vásquez marcaron la agenda de esta cita literaria, en la que también se desarrollaron otros actos de carácter cultural y en la que BBVA desarrolla actividades de Responsabilidad Corporativa e invita a un grupo de periodistas de distintas ciudades del país.

Deporte

Apoyo a deportistas colombianos

Manuel Felipe y Andrés Camilo Arias Campiño, tenistas de Caldas

Los hermanos Arias Campiño son tenistas. El mayor tiene 16 años y el menor 14. A ambos, BBVA ha decidido darles su patrocinio desde mayo de 2012. Sus desempeños los hacen merecedores de tal distinción, pues en los últimos meses se han consolidado en los primeros puestos de los escalafones nacionales y suramericanos. Entre sus actuaciones más destacadas están:

Primer puesto y cuarto puesto, respectivamente, en el Nacional de Ordenamiento de Medellín; Manuel Felipe fue finalista en dobles del Torneo del ITF de Honduras, y ganó en Barranquilla, Bogotá y Cali en diferentes torneos Cosat. Por su parte, Andrés Camilo lo ha secundado en las mismas competencias.



**Andrés Felipe Muñoz,
patinador del Valle**

Por segundo año consecutivo apoyamos la carrera deportiva del patinador vallecaucano Andrés Felipe Muñoz, múltiple campeón de patinaje en la categoría de mayores y plusmarquista en diferentes eventos a escala orbital. Entre sus logros se destacan las tres medallas de oro, dos de plata y dos de bronce en los Juegos Nacionales, de noviembre de 2012 y las dos medallas de oro en el Mundial de Italia, en septiembre de 2012, entre otros.

**Maira Alejandra Vargas,
triatleta de Caldas**

Maira Alejandra Vargas, la gran deportista caldense que apoyamos desde el año pasado, tras su paso por los Panamericanos de Guadalajara, comenzó en 2012 su ciclo olímpico con miras a los Juegos de Río en 2016, con pie derecho: medalla de oro en la Copa Colombia de San Andrés; primer puesto en la Copa Nacional de Triatlón, en Calima, Valle; quinto puesto en el Mundial de Guatapé, Antioquia, y oro y dos bronce en los pasados Juegos Deportivos Nacionales.

**Luisa Fernanda Cortés,
pesista del Quindío**

Esta nueva promesa en la disciplina de levantamiento de pesas, gracias a su fuerza, seguridad y persistencia ha conquistado grandes metas. Ha participado en campeonatos nacionales en las categorías Sub 17, Juvenil y Mayores, en las que ha obtenido medallas de plata y bronce, lo que le abrió las puertas a la inclusión en el plan "Quindianos de Oro", reconocimiento dado a los deportistas con mejores resultados y logros en el departamento.

En el año de su patrocinio ha logrado un bronce en la Copa Cuyabra de Levantamiento de Pesas.





Escuela de formadores BBVA

La Escuela de formadores BBVA es un programa que se desarrolla en Cartagena de Indias en asocio con la Fundación World Coach Colombia, que busca que más niños logren, por medio del deporte, crear un estilo de vida de la mano de sus entrenadores deportivos, a los cuales el programa brindará la capacitaciones y donaciones necesarias para el funcionamiento de las escuelas de formación.

Este programa, que ya involucra a más de 1.800 niños de las zonas de Nelson Mandela, El Pozón, La Boquilla, Tierrabomba, entre otras, caracterizadas por su vulnerabilidad y problemáticas sociales, y a más de 70 profesores de fútbol de las mismas zonas, adelanta una gran labor en procura de minimizar el conflicto entre pandillas existentes en dichos barrios y ha logrado, entre otros, permitir que un grupo de esos jóvenes se integre a estudios técnicos en universidades de formación intermedia y en el Sena.

En esta iniciativa nos acompaña nuestro embajador Óscar Córdoba, recordado por su gran pasión futbolera y su responsabilidad de convivencia en los equipos en los que militó.

Carrera Solidaria BBVA Colombia

Por primera vez BBVA Colombia realizó su Carrera Solidaria por las calles de Melgar, Tolima, con la participación de más de 2.000 empleados de la entidad en el país y cerca de 500 personas de diferentes sectores, entre las que podemos mencionar a la medallista olímpica Catherine Ibargüen, los presentadores del Canal Caracol Pilar Schmidt y Juan Diego Alvira, el presidente de BBVA Óscar



Cabrera Izquierdo, y gran parte de la Junta Directiva de BBVA Colombia, además de Óscar Córdoba, embajador del programa "Becas de integración", entre otros participantes, como militares y ciudadanía en general, que se solidarizaron con la institución educativa Cualamaná, a la que se destinaron los aportes recaudados en la carrera, y que permitieron entregar morrales con útiles escolares y pupitres a los más de 800 niñas y niños de las ocho sedes rurales de la institución.

Voluntariado BBVA Colombia

Durante 2012, el programa Voluntarios de BBVA Colombia se consolidó desde los ámbitos de la organización como una iniciativa propia y ligada a las iniciativas de nuestro Plan de Responsabilidad Corporativa, que además ha permitido el desarrollo de acciones en favor de la sociedad por parte de empleados y directivos, que se vinculan de manera directa, con sus capacidades y conocimientos, a la construcción de un futuro mejor para todos.

Gracias a los aportes descontados directamente de nómina, cada uno de los inscritos en el programa Voluntarios BBVA, integrado por más de 600 funcionarios, aportó 68 millones de pesos como presupuesto directo para cada una de las fundaciones que participan del programa y que fueron seleccionadas en una actividad enfocada a ofrecer maneras de participar en el mismo.

En este sentido, Voluntarios de BBVA Colombia, durante 2012, a partir de una



Feria Social llevada a cabo en las instalaciones de la Dirección General y en la que participaron 10 fundaciones, entre ellas Fundación Debra, Fundación Ical, Corporación Síndrome de Down y Fundación Rompemallas, estructuró una oferta dirigida a los empleados, que a partir de aportes en dinero, tiempo o especie, les permite apoyar cada una de estas iniciativas.

De esta manera, se realizó la I Jornada de Voluntarios BBVA, en la que participaron más de 370 personas, entre empleados de BBVA y sus familias, que desarrollaron diversas actividades de apoyo social y cuidado medioambiental en Bogotá y en Guasca, Cundinamarca, en la que adelantaron labores de asistencia, recreación y reforestación en tres instituciones que atienden madres adolescentes, adultos mayores y niños y niñas en situación de abandono, además de una reserva ecológica.

Otra de las actividades llevada a cabo en 2012 por Voluntarios BBVA, tuvo que ver con la reconstrucción y adecuación de la sede San Antonio de la Institución Educativa Cualamaná, en el municipio de Melgar, Tolima, en que la participaron más de 80 empleados, que realizaron labores de pintura, reparación en general a techos y baños y la construcción de un parque infantil, que beneficiaron a más de 200 niñas y niños de diferentes niveles educativos, que además recibieron morrales con útiles escolares y pupitres.

En diciembre pasado, Voluntarios BBVA apoyó a diferentes áreas en la organización de la fiesta de Navidad para varios grupos de niños de las fundaciones que el programa apoya, como la Fundación Rompemallas, que compartieron un plato de natilla y buñuelos, además de rezar la novena y recibir un regalo comprado por funcionarios del banco, en medio de cantos de villancicos, acto que también se repitió en la sede de Teusaquillo.

Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio

“La erradicación de la pobreza extrema sigue siendo uno de los principales desafíos de nuestro tiempo y es una de las principales preocupaciones de la comunidad internacional. Para poner fin a este flagelo se necesitarán los esfuerzos combinados de todos los gobiernos, las organizaciones de la sociedad civil y el sector privado, en el contexto de una alianza mundial para el desarrollo más fuerte y más eficaz”.

Secretario General de las Naciones Unidas, Ban Ki-moon

El Pacto Mundial es un acuerdo nacido en el seno de la ONU, que busca aprovechar la fuerza de la acción colectiva para fomentar la responsabilidad cívica de las empresas, de modo que estas puedan contribuir a la solución de los retos que plantea la globalización.

El fin de este pacto es que todos los pueblos del mundo compartan los beneficios de la mundialización y promover en el mercado mundial los valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas.

De esta forma, el sector privado, en colaboración con otras entidades de la sociedad puede ayudar a hacer realidad la visión del secretario general: una economía mundial más sostenible e inclusiva.

Hoy participan en el Pacto Mundial empresas de todas las regiones del mundo, organizaciones internacionales de trabajadores y de la sociedad civil.

El Grupo BBVA firmó en 2002 una adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Adicionalmente, desde 2004 se adhirieron al pacto cuatro bancos del Grupo: BBVA Banco Francés, BBVA Bancomer, BBVA Colombia y BBVA Banco Continental. Así mismo, BBVA es miembro del comité ejecutivo de la Red Pacto Mundial España a partir su constitución en 2004.

Desde su adhesión, BBVA elabora anualmente un Informe de progreso, disponible en el sitio web www.pactomundial.org, que

recoge información detallada sobre políticas y acciones específicas implantadas para su cumplimiento.

En 2008, con motivo del aniversario 60 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, BBVA emprendió dos acciones de importancia: la firma de una declaración de conmemoración de este aniversario por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y el lanzamiento de un curso de Derechos Humanos para los empleados de la institución, con una carta personalizada para cada funcionario por parte del presidente del Grupo, animando a su realización.

Mediante esta adhesión, firmada por el presidente del Grupo, BBVA aparece en la lista de las cerca de 250 entidades comprometidas con los Derechos Humanos que se publica en la web de Naciones Unidas.

BBVA y los Objetivos del Milenio

En los Objetivos de Desarrollo del Milenio se fijaron metas con plazos determinados, que permiten medir los progresos en la reducción de la pobreza económica, el hambre, la enfermedad, la falta de vivienda adecuada y la exclusión, al paso que se promueven la igualdad entre los sexos, la salud, la educación y la sostenibilidad ambiental. Dichos objetivos también encarnan derechos humanos básicos –los derechos de cada una de las personas existentes en el planeta a la salud, la educación, la vivienda y la seguridad. Los ocho Objetivos del Milenio (ODM), promovidos por las Naciones Unidas, nacen de un acuerdo internacional que fija el año 2015 como fecha límite para alcanzar mejoras significativas en la reducción de la pobreza y las desigualdades que afectan a millones de personas en el mundo.

En este sentido, BBVA se siente plenamente comprometido con este reto por medio de actividades del negocio y campañas de difusión, sensibilización y promoción de los ODM.

En cuanto a campañas, cabe destacar que BBVA forma parte, desde su creación, del Foro de Reputación Corporativa (www.reputacioncorporativa.org), dedicado a difundir las acciones llevadas a cabo en pro de alcanzar los ODM por medio de la iniciativa “2015, un mundo mejor para Joana” (www.2015unmundomejorparajoana.com).



Objetivos del Milenio	Iniciativa principal de BBVA
1, Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Fundación BBVA para las Microfinanzas BBVA Codespa Microfinanzas - fondo de inversión de microfinanzas para América latina.
2, lograr la enseñanza primaria universal	Plan de Acción Social BBVA para América latina
3, Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer	Acuerdo de Igualdad y Conciliación vida familiar y laboral Fundación BBVA para las Microfinanzas
4, Reducir la mortalizada infantil	(No existen iniciativas específicas)
5, Mejorar la salud materna	(No existen iniciativas específicas)
6, Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades	Proyecto de investigación de control de la malaria monitoreado por la organización Mundial de la Salud
7, Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	Gestión del impacto ambiental indirecto a través de los principios de Ecuador. Desarrollo de productos y servicios con criterios medioambientales
8, Fomentar una asociación mundial para el desarrollo	Iniciativa del FRC de difusión de los objetivos del Milenio

Informe de Revisión Independiente

Informe de Revisión Independiente del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2012 del BBVA Colombia

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (IARC) del 2012 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3) y el Suplemento para el Sector Financiero, así como los indicadores centrales propuestos en dicha guía. Por lo anterior, nuestra revisión no incluyó ninguna verificación de los datos de ejercicios anteriores que se haya incluido para efectos comparativos.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con *la International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas unidades del BBVA Colombia que han participado en la elaboración del IARC y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del BBVA Colombia para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IARC 2012.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IARC a los recomendados en la Guía G3 de GRI.
- Comprobación de que los indicadores centrales y los indicadores del Suplemento para el Sector Financiero incluidos en el IARC corresponden a los recomendados por dicho estándar.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IARC 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de BBVA Colombia.

Conclusiones

En la tabla de indicadores GRI se detallan los indicadores revisados y el alcance de la revisión. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IARC 2012 no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) y el Suplemento para el Sector Financiero del GRI.

De acuerdo con nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el reporte cumple con los requisitos del nivel de calificación A+ según los estándares GRI.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Departamento de Comunicación e Imagen del BBVA Colombia nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa. Las recomendaciones relevantes se refieren a:

- Es importante que BBVA evalúe la posibilidad de adquirir una herramienta que facilite y permita la consolidación de los consumos de agua y energía de las oficinas que tiene en el país en forma apropiada.
- El BBVA debe evaluar la pertinencia de migrar a la nueva metodología GRI G4, para elaborar informes de sostenibilidad, que estará disponible a partir de mayo de 2013. Esto permitirá que el BBVA en Colombia siga a la vanguardia en la comunicación de su gestión responsable y sostenible.

Responsabilidades de la Dirección de BBVA y de Deloitte

- La preparación del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Comunicación e Imagen de BBVA, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de BBVA de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de BBVA.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.

Jorge Enrique Múnera D
Socio

Bogotá, marzo de 2013

Una firma miembro de
Deloitte Touche Tohmatsu

Criterios del Informe

En BBVA estamos comprometidos con el desarrollo de las sociedades donde actuamos; así, hemos hecho de la educación el eje de nuestra política de Responsabilidad Corporativa.

Perfil, alcance, relevancia, materialidad y cobertura de la memoria

Desde 2007, BBVA elabora anualmente el Informe de Responsabilidad Corporativa. La presente información corresponde al Banco BBVA, tal y como se define en el Informe Anual para 2012, que incluye datos comparativos referentes a 2011 y 2012, con indicación del perímetro de los mismos. Para facilitar la comparabilidad de la información, si dichos datos han sufrido alguna modificación con respecto a los facilitados el año anterior, se debe a una mejora en los métodos de cuantificación y medición de las variables afectadas o en los criterios utilizados.

En la determinación de la relevancia y materialidad de los contenidos por incluir, se ha concedido especial atención a los grupos de interés más significativos, con una continuidad en los procesos de consulta según las recomendaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (versión 3 2006) y de Global Reporting Initiative (GRI).

En esta línea se ha realizado un análisis específico con la información pública y la disponible en BBVA para valorar la validez y relevancia de estos asuntos en el contexto actual. El presente informe se completa con el Informe Financiero 2012 y otras informaciones disponibles en la página web (www.bbva.com.co).

Referencias básicas y estándares internacionales

Este informe se ha preparado de acuerdo con las mejores prácticas y los estándares internacionales más reconocidos. Por un lado, se han seguido los principios y requisitos de Global Reporting Initiative (GRI G3), con el reporte tanto de los indicadores centrales como los del sector financiero.

Así mismo, se informa sobre actuaciones relativas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas y se da respuesta al Informe de Progreso 2009, en relación con el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, siguiendo la guía de GRI y Global Compact, Making the connections.

Rigor y verificación

BBVA Colombia dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad y veracidad de las reseñas proporcionadas en este informe. Durante el proceso se involucran diversas áreas que suministran información y que además están sometidas a los métodos de supervisión, verificación y auditoría habituales en el banco. En segundo lugar, los reportes sobre responsabilidad corporativa se remiten al Grupo a través sistema de gestión de información, el cual asegura la calidad y el alcance de la misma. La responsabilidad de la recopilación de la información recae en el Departamento de Comunicación e Imagen del banco.

Indicadores GRI

PERFIL PAGINA			
1. Estrategia y Análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4	
2. Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización	2	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	6,7	
2.3	Estructura operativa de la organización.	10	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	CCP	
2.5	Número de países en los que opera la organización		BBVA opera actualmente en 32 países
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	6,7	
2.7	Mercados servidos.	6,7	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	6,7	

2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	6,7	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		Mejor entidad del país en la provisión de servicios de Cash Management que hacen uso de este tipo de servicios por la Revista Euromoney
3. Parámetros de la memoria			
PERFIL DE LA MEMORIA			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	2	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	96,97	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	96,97	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	CCP	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	34	
3.6	Cobertura de la memoria.	6,7	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	96,97	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	6,7	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	96,97	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	96,97	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	98	
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	3	

VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	98	
4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
GOBIERNO			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	20	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	IGC	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	IGC	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	IGC	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	IGC	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	IGC	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	IGC	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	12	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	IGC	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	15,24	

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	25	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	74,81	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	28	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	31	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	31	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	31	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	31	
Dimensión Económica			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
Desempeño económico			
EC1.	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	29	
EC2.	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		Política ambiental y sistema de gestión ambiental
EC3.	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		En Colombia el BBVA no ofrece un plan de jubilación a sus empleados. Cumple con los aportes legales destinados para las pensiones de sus empleados.
EC4.	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		No se identificaron ayudas financieras recibidas del gobierno

PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC6.	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	72	
EC7.	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .		92% miembros Equipo Directivo con nacionalidad colombiana 54%miembros del Comité de Direccióncon nacionalidad colombiana
Impacto económico indirecto			
EC8.	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	81,92	\$5.791 millones invertidos en Compromiso con la sociedad Donación terrenos por valor de \$2.156 millones
Dimensión Ambiental (a) Páginas Alcance de verificación			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
Materiales			
EN1.	Materiales utilizados en peso o en volumen.	80,81	
EN2.	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		El 100% del papel comprado es respetuoso con el medio ambiente
Energía			
EN3.	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	77	
EN4.	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	77	
EN7.	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	77,78,79,80,81	
Biodiversidad			
EN11.	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		No material: Oficinas en zonas urbanas
EN12.	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		No material: Oficinas en zonas urbanas

Emisiones, vertidos y residuos			
EN16.	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	76,77	
EN17.	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	76,77	
EN19.	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	77,78,79	
EN20.	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		No material: Nox y Sox solo se genera cuando el personal del BBVA viaja
EN21.	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino		No material: Oficinas en zonas urbanas
EN22.	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	80,81	
EN23.	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		No material: Oficinas en zonas urbanas
Productos y servicios			
EN26.	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	77,78,79,80	
EN27.	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		No material: El BBVA no es responsable del empaque de los productos
Cumplimiento normativo			
EN28.	Costes de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		No existen sanciones significativas por parte de las autoridades competentes
Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN			
Empleo			
LA1.	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	62	
LA2.	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.		293 empleados salieron de BBVA

Relaciones Empresa/Trabajadores			
LA4.	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	70	
LA5.	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		No se tiene definido un periodo mínimo de preaviso relativo a cambios en la organización. Ante cambios relevantes de la organización se cuenta con mecanismos para comunicar dichos cambios a los empleados
Salud y Seguridad en el trabajo			
LA7.	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	70	
LA8:	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	70	
Formación y Educación			
LA10.	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	67	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13.	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	62	
LA14.	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	62,63	
Dimensión Social: Derechos Humanos			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN			
Prácticas de inversión y aprovisionamientos			
HR1.	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		Aplicación Principios de Ecuador, BBVA Colombia evalúa y gestiona los impactos sociales y mediambientales de los proyectos que financia.
HR2.	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	72	

No discriminación			
HR4.	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		Durante 2012 no se reportaron incidentes de discriminación en el canal Actitud Responsable
Libertad de Asociación y convenios colectivos			
HR5.	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas , la normativa básica de la Organización Internacional del Trabajo y las líneas directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales. La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, por ello es improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre la libertad de asociación.
Explotación Infantil			
HR6.	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas , la normativa básica de la Organización Internacional del Trabajo y las líneas directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales. La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, por ello es improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre la libertad de asociación.
Trabajos Forzados			
HR7.	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas , la normativa básica de la Organización Internacional del Trabajo y las líneas directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales. La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, por ello es improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre la libertad de asociación.

Dimensión Social: Sociedad (d) Páginas Alcance de verificación			
Comunidad			
SO1.	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	82,83,84,85,86	
Corrupción			
SO2.	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		85 sucursales de Banco y Unidad Previsional fueron visitadas con el propósito de verificar variables de seguridad física y electrónica, tomar los correctivos necesarios y actualizar el Mapa de Riesgos.
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
SO3.	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anticorrupción de la organización.	47	
SO4.	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		En total se recibieron y atendieron 567 eventos, cuantificandose inicialmente el fraude reportado en una cuantía de \$6.545 MM
Política Pública			
SO5.	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".		El BBVA se ajusta a las nuevas disposiciones legales y las adapta a su negocio.
Cumplimiento normativo			
SO8.	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		No hay sanciones significativas en 2012
Dimensión Social: Responsabilidad de producto (e) Páginas Alcance de verificación			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
Salud y Seguridad Del Cliente			
PRI.	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	53	

De Productos Y Servicios			
PR3.	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	53	
PR5.	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	50	
Comunicaciones De Marketing			
PR6.	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	53	
Cumplimiento normativo			
PR9.	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		No hay sanciones en el periodo
INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO			
Impacto de productos y servicios			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
FS1.	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.		En BBVA existe una Política específica para la financiación del sector defensa. En BBVA existe una Política específica para la Prevención del Blanqueo de Capitales / SARLAFT. BBVA es firmante del Protocolo Verde.
FS2.	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	45	
FS3.	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	45	
FS4.	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.		En el marco del Protocolo Verde, algunos de nuestros empleados participaron en talleres de formación asociados a implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.
FS5.	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	31	

Cartera del Producto			
FS6.	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, pyme, microempresa) y sector.	9	
FS7.	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	38,39,40,57,59	
FS8.	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	60,61	
Auditoría			
FS9.	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		La organización evaluará implementar sistemas de auditoría para la evaluación de sus políticas de gestión de riesgos sociales y ambientales una vez su Manual de Riesgo medioambiental y social se consolide en la organización.
Gestión Activa De La Propiedad			
FS10.	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	42,43	
FS11.	FS11 Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	42,43	
FS12.	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.		Por el momento BBVA Colombia no tiene políticas formales de voto relativas a asuntos sociales o ambientales, más allá de tener presentes los principios corporativos y compromisos asumidos de actuación en esta materia.
Comunidad			
FS13.	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	6,7 -11	
FS14.	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	38	
Salud Y Seguridad Del Cliente			
FS15.	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	13	
Comunicaciones De Marketing			
FS16.	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	17,85	

Leyenda

CCP..... Contraportada Posterior
IGC.....Informe Gobierno Corporativo
IA Informe Anual

BBVA

Coordinación General:

Área de Comunicación e Imagen
josealberto.rodriguez@bbva.com • mauricio.floresmarin@bbva.com • liliana.corrales@bbva.com

Diseño:

BBVA
www.bbva.com

Diagramación y Armada Electrónica
Marketing Group D+C Ltda. / Alvaro Molina P.

Fotografía

Banco de Imágenes BBVA

Impresión

Editora Géminis Ltda.

BBVA

adelante.