

Reporte de sostenibilidad corporativa (10180)

Denominación	Banco BBVA Perú
Ejercicio	2019
Página web	www.bbva.pe
Denominación o razón social de la empresa revisora ¹	

Metodología

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

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

a. **Evaluación “cumplir o explicar”**: se marca con un aspa (x) el avance en la implementación que la Sociedad ha alcanzado, teniendo en consideración los siguientes criterios:

Sí : Se cumple totalmente.

No : No se cumple.

Explicación: en este campo la Sociedad, en caso de haber marcado la opción “No”, debe explicar las razones por las cuales no ha adoptado las acciones que le permiten considerar su implementación. Asimismo, de estimarlo necesario, en el caso de haber marcado la opción “Sí”, la Sociedad podrá brindar información acerca de las acciones desarrolladas para su implementación.

b. **Información adicional**: se brinda información que permite conocer con mayor detalle las acciones desarrolladas por la Sociedad.

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

¹ Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

Sección A

Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

Pregunta A.1

	Sí	No	Explicación
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		Efectivamente, como parte del grupo BBVA, el banco se guía por su política de responsabilidad social. BBVA ha suscrito una serie de compromisos cuyos principios inciden en la generación de valor para sus grupos de interés: Pacto Mundial de las Naciones Unidas (localmente), Principios del Ecuador, los principios para la Inversión Responsable, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

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

Estándar	Fecha de adhesión
Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad, Global Reporting Initiative (GRI)	2005
Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU)	2014
Principios del Ecuador.	2014
Principios para la Inversión Responsable	2008
Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente	1999
Desarrollo Sostenible (ODS)	2018
Acuerdos de París	2017
Carbón Disclosure Project	2004
Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	2017

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

Estos reportes se elaboran:

	Sí	No
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		X
Por exigencia de instituciones públicas		X
Otros / Detalle		

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

	Sí	No
El portal de la SMV	X	
Página web corporativa	X	
Redes sociales		X
Otros / Detalle	X	

Pregunta A.2

	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	X		Sí. La política medioambiental de BBVA recoge el compromiso del Grupo respecto de la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE).

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

Documento

Órgano

Política medioambiental del Grupo BBVA

Grupo BBVA

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

Sí ☒ No ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

La política medioambiental de BBVA recoge el compromiso del Grupo respecto de la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE):

•Se espera lograr una reducción del 7% en las emisiones de CO₂(*)

(*) Nota: La reducción de las emisiones de CO₂ corresponde a proyecciones establecidas por el Banco dentro de su plan de ecoeficiencia comprendidas en los periodos 2016-2020.

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

Sí ☒ No ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Reducción del 8% en el consumo de electricidad(*).

Total anual de energía directa consumida (GJ) (gasóleo): 1,205.

Energía directa (gasóleo) por empleado (GJ / empleado-año): 0.16.

Total de electricidad anual consumida (GJ): 123,801.

(*) Nota: La reducción de consumo de electricidad corresponde a proyecciones establecidas por el Banco dentro de su plan de ecoeficiencia comprendida en los periodos 2016-2020.

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

Sí ☒ No ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Reducción del 13% en el consumo de agua(*).

Total anual de agua consumida (m³): 176,933.

Agua consumida por empleado (m³ / empleado-año): 24.24.

(*) Nota: La reducción de consumo de agua corresponde a proyecciones establecidas por el Banco dentro de su plan de ecoeficiencia comprendida en los periodos 2016-2020.

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

Sí ☒ No ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Papel anual reciclado (primera etapa: picado) (kg): 17,525.

Aparatos eléctricos y electrónicos (kg): 61,031.

Pregunta A.3

	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores?	X		El Banco cuenta con el Código de Conducta, este código es una norma básica de compromiso de toda persona natural o jurídica que realiza acciones a nombre de BBVA. Enuncia, además, los principios y valores que regulan las acciones de todos los colaboradores. Además, cuenta con el Compromiso de BBVA en Materia de Derechos Humanos, el cual busca el estricto cumplimiento de la legislación aplicable en sus actividades y operaciones, compromiso que incluye la promoción y respeto de los derechos humanos.

De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptadas en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

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

Documento	Órgano
Código de Conducta	Cumplimiento Normativo
Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos	Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa

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

Sí ☒ No ☐

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

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Seguridad y Salud en el Trabajo	Talento y Cultura

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

Sí ☒ No ☐

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

Órgano

Talento y Cultura – Formación

Periodo de evaluación

El periodo de evaluación está sujeto a un plan anual de capacitación aplicable a todos los colaboradores según su rol y función en la empresa.

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

Sí ☐ No ☒

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Pregunta A.4

¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?

☒

No

Explicación

Sí: Política de responsabilidad social corporativa, cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del Banco en las personas y la sociedad y que es clave para la entrega del Propósito del BBVA.

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

Documento

Política de responsabilidad social corporativa

Órgano

Grupo BBVA

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

Sí ☐ No ☒

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

No hubo controversias con las comunidades locales durante 2019.

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

Sí ☒ No ☐

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

Sí ☒ No ☐

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

% Ingresos Brutos 0.27%

Pregunta A.5

	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	X		BBVA considera que las relaciones con los proveedores se guiarán, no solo por la Política de Compras Responsables y por la Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, sino también por el mismo Código de Conducta que el resto de la organización. Estos tres documentos establecen criterios que afectan tanto al proceso de homologación como a los pliegos de condiciones y contratos. El traslado de los principios recogidos en el Código de Conducta a la función de compras se lleva a cabo mediante los Principios de Aplicación a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento (IPA), que rigen para todas las unidades que intervienen en el proceso de aprovisionamiento en cualquiera de las entidades que conforman el Grupo BBVA, y vinculan a todas las personas que desarrollan su trabajo en alguna de las funciones que forman parte de dicho proceso.

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

Documento	Órgano
Política Corporativa de compras responsables	Finanzas – Subgerencia de Compras

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

Sí ☒ No ☐

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

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Finanzas – Sub-Gerente de Compras	Gerencia General

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

Sí ☒ No ☐

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

Sí ☒ No ☐

Pregunta A.6

	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	☒	☐	Política de responsabilidad social corporativa (RSC) y el Código de Conducta.

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

Documento	Órgano
Política de Responsabilidad Social Corporativa	Grupo BBVA
Código de conducta	Cumplimiento normativo

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

Sí ☒ No ☐

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

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Client Solutions	Gerencia General Adjunta

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

Sí ☒ No ☐

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

Sí ☒ No ☐

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

- Mejor Banco de América Latina en 2019, según Global Finance.
- Mejor proveedor de "Trade Finance", según Global Finance.
- Banco Digital más innovador de América Latina, según Global Finance.

Sección B

Detalle de las acciones implementadas por la Sociedad

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

Compromiso con la sostenibilidad

BBVA elabora un Informe de Banca Responsable (IBR) que recopila la información sobre las diferentes actividades que se realizan en cada una de sus unidades de negocio.

La elaboración del IBR sigue, completa y detalladamente, la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), bajo el modelo GRI Standards, lo que garantiza un nivel exhaustivo en la información relativa a contenidos básicos, generales y específicos, así como en lo que respecta al suplemento financiero, del que se ha dispuesto información para su publicación. De otro lado, cabe señalar que la presentación de datos sigue la norma AA1000 APS de Accountability.

Modelo de banca responsable

BBVA cuenta con un modelo diferencial de hacer banca, al que denomina banca responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Ello se refleja en la Política de Responsabilidad Social Corporativa o de Banca Responsable del Banco que aprueba el Consejo de Administración, una política cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del Banco en las personas y la sociedad y que es clave para el Propósito de BBVA. Todas las áreas de negocio y de apoyo integran esta política en sus modelos operativos. La Unidad de Responsable Business coordina su implementación y trabaja fundamentalmente como segunda línea para definir los estándares y darles apoyo.

El modelo de banca responsable es supervisado por el Consejo de Administración y sus distintas comisiones, así como por el Global Leadership Team del Banco, presidido por el CEO.

Transformación de BBVA

En 2015, BBVA inició un proceso de transformación que conllevaba definir su posición, establecer seis prioridades estratégicas y reafirmar sus labores. El desarrollo de esta estrategia tiene como foco reforzar la relación con el cliente mediante la gestión oportuna de sus finanzas con una propuesta de valor sencilla y digital que le permita mejorar su experiencia.



La nueva estrategia de BBVA está conformada por tres bloques y seis prioridades estratégicas.



Compromisos internacionales suscritos

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

- Guía para la elaboración de informes de sostenibilidad, Global Reporting Initiative. Adhesión, 2005.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (www.globalcompact.org). Adhesión, 2014.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>). Adhesión, 2018.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP-FI (www.unepfi.org). Adhesión, 1999.
- Principios de Ecuador (www.equator-principles.com). Adhesión, 2014.
- Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (www.un.org).
- Normativa laboral de la Organización Internacional del Trabajo (www.ilo.org).
- Carbon Disclosure Project (desde el 2004) (www.cdproject.net).
- Principles for Responsible Investment (desde el 2008) (www.unpri.org).
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) (desde 2017) (<https://www.fsb-tcfd.org/>).
- Acuerdo de París. Adhesión, 2017.

Finanzas sostenibles

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

En ese sentido, el PGE establece los siguientes objetivos para el período 2016-2020, sobre la base de los resultados alcanzados al cierre del 2015:

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

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

Estándares de conducta

El Código de Conducta alcanza a todo el personal y empresas del Grupo BBVA en Perú y, de ser el caso, aplica a terceros vinculados con BBVA, en caso representen exposición al riesgo reputacional. El Código desarrolla lineamientos en cuatro ámbitos: i) Conducta con el cliente, ii) Conducta con los compañeros, iii) Conducta con la empresa y iv) Conducta con la sociedad. Asimismo, desarrolla el marco de gobierno y de aplicación del Código.

En el marco de desarrollo de la Política Corporativa en los Mercados de Valores, en BBVA, el Código de Ética en los Mercados de Valores actualizado en 2018 define las actuaciones del personal que desarrolla sus actividades en el ámbito de inversiones por cuenta de terceros o de las entidades del Grupo en Perú, con el fin de prevenir el uso indebido de información privilegiada y/o de abuso de mercado. Para ello, se aplican medidas de control del flujo de información a sus vinculados (personas naturales y/o jurídicas), la autorización previa de operaciones, la construcción de “murallas chinas” físicas o intangibles, así como la monitorización de operaciones por cuenta propia o de sus vinculados en los mercados de valores.

Para lograr sinergias y simplificar la comunicación de actuaciones o situaciones que puedan ser contrarias al Código, a las Políticas que lo desarrollan o a los valores y pautas del Código, se estableció que el Canal de Denuncias sea el medio de comunicación de tales actuaciones, al margen de las disposiciones autorreguladoras del Grupo BBVA.

El equipo

Seguridad y salud en el trabajo

BBVA se preocupa porque los colaboradores tengan los conocimientos y herramientas para poder detectar a tiempo situaciones que puedan poner en riesgo su seguridad o salud y que les permitan participar activamente del proceso de mejora del ambiente de trabajo.

En línea con el objetivo de generar un impacto en la vida laboral y hacer este extensivo a la vida familiar del colaborador en materia de prevención de riesgos y cuidado de la salud, las principales acciones desarrolladas en el periodo concluido fueron:

- Campañas de promoción en salud para concientizar sobre el daño ocasionado por la radiación solar.
- Medición del riesgo psicosocial a toda la organización que, con una participación cercana al 60%, buscó conocer la exposición a este tipo de contingencia y así poder diseñar actividades para su prevención y control.
- Captación de la población vulnerable a riesgos en el trabajo, como en el caso de las colaboradoras embarazadas, a las que se les comunica la importancia de informar al médico ocupacional del Banco para poder adaptar el puesto de trabajo a sus condiciones médicas particulares.
- Simulacros de evacuación en todas las sedes y oficinas a nivel nacional como preparación ante un eventual sismo o terremoto, en los que participó el 100% de oficinas de atención al público.
- Extensión de las actividades de prevención de riesgos laborales al personal tercero asignado a las instalaciones del Banco.
- Comunicados con recomendaciones de prevención de accidentes o incidentes de trabajo y de los posibles riesgos presentes en los puestos de trabajo.

Selección formación y desarrollo

Sustentado en su Modelo de Desarrollo Profesional, y dentro de la palanca “Mejora”, el Banco cuenta con Campus BBVA, que impulsa una cultura de aprendizaje continuo del colaborador, proveyéndole autonomía para diseñar experiencias formativas y desarrollar nuevas capacidades. Así, potencia conocimientos y skills asociados a las prioridades estratégicas y acompaña el desarrollo de su carrera en BBVA.

Esta oferta formativa se encuentra disponible en una plataforma tecnológica que permite a cualquier colaborador del Grupo acceder inmediatamente, desde distintos dispositivos, al universo de recursos (videos, píldoras, materiales, cursos, MOOC) disponible 24/7.

Durante 2019 se renovó Campus BBVA a través de B-Token, moneda virtual que da valor a todos los recursos formativos presenciales u online. Mediante este sistema de recompensa se impulsa el autoaprendizaje del colaborador, quien al realizar cursos virtuales gana B-Tokens que luego puede invertir en asignaturas no asociadas a su rol, pero que desea aprender por interés propio.

Por otro lado, y alineado con las prioridades del negocio, BBVA cuenta con programas de alto nivel académico que desarrollan las capacidades del colaborador, tales como:

- Programa Data University.
- Programa Tech U y Ninja.
- Programa Process Academy.
- Formación Agile, Design y Behavioral Economics.
- Escuela Comercial.
- Certificación Riesgos ESAN.

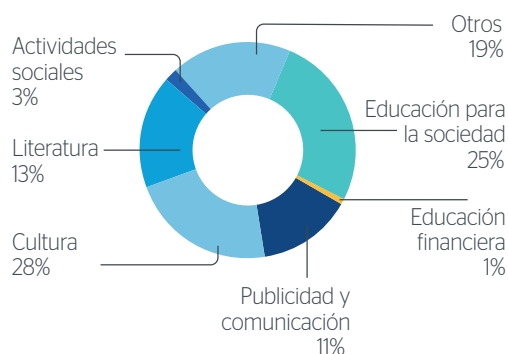
Inversión en la comunidad

Sociedad

Con el propósito de generar más cultura y más oportunidades, la Fundación BBVA afianzó su compromiso en el campo de la educación y la cultura durante 2019.

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

Fundación BBVA Perú
Inversión en programas sociales 2019



Educación financiera

Parte integrante del Plan de Negocio Responsable que BBVA desarrolla a nivel global es el programa de Educación Financiera, que en Perú lleva el nombre "Tu dinero, tu amigo" y es desarrollado por la Fundación BBVA.

El objetivo de estos talleres se centra en promover la salud financiera de las personas bancarizadas, sobre la base del desarrollo de habilidades que les permitan tomar mejores decisiones en su relación con el dinero y el sistema financiero.

En los talleres participan colaboradores de empresas e instituciones a los que se llega a través de la oferta del área de Mundo Suelto (clientes y no clientes del Banco), quienes reciben información sobre ahorro, tarjetas de crédito y crédito hipotecario.

Durante el año concluido se impartieron 40 talleres, en los que participaron 1,219 colaboradores de 34 empresas

Educación para la sociedad

La Fundación BBVA se sostiene en dos pilares fundamentales, educación y cultura, que fomenta constantemente desde su creación, en 1973, a través del desarrollo de actividades de promoción y difusión.

Solo en el campo educativo, la Fundación dirigió sus esfuerzos en la atención de más de 8,000 personas (adultos y menores de edad).

	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Educación infantil y primaria(*)	6,771	27,084
Formación para adultos(**)	2,069	n. a.
Total	8,840	27,084

(*) En 2019 este rubro estuvo conformado por los estudiantes que participan del programa Leer es estar adelante y los niños participantes en el programa de promoción de lectura Había una vez.

(**) En 2019 este rubro estuvo conformado por los becarios de pregrado de la PUCP (16), los asistentes a los talleres de educación financiera (1,219), los profesores participantes de las actividades del Patronato de la Universidad del Pacífico (247), los participantes del programa de la Universidad Marcelino Champagnat (425) y los padres de familia del programa Había una vez (16).

Programa Leer es estar adelante

En 2019, el programa Leer es estar adelante se mantuvo como una de las iniciativas de largo aliento en el campo de la educación básica, al atender a estudiantes de 3º a 6º grado con el objetivo de remontar la problemática de la comprensión lectora, una necesidad urgente en el país. En las regiones de Ayacucho, Huancavelica, Lima y Piura se desarrollaron talleres de capacitación de docentes para potenciar las herramientas vinculadas a la producción de textos, como una estrategia alineada al currículo nacional. Igualmente, cabe resaltar la incorporación de tres escuelas de la región Ayacucho –ubicadas en las provincias de Huanta, Vilcashuamán y Víctor Fajardo–, a partir de una iniciativa de la Asociación Emergencia Ayacucho, creada en 1985 para atender a niños y adolescentes víctimas del terrorismo.

En los talleres para docentes se socializó la dinámica y se presentó la propuesta del concurso estudiantil “Leemos y escribimos”, programado para el segundo semestre de 2020 en cada una de las seis escuelas.

Principales indicadores del programa					
	Inversión 2019	Número de becarios	Beneficiarios indirectos ⁽¹⁾	Número de voluntarios ⁽²⁾	Número de aliados ⁽³⁾
Perú	S/ 313,063.07	6,642	26,568	270	7

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

(2) Corresponde a los Voluntarios BBVA.

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

Compras responsables

BBVA cuenta con Global Procurement System (GPS), una plataforma tecnológica que da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento en el Grupo (presupuesto, compras y finanzas), operativa en España, México, Perú, Colombia, Chile, Argentina y Venezuela, más la organización de compras regional de América del Sur (hub de Chile), que prestó el servicio de compras al resto de países de la región hasta el 31 de diciembre de 2019. En un paso más en la transformación de la función de Procurement de Socio de Negocio a Socio de Negocio y Control, en mayo se presentó y aprobó el lanzamiento de un Plan de Acción en Procurement, de carácter global y enfocado en la mejora de los procedimientos de información y control relativos a la homologación de proveedores, la recepción y aceptación de bienes y servicios y el pago de las facturas.

El plan se estructura en torno a cuatro objetivos principales:

- Reducir la factura financiera negociable (“contratación irregular”).
- Reforzar los mecanismos de control sobre los procesos de recepción de bienes y aceptación de servicios y sobre las Unidades Delegadas Adquirentes (UDA).

- Mejorar el proceso de Homologación de Proveedores.
- Extender el proceso de Homologación de Proveedores.

En octubre, Procurement transformó su modelo organizativo con la creación de un HUB Global de compras cuyo propósito es incrementar la centralización de la adquisición de las necesidades homogéneas del Grupo, así como la gestión de los proveedores globales con los que este trabaja.

El Hub Global, que comenzó a operar el 1 de enero 2020, persigue los siguientes objetivos:

- A. Aprovechar la escala del Grupo.
- B. Generar eficiencias operativas mediante la consolidación de procesos.
- C. Reforzar el control interno.
- D. Incrementar el talento.
- E. Mejorar la gestión de proveedores globales.
- F. Promover una gestión más integrada del ciclo de aprovisionamiento.

El Hub Global se articula sobre tres ejes de actividad: (i) Ejecución, focalizado en maximizar las condiciones de contratación y limitar el riesgo en la relación con los proveedores; (ii) Control, centrado en el manejo interno del proceso de aprovisionamiento, y (iii) Estrategia, enfocado en impulsar la transformación continua de la función y en promover el desarrollo de nuevos proyectos y formas de trabajar.

Portal de Proveedores

El lanzamiento del Portal de Proveedores ha permitido a todo el Grupo relacionarse de forma electrónica con proveedores que aún no trabajan con el Banco y facilitar sus datos dentro de un entorno colaborativo, lo que contribuye a una mayor transparencia al contactar con quienes desean brindar sus servicios a la entidad.

Datos básicos de proveedores	2019	2018	2017
Número de proveedores ⁽¹⁾	2,147	3,752	3,230
Volumen facturado por proveedores (en millones de soles)	1,030	1,054	967
Número de proveedores homologados ⁽²⁾	366	486	429

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

(2) Proveedores con homologación vigente al 2018.

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

Con la finalidad de medir el grado de satisfacción de los proveedores, BBVA invita a quienes le proporcionan sus servicios a participar en una encuesta bienal. En 2019, el resultado de esta fue de 79.

BBVA realiza un proceso de homologación para los proveedores recurrentes con mayores volúmenes de compras. Este consiste en valorar su situación financiera, jurídica, laboral y de reputación, conocer sus capacidades técnicas básicas y validar que comparten los mismos valores que el Grupo en términos de responsabilidad social.

El cliente

Experiencia del cliente

BBVA consolida su visión de poner al cliente en el centro del negocio, lo que significa no solo resaltar el valor corporativo “el cliente es lo primero” a lo largo de la organización, sino hacerlo eje de actuación de su estrategia de servicio.

La meta es que el cliente que consume los productos o servicios del Banco se sienta plenamente satisfecho y, como producto de una experiencia que considera sobresaliente, esté dispuesto a recomendarlo a sus familiares y amigos. Está claro que para lograr ser el aliado financiero preferido del cliente en el logro de sus planes BBVA debe cumplir ciertas premisas, como ser confiable e innovador y permitirle acceder a oportunidades que antes no tenía a su alcance.

IReNe y feedback

BBVA mantuvo la medición del Índice de Recomendación Neta (IReNe), que permite al Banco identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de la percepción del servicio brindado al cliente.

Iniciativas de calidad

Entre los avances realizados en el período concluido destacan:

- Recabar la voz del cliente: se recogió la respuesta de más de 300,000 clientes a lo largo del año y se canalizó el feedback al interno del Banco.
- Proseguir con la medición del Índice de Recomendación del Colaborador de la Red con el objetivo de transmitir a las áreas internas del servicio brindado. Se detectaron e implementaron mejoras en la atención y procesos en las áreas internas para mejorar la experiencia de los colaboradores de la red.
- Consolidar el enfoque de mejora continua en todos los canales y productos.
- Implementar el Programa Integral de Experiencia Cliente al total de los colaboradores de la Red.

Comunicación TCR

El proyecto de Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) de BBVA busca ayudar al cliente a tomar decisiones informadas a lo largo de su relación con el Banco, al garantizarle que él mantiene el control sobre la relación. Con el objetivo de aumentar la confianza del cliente y su nivel de recomendación y fidelización se le ofrece información relevante y en un lenguaje fácil de entender, enfocada siempre en sus intereses de corto, mediano y largo plazo y en la promoción de comportamientos financieramente responsables.

Quejas y reclamaciones

BBVA está comprometido en ofrecer una atención personalizada que facilite resolver las necesidades del cliente de manera ágil y eficiente, a la vez que mejora su capacidad de respuesta con atenciones rápidas.

Como parte de este objetivo, durante 2019 el modelo de atención del Banco evolucionó con la implementación de distintas iniciativas enfocadas en soluciones rápidas, que generaron 167 mil experiencias wow en todo el año, satisfacción del cliente que permitió su fidelización y creó un punto de contacto para ofrecerle más productos y/o servicios. En paralelo, se dispuso optimizar el tiempo de espera del cliente en la resolución de un reclamo, para lo que efectuó mejoras en los procesos de atención que permitieron ofrecer y cumplir la atención en plazos diferenciados según cada casuística, lo que a su vez permitió afianzar sus lazos con el Banco.

El trabajo del equipo que conforma la Gerencia Customer Wellness permitió cerrar el periodo con un ratio de seis reclamos por cada 10,000 operaciones, lo que posiciona a BBVA como el mejor banco en eficiencia operativa, al recibir menos reclamos que sus principales competidores.

Protección al cliente

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

Así, durante 2019 el Banco prosiguió la implementación del plan de prevención, preparación, respuesta y recuperación de ciberseguridad orientado al fortalecimiento de las medidas de control ante posibles ataques en los siguientes frentes: malware, cajeros automáticos, plataforma SWIFT y fuga de información.

La gestión del fraude se mantuvo enfocada en la mejora de procesos y la incorporación de nuevas tecnologías que optimicen los niveles de detección y prevención y reduzcan el riesgo de potenciales pérdidas. Como proyecto principal, destacó la implementación del CyberSoc Local, con un equipo experimentado y especializado para proveer un servicio eficiente de gestión de ciberseguridad y respuesta ante incidentes las 24 horas del día, los 365 días del año.

Además, durante 2019 se continuó la revisión de las empresas extendidas, para validar el cumplimiento de las medidas de seguridad exigidas por BBVA a sus proveedores.

De otro lado, el Banco obtuvo, por parte de la revista especializada Global Finance, los siguientes reconocimientos por la calidad en su servicio de atención al cliente:

- Mejor Banco de América Latina en 2019.
- Mejor proveedor de "Trade Finance".
- Banco Digital más innovador de América Latina.

Cajeros corresponsales

En 2019, el canal corresponsal Agentes BBVA consolidó su presencia a nivel nacional al crecer en más de 2,000 puntos propios para contar, al cierre del año, con 5,366 agentes, el 45% de estos ubicados en provincia.

La mayor capilaridad del canal permitió atender a más clientes e incrementó en 20%, respecto a 2018, la cantidad de los que mensualmente lo utilizaron. En diciembre, el canal atendió a 690 mil clientes.

Además, se agregaron nuevas funcionalidades al canal, como las transferencias interbancarias en línea y el pago de tarjeta de créditos de otros bancos.

	Número de puntos	Número de transacciones
2019	5,366	46,006,997

Omnicanalidad

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

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

Datos básicos de omnicanalidad	2019
Clientes digitales (en miles)	974
Clientes móviles (en miles)	840

Fondo mutuo Leer es estar adelante, FMIV

El FMIV es un fondo de responsabilidad social que se beneficia de la obligación del inversionista a donar 1/10 de su cuota semestral. Con este aporte, la Fundación BBVA desarrolla el programa Leer es estar adelante, que busca elevar los niveles de comprensión lectora en los niños que cursan del tercero al sexto grado en escuelas públicas.

En línea con su política de inversiones, el fondo mutuo Leer es estar adelante, FMIV, invierte únicamente en instrumentos de deuda cuya duración promedio es mayor de 360 días y menor de 1,080, predominantemente en dólares, ya sea en el mercado local o en el extranjero.

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

Medio ambiente

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

El compromiso del Banco con el medio ambiente está reflejado en su política medioambiental de alcance global comprendido para el presente periodo en el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2016-2020. BBVA ha suscrito los principales acuerdos internacionales al respecto, como la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La política medioambiental de BBVA recoge el compromiso del Grupo respecto de la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), que establece los siguientes objetivos para el periodo 2016-2020 (con respecto a los resultados alcanzados en 2015):

- Reducción de 7% en las emisiones de CO₂.
- Reducción de 13% en el consumo de agua.
- Reducción de 8% en el consumo de electricidad.
- Un 35% del personal que trabaja en edificios y oficinas con certificación ambiental.
- Un 35% del personal que trabaja en edificios con recogida selectiva.

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

Principales indicadores del PGE ⁽¹⁾	2019	2018	2017
Personal que trabaja en edificios certificados (%) ⁽²⁾	42.26%	39.66%	35%
Emisiones CO ₂ por empleado (tn/empleado-año)	1.52	1.66	1.88
Consumo de papel por empleado (kg)	45.27	43.94	50.52
Electricidad consumida por empleado (MW-h / empleado-año)	4.71	5.00	6.25
Consumo de agua por persona (m ³ / empleado-año)	24.24	24.25	25.18

(1) Año 2019: Se entenderá por empleado a la población compuesta por empleados BBVA, incluyendo, además, a las empresas subsidiarias del Grupo BBVA y colaboradores externos.

(2) Sobre la base de las Certificaciones ISO 140001 (Sede Central) e ISO 50001 (12 Oficinas de la Red), considerando la población indicada en la nota (1).