



BBVA Provincial
Creando Oportunidades

Informe de **Banca Responsable** 2017

Índice

2	Carta del Presidente
5	Estructura Directiva
6	Acerca de BBVA Provincial
12	Materialidad y diálogo con los grupos de interés
15	Estrategia
19	Sistemas de gobierno
24	Grupos de interés: El cliente
32	Grupos de interés: El equipo
41	Grupos de interés: Sociedad
49	Grupos de interés: Proveedores
51	Criterios y estándares de la información
52	Indicadores GRI
67	Informe de revisión independiente

Carta del Presidente



El año 2017 marcó en el Grupo BBVA y específicamente en BBVA Provincial grandes avances en el proceso de transformación digital. Un camino emprendido con enorme sentido de responsabilidad ante nuestros clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general, que nos conducirá a consolidarnos como una institución pionera y de vanguardia en la banca digital, capaz de *poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era*.

Junto a resultados financieros consistentes, basados en un modelo de rentabilidad ajustada a los principios, poder brindar acompañamiento y asesoría marcan pauta en cuanto a la mejora continua de la experiencia del cliente y todo enmarcado en una imagen renovada y un nuevo lema, como es “*Creando oportunidades*”, que ayudan a reforzar la cercanía y la confianza en la institución.

Este lema representa una nueva propuesta de valor que sitúa al cliente en el centro de todo cuanto hacemos, además de ayudarnos a comunicar de manera más clara la transformación que el banco ha llevado adelante en estos últimos años, una evolución orientada en ofrecer una experiencia única y diferencial.

Contando además con el mejor equipo humano, articulado en torno a valores comunes y compartidos, creando esa sinergia capaz de poner a disposición de los clientes productos y servicios bancarios innovadores de una manera ágil, sencilla, transparente, clara, segura y responsable. Profesionales que apoyan al cliente para que tome decisiones financieras acertadas.

Un equipo que día a día fortalece nuestro modelo de banca responsable, creando valor a largo plazo para nuestros grupos de interés, entendiendo que el desarrollo del negocio va de la mano con el progreso social y el bienestar de todas aquellas personas con las que nos relacionamos, una directriz que ha impulsado la gestión y que está claramente reflejada en las acciones emprendidas en el recién culminado ejercicio.

Todas estas acciones están recogidas y compiladas de forma breve en este Informe de Banca Responsable 2017, elaborado con base a los lineamientos internacionales del Global Reporting Initiative, en su versión G4 Sustainability Reporting Guidelines, y a una comunicación transparente, clara y responsable (TCR).

Estamos conscientes que las nuevas tecnologías, el big data y la inteligencia artificial forman parte del progreso y la evolución que ha transformado la forma en que crecen las empresas, pero también que esta transformación exige creer y trabajar desde la transparencia. Lo que ha sido siempre una premisa clave para BBVA Provincial, prestando suma atención a aquellos asuntos sociales, medioambientales, éticos y sobre derechos humanos inherentes a la gestión, tomando la delantera y marcando pauta de buenas prácticas.

La atención de estas cuestiones nos han ayudado, en el transcurso de 2017, en el desarrollo de nuestras estrategias, alineadas con nuestra visión de futuro. Una visión que nos plantea grandes desafíos para lograr un verdadero impacto en la vida de las personas, ratificando nuestros compromisos con nuestros diferentes grupos de interés y, especialmente, con el progreso y el desarrollo de Venezuela.



Pedro Rodríguez Serrano
Presidente Ejecutivo



Estructura Directiva

Consejo de Administración

Directores Principales

León Henrique Cottin
Presidente
Ignacio Lacasta
Vicepresidente
Pedro Rodríguez Serrano
Presidente Ejecutivo
Donald Devost
Ataulfo Alcalde
Omar Bello Rodríguez
Eduardo de Fuentes

Directores Suplentes

Salvador Scotti Mata
Francisco Javier Sala Domínguez
José Manuel Doiztúa García
Aura Marina Kolster
José Conejero Alcázar
Claudio Mastrángelo
Juan Quera Font

Administración Ejecutiva

Pedro Rodríguez Serrano
Presidencia Ejecutiva
Valdemar Precilla
Vicepresidencia Ejecutiva Banca Comercial
Ana Maribel De Castro
Vicepresidencia Ejecutiva Business Development & Head of Data
Carlos Millán
Vicepresidencia Ejecutiva Corporate & Investment Banking
Rodrigo Egui Stolk
Vicepresidencia Ejecutiva Servicios Jurídicos
Marcelo González
Vicepresidencia Ejecutiva Riesgos
Javier Cabo Benito
Vicepresidencia Ejecutiva Talento y Cultura
Esther Dafaue
Vicepresidencia Ejecutiva Financiera
Jennifer Quilarque
Vicepresidencia Ejecutiva Engineering
Guillermo Sibada
Auditoría Interna

Comisarios

José Fornos
Principal
José Norberto Da Silva Paz
Principal
Carlos Alfonzo
Suplente
Miguel Prato
Suplente

Auditores Externos

Rodríguez Velásquez & Asociados – (KPMG)

Acerca de BBVA Provincial

Una banca con el compromiso de crear oportunidades para todos.

El compromiso que impulsa la gestión del equipo de profesionales de BBVA Provincial es *poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era*, llevando adelante un profundo proceso de transformación e innovación que le sitúa hoy día como el principal referente de la banca digital en nuestro país. Con una estrategia de negocio que se basa en los principios, las personas y la innovación, apalancada en un modelo de banca responsable.

Una banca comprometida en ofrecer la mejor experiencia al cliente, incrementando su vinculación y reforzando su confianza en la institución, la cual pone a su disposición una amplia variedad de productos y servicios financieros novedosos y únicos que cuentan con el respaldo de una plataforma tecnológica de primer nivel, imprimiendo mayor sencillez, agilidad, transparencia, seguridad y calidad en cada una de sus operaciones, así como en cada interacción con el banco.

Consciente de su papel facilitador, el principal propósito del banco es ayudar a las personas a que puedan hacer realidad sus

metas y sueños, facilitando el acceso a soluciones financieras y ayudándoles a tomar las mejores decisiones en esta materia, contando con el apoyo y la asesoría especializada del mejor equipo de profesionales del sector. Además de brindarles una atención de calidad a través de su red de oficinas a nivel nacional, cajeros automáticos, puntos de venta y una banca digital multicanal.

BBVA Provincial mantiene una visión a largo plazo, con una gestión que es reflejo de sus principios corporativos y que cada año ve fortalecido su compromiso con la sociedad venezolana. Una historia que inició en 1953 con la fundación del Banco Provincial, primera entidad en convertirse en Banco Universal en el país, y que en 1997 pasó a formar parte de uno de los principales grupos financieros internacionales, como lo es BBVA (con una participación de 55,21% de las acciones comunes del banco). Una trayectoria que sigue avanzando y que busca consolidar su liderazgo en el sistema financiero venezolano.



Tabla 1.1: Datos relevantes de BBVA Provincial

Balance General (en millones Bs.)	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Diciembre 2015
Activo Total	16.342.369,8	1.618.771,7	569.443,0
Inversiones en Títulos Valores	553.250,3	148.709,9	81.391,4
Cartera de Créditos Neta	4.253.169,7	690.974,2	302.395,0
Captaciones del Público	15.167.057,6	1.458.682,9	490.580,0
Patrimonio	391.050,5	76.831,1	43.841,2
Estado de Resultados (en millones de Bs.) ⁽¹⁾	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Diciembre 2015
Margen Financiero Bruto	541.103,4	119.193,8	45.557,2
Margen de Intermediación Financiera	619.985,0	124.716,3	48.179,8
Margen Operativo Bruto	294.435,0	64.352,8	29.057,1
Margen Operativo Neto	279.191,2	56.069,3	26.203,9
Resultado Bruto antes de Impuesto	276.620,7	55.459,2	26.132,6
Resultado Neto	182.009,9	34.754,9	17.151,5
La Acción Provincial	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Diciembre 2015
Precio de Cierre (Bs./Acción)	97.000,00	5.350	4.200
Valor Contable (Bs./Acción)	3.626,63	712,54	406,59
N° de Acciones en Circulación	107.827.475	107.827.475	107.827.475
Capitalización Bursátil (MM de Bs.)	10.459.265,1	576.877,0	452.875,4
N° de Accionistas Comunes	4.199	4.218	4.251
Utilidad por Acción ⁽²⁾ (Bs./Acción)	1.335,79	322,3	159,06
Índices de Rentabilidad, Liquidez, Solvencia Bancaria y Calidad de Activos ⁽³⁾	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Diciembre 2015
ROE (Resultado Neto / Patrimonio Promedio)	90,74%	79,09%	50,14%
ROA (Resultado Neto / Activo Promedio)	3,57%	6,07%	4,17%
Índices de Suficiencia Patrimonial	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Diciembre 2015
Patrimonio / Activo y Operaciones Contingentes ponderadas con base a Riesgo (mínimo requerido 12%)	12,37%	12,58%	13,86%
Patrimonio / Activo Total (mínimo requerido 9% desde 31/12/13)	9,73%	11,63%	11,07%
Otros Datos	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Diciembre 2015
Número de empleados	4.159	4.888	5.233
Número de Oficinas	326	332 ⁽⁴⁾	333
Área Metropolitana	111	114 ⁽⁴⁾	116
Resto del país	214	217 ⁽⁴⁾	216
Exterior	1	1	1

Alcance: BBVA Provincial.

(1) Las cifras del año 2016 están ajustadas al dato real.

(2) Neta de Utilidades Estatutarias.

(3) Según Balance de Operaciones en Venezuela, de conformidad con la normativa legal establecida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

(4) Cifras ajustadas al dato real.

Tabla 1.2: Indicadores clave de Negocio Responsable

	2017	2016	2015
ECONÓMICOS			
Beneficio por acción ⁽¹⁾ (Bs. / acción)	1.335,79	322,3	159,06
Capitalización Bursátil (MM de Bs.)	10.459.265,1	576.877	452.875
Valor Directo Tangible (Miles de Bs.)	667.639.055	151.361.049	56.450.737
CAPITAL HUMANO			
Empleados	4.159	4.888	5.233
Altas de empleados	361	316	463
Índice de satisfacción de empleados (%) (sobre 5.00)	4,15	4,47	n / a
Relación mujeres /hombres en puestos directivos (Comité de Dirección y Directores Corporativos) (%)	42,86 / 57,14	44,40 / 55,6	44,4 / 55,6
Diversidad hombres y mujeres (%)	33,66 / 66,34	34,17 / 65,61	34,71 / 65,29
Horas de formación por empleado	15,27	15	17,6
Edad media de empleados	40,04	40,34	37,7
Estabilidad laboral (% empleo fijo)	97,43	99,77	99,41 ⁽²⁾
Empleados participantes en iniciativas de voluntariado ⁽³⁾	98	280	991
SOCIEDAD			
Recursos destinados a compromisos con la sociedad	347.548.598	171.515.437	127.592.378
Recursos destinados a apoyo a la comunidad sobre el beneficio atribuido (%)	1	1	1
N° de beneficiarios por Programas de educación para la integración social	18.841	14.710	19.888
N° de beneficiarios del programa educación financiera	5.436	6.031	5.412
Contribución fiscal	575.613.246.202,0	81.151.717.551,0	8.730.179.198,0
N° de proveedores con importes de facturación	242	858	821
MEDIOAMBIENTALES			
Energía directa consumida por empleado (Kwh.)	10.336,30	6.754,83	11.495,94
Consumo de papel por empleado (Kg.)	25,56	26,07	35,29
Consumo de agua por empleado (m³)	41,66	35,76	46,08
CO2 (Kg.)	2.700,00	1.289,00	1.797,00
GESTIÓN Y GOBIERNO DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA			
N° de Comités de Negocio Responsable	2	2	2

Alcance: BBVA Provincial

(1) Neta de Utilidades Estatutarias.

(2) Cifra ajustada al dato real.

(3) Datos estimados de asistentes a actividades de voluntariado. Un voluntario puede participar en más de una actividad.

Indicadores clave de banca responsable

Con un modelo de negocio basado en una rentabilidad ajustada en principios, como son la integridad, la prudencia y la transparencia, en 2017 la institución continuó afianzando y optimizando los indicadores de gestión, así como su impacto en cada uno de sus grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad). Una gestión que es sinónimo de una banca responsable, fundamentada en las mejores prácticas, así como en la generación de valor y el desarrollo sostenible.

El detalle de estos impactos se puede apreciar de forma resumida en la Tabla 1.2: Indicadores clave de negocio responsable, brindando mayor información en los siguientes capítulos de este informe.

Hitos y reconocimientos

Principales hitos 2017

Los principales hitos que describen brevemente la gestión de BBVA Provincial en este ejercicio, sin duda alguna, son reflejo de cada uno de los fundamentos de su modelo de banca responsable y su estrategia de negocio, como son los principios, las personas y la innovación. Una actividad que en 2017 se vio encaminada en torno a los siguientes hitos:

H1: Agilizar el proceso de fabricación de soluciones innovadoras se ha transformado en una prioridad, con colaboraciones globales para ofrecer a los clientes la mejor oferta de valor en períodos más cortos.

H2: Reforzar las políticas internas incorporando aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia de

negocio, tanto en las oportunidades como en los riesgos, conscientes de su impacto financiero.

H3: El uso de tecnologías como el *big data* y la inteligencia artificial están cambiando la forma en que crecen las empresas, impactando directamente en la organización y en el trabajo. Por ello, BBVA Provincial además de afianzar su propósito de *poner al alcance de todas las oportunidades de esta nueva era*, ha avanzado en el fortalecimiento de sus valores, en los que resalta que el cliente es lo primero, que pensamos en grande y que somos un solo equipo.

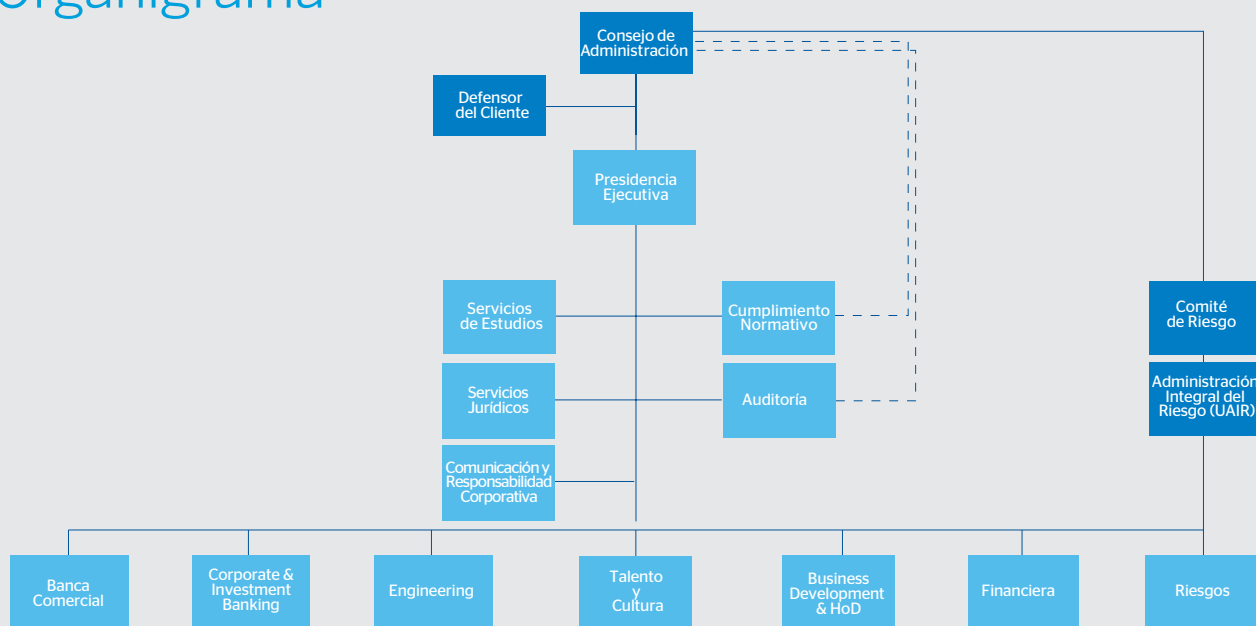
Premios y reconocimientos

La destacada gestión de la institución en el sistema financiero venezolano fue nuevamente reconocida. Por undécimo año consecutivo, fue seleccionado como el mejor banco en Venezuela por la revista británica Global Finance, en el marco de los premios a “Los mejores bancos de América Latina 2017”. Resaltando que en medio de la coyuntura en Venezuela, el banco logró incrementar sus activos en 184 % en 2016, de los cuales el 52 % involucra activos productivos, y aumentó su liquidez en un 320 % anual.

Global Finance también le otorgó la distinción como mejor banco digital de Venezuela, como parte de los premios a “Los mejores bancos digitales de consumo en América Latina 2017”. Reconocimiento que recibe por séptima ocasión, gracias al proceso de transformación impulsado en estos años, aportando mejoras y soluciones tecnológicas para todos sus clientes. De acuerdo con la publicación, el banco ha sabido posicionar y fortalecer las capacidades digitales en la banca venezolana de una forma eficaz y tangible.

Estos reconocimientos, ratifican el esfuerzo de BBVA Provincial por posicionarse como el banco digital de referencia en Venezuela, en coherencia con su recién estrenado lema, al *poner al alcance de todas las oportunidades de esta nueva era*.

Organigrama



Estructura de negocio

Banca Minorista

Clientes y usuarios cuentan con 308 oficinas en el territorio nacional, incluyendo 254 Zonas Express que aportan mayor agilidad, sencillez, seguridad y eficiencia en la gestión de las operaciones bancarias. Cuenta además con 59.715 puntos de ventas en todo el país, facilitando las transacciones en los comercios afiliados. BBVA Provincial también tiene una sucursal en el exterior, oficina ubicada en Curazao.

Gerencia Territorial	Número de Oficinas Comerciales
Aragua Los Llanos	18
Barinas-Valera	18
Barquisimeto	19
Bolívar	15
Carabobo	26
Costa Oriental Falcón	19
Gran Caracas	25
Lara-Poblaciones	19
La Castellana	25
La Pelota	21
Maracaibo	17
Mérida	19
Miranda	19
Oriente	18
Parque Humboldt	17
San Cristóbal	13
Oficinas a nivel nacional	308

Alcance: BBVA Provincial.

Banca de Empresas e Instituciones

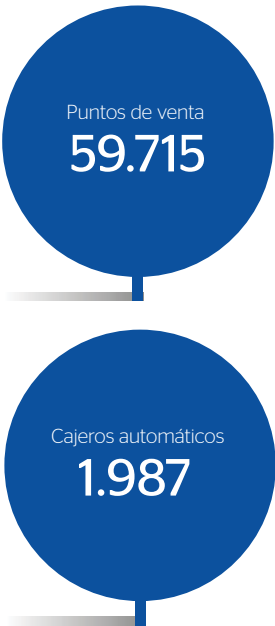
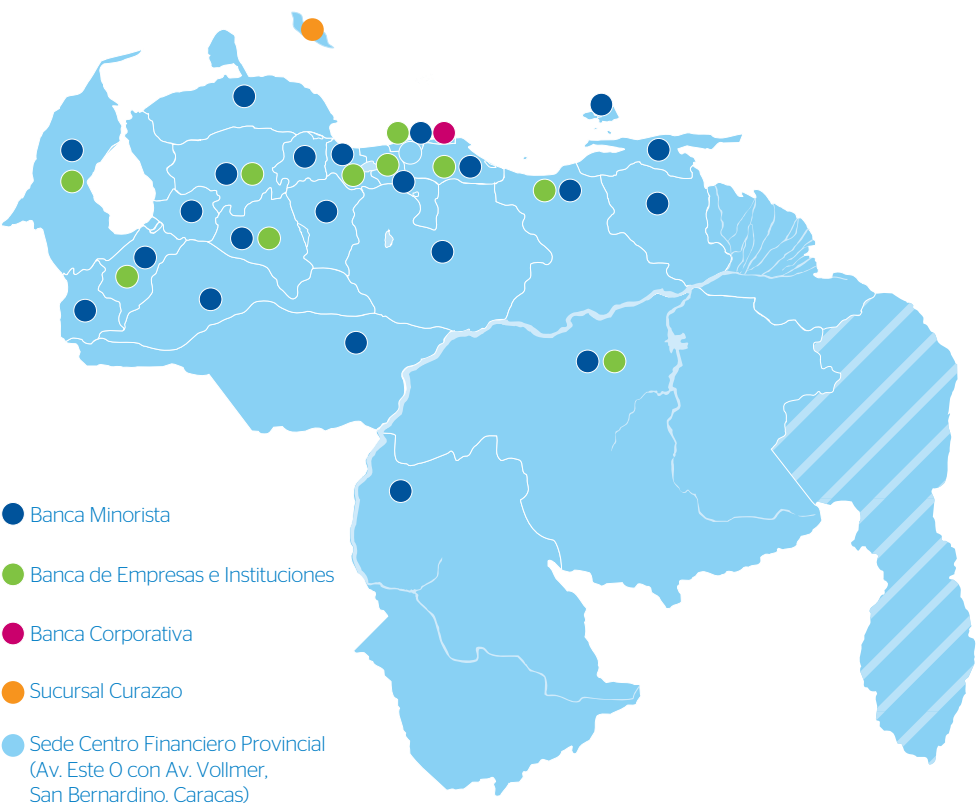
El banco cuenta con 16 oficinas especializadas en estos segmentos, contando con el mejor equipo de profesionales y un portafolio de productos y servicios innovadores con soluciones adaptadas a cada necesidad, así como a cada sector productivo, además de una plataforma tecnológica de punta que impulsa los mayores niveles de eficiencia, calidad de servicio y una atención diferencial.

Estado	Número de Oficinas BEI
Aragua Los Llanos	1
Barcelona	1
Barquisimeto	1
Bolívar	1
Carabobo	1
Distrito Capital	3
Mérida	1
Miranda	5
Portuguesa	1
Zulia	1
Oficinas a nivel nacional	16

Alcance: BBVA Provincial.

Corporate & Investment Banking

Empresas multinacionales con operaciones en diferentes países, clientes corporativos con facturaciones dentro y fuera del territorio nacional o con negocios estratégicos que requieran asesoría especializada en este ámbito de actuación, cuentan con el apoyo, la experiencia y la atención de la oficina de Banca Corporativa e Inversión Global Venezuela, la cual está ubicada en Caracas.



La información detallada sobre la red de oficinas de BBVA Provincial se encuentra disponible en www.provincial.com

Compromisos internacionales y nacionales suscritos

Consciente que el beneficio económico debe estar siempre acompañado del progreso y el bienestar social, el Grupo BBVA forma parte de las más importantes iniciativas y acuerdos internacionales en materia de derechos humanos y preservación del medioambiente, compromisos que se extienden a cada una de sus filiales, como es el caso de BBVA Provincial. Entre estas iniciativas, destacan:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente.
- Principios de Ecuador.
- Carbon Disclosure Project.
- Green Bond Principles.
- Y desde 2017, forma parte del grupo piloto de bancos que siguen las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosure, en materia de cambio climático.

La organización también 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.

Asimismo, BBVA Provincial continúa trabajando de manera conjunta con importantes organizaciones gremiales y cámaras del país, con las que busca poder lograr la consecución de sus objetivos comerciales e institucionales. Con estas alianzas, consolida su apoyo a asociaciones que además de contribuir con el desarrollo económico del sector empresarial venezolano, sirven de nexo entre quienes hacen vida en el entorno comercial local.

En la actualidad, la institución es miembro activo de la Cámara Venezolano Española de Industria y Comercio (Cavespa) y la Cámara Venezolano Americana de Comercio e Industria (Venamcham), en este último caso, el banco participa activamente en los encuentros de los Comités de Finanzas y Alianza Social de este organismo.

Materialidad y diálogo con los grupos de interés

Una gestión que pone el foco en los asuntos más relevantes.

Para BBVA Provincial la revisión de los asuntos materiales representa una prioridad estratégica, permitiéndole conocer los temas más relevantes para cada uno de sus grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores, entes reguladores y sociedad) y aquellos que tienen mayor impacto en el negocio, siendo claves en la construcción de relaciones a largo plazo, basadas en la confianza y valor mutuo, así como en la consolidación de un modelo de banca responsable que sitúa a las personas en el centro de su actividad.

Una estrategia de negocio que pone el foco en las necesidades y las demandas planteadas por sus diferentes grupos de interés, con la finalidad de apoyarles y potenciar el desarrollo sostenible de la sociedad en su conjunto. Para ello, cuenta con un amplio repertorio de canales y herramientas que facilitan la consulta y el diálogo con sus *stakeholders*, diversas fuentes de información que aportan mayor profundidad y solidez al análisis de materialidad.

Herramientas de escucha y diálogo

En 2017 se orientaron esfuerzos en la ampliación y la consolidación de los canales

de comunicación e instrumentos de consulta con que cuenta la institución para cada grupo de interés, con la finalidad de promover un diálogo constante, fluido y transparente que aporte información útil acerca de las prioridades y las expectativas de estos públicos. El detalle de estos canales está disponible en la Tabla 2.1: Herramientas de escucha y diálogo.

Análisis de materialidad

La definición y la priorización de los asuntos materiales se realiza con base a dos variables clave, como son la importancia para los grupos de interés y su relevancia para el negocio de BBVA Provincial. Este análisis se ejecuta en todas las filiales de la organización, teniendo en cuenta la realidad de cada país se establece una matriz local y luego estos resultados se consolidan para elaborar una matriz global del Grupo BBVA.

Proceso de definición de asuntos materiales:

1.1. Identificación: el listado de asuntos materiales incluye aquellos puntos definidos como riesgos reputacionales para la



Tabla 2.1: Herramientas de escucha y diálogo

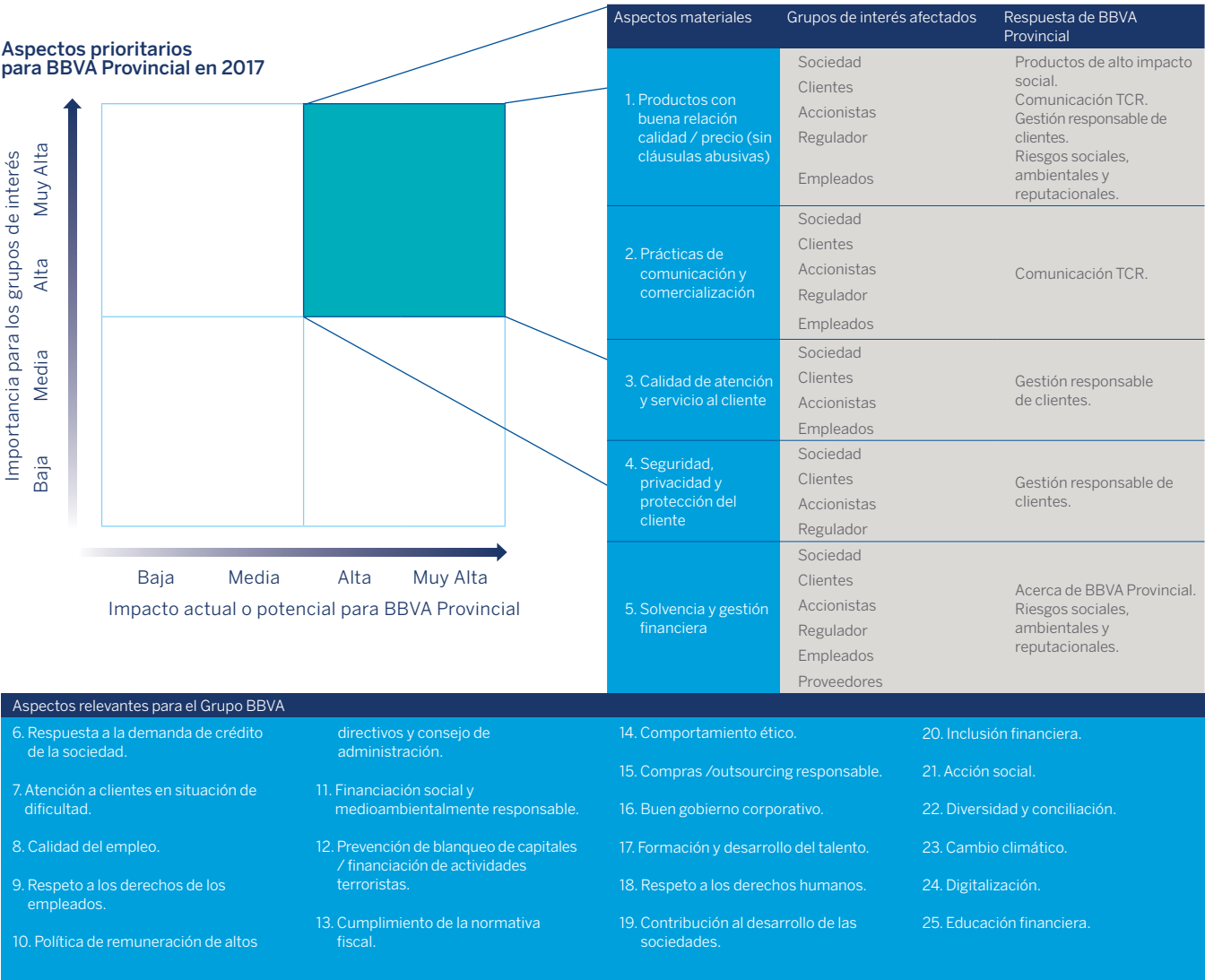
Grupo de interés	Compromisos de BBVA Provincial	Canal de diálogo	Frecuencia
Accionistas	Crear más valor de forma sostenible en el tiempo	Asamblea de Accionistas	Semestral
		Informe Financiero	Semestral
		Informe de Banca Responsable	Anual
		Oficina del accionista	Permanente
		www.provincial.com	Diaria
		www.fundacionbbvaprovincial.com	Diaria
Clientes	Buscar las mejores soluciones que hagan de BBVA Provincial su primera opción	Red de oficinas	Diaria
		Línea Provinet	Diaria
		Provinet Chat	Diaria
		Atención al cliente y comités de quejas y reclamaciones	Permanente
		www.provincial.com	Diaria
		www.fundacionbbvaprovincial.com	Diaria
		Medios de comunicación	Diaria
		Redes sociales del banco	Diaria
		Estudios de clientes	Periódica
		Encuesta de satisfacción	Mensual
		Entrevistas en profundidad	Anual
		Grupos de enfoque	Anual
		Encuesta de reputación externa (Reptrak)	Semestral
		Defensor del cliente	Permanente
Empleados	Un estilo de gestión que genere entusiasmo y facilite la formación, la motivación y el desarrollo personal y profesional alineado a los valores corporativos	Portal Entorno colaborativo	Diaria
		Revista Entorno	Cuatrimestral
		Buzón de comunicación Tú y BBVA	Diaria
		Buzón de Comunicaciones Internas	Periódica
		Buzón Usted sabía que	Periódica
		Comunidad de BBVA Purpose Google+	Diaria
		Feedback Global de Empleados	Anual
		Entrevista de fijación de objetivos	Anual
		Encuesta de reputación interna (Reptrak)	Semestral
		Intranet local	Diaria
		Servicio de atención al empleado (SAE)	Diaria
		Buzón Voluntariado Venezuela	Periódica
		Encuesta de Calidad	Periódica
		canaldenuncia.ve@bbva.com	Permanente
		0800-HÁBLALO (0800-422-52-56)	Permanente
		canaldenuncia@bbva.com	Permanente
		Línea telefónica (34)915377222	Permanente
Proveedores	Encontrar en BBVA Provincial un aliado para el beneficio mutuo.	Cuestionarios de homologación	Bianual
		Reuniones con proveedores	Mensual
		Herramienta Adquira	Diario
		Departamento de Compras	Diario
Reguladores	Actuar con integridad y cumplir rigurosamente la legalidad.	Reuniones	Periódica
		Comunicados	Periódica
		Comités	Periódica
		Seguimiento de la legislación	Diaria
Sociedad	Contribuir de forma activa al desarrollo sostenible de la sociedad.	Reuniones con instituciones públicas y privadas	Periódica
		Redes sociales del banco	Diaria
		Medios de comunicación	Periódica
		Encuestas de satisfacción	Anual
		www.fundacionbbvaprovincial.com	Diaria
		www.provincial.com	Diaria
		Encuesta de reputación externa (Reptrak)	Semestral
		Correo electrónico	Permanente

institución y otros asuntos materiales que no representan un riesgo. En este proceso, se utilizan como fuentes de consulta:

- Investigaciones y contactos que proporcionan información sobre las percepciones de los grupos de interés, a través de las herramientas de escucha y diálogo.
- Análisis de información procedente de observadores expertos (ONG, analistas de sostenibilidad, sindicatos y otras asociaciones civiles) que evalúan los comportamientos de las compañías.
- Tendencias regulatorias del sector.
- Análisis de competidores, en cuanto a cuáles son los asuntos más relevantes o temas conflictivos que les afectan y que también podrían afectar al banco.
- Análisis de medios de comunicación y redes sociales.

1.2. Priorización: en esta fase se consideran y analizan dos aspectos clave:

Relevancia para los grupos de interés: para la valoración se toman en cuenta diferentes variables, por lo que un asunto es más relevante en cuanto más grupos de interés estén afectados y mayor sea la importancia de estos para la institución; en cuanto mayor sea el impacto de los asuntos para los colectivos afectados; y, en cuanto existan requerimientos legales o compromisos por parte de la organización relacionados con ese asunto.



Relevancia para el negocio: para determinar el impacto que tiene el asunto en el negocio actual y futuro, a nivel corporativo, el departamento de Responsible Business identifica a los responsables de la gestión de cada asunto a nivel global y ellos a su vez identifican a sus contrapartes locales. Estos últimos, son quienes valoran el impacto en el negocio de los asuntos en su ámbito de gestión.

1.3 Validación: la revisión del análisis de materialidad de BBVA Provincial está a cargo del equipo de Comunicación y Responsabilidad Corporativa, bajo los criterios corporativos diseñados e implementados por Responsible Business.

Matriz de materialidad

En la matriz de materialidad se consolidan los asuntos más importantes para la institución, con base a una media ponderada de la relevancia para los grupos de interés y su impacto para la gestión. La matriz de BBVA Provincial de 2017, no refleja variación de los asuntos prioritarios con respecto al año anterior, manteniendo cinco aspectos relevantes para sus grupos de interés y de mayor impacto para la estrategia de negocio.

La matriz global del Grupo BBVA también mantiene 25 aspectos de materialidad para su actividad y la de todas sus filiales, incluyendo los cinco primeros de la matriz local.

Estrategia

Una gestión diferenciada basada en un modelo de banca responsable.

Visión y aspiración

En 2017, BBVA Provincial estrenó un nuevo propósito con el que consolida su compromiso de poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era. Una declaración de intenciones alineada a su visión de futuro y que es guía de su estrategia de negocio, orientado en ayudar a los clientes a cumplir sus principales objetivos y que ratifica el rol del banco como facilitador, siendo un motor de oportunidades y buscando tener un impacto positivo en la vida de las personas y en las empresas.

La institución desea afianzar la relación con sus clientes, promoviendo relaciones equilibradas, de mutuo valor, a largo plazo y basadas en la confianza, consciente que el desarrollo del negocio siempre debe ir de la mano al progreso y el bienestar social. De esta manera, en los últimos años, ha seguido avanzando en la consecución de sus prioridades estratégicas y llevando adelante un profundo proceso de transformación.

Una transformación impulsada por su equipo de profesionales, mediante el desarrollo y mejora de soluciones digitales que buscan optimizar la experiencia del cliente. Sustentada en un modelo de banca responsable que está centrado en una rentabilidad ajustada en principios, el

cumplimiento de las normas, las buenas prácticas y la generación de valor, con una variedad de productos y servicios que ayudan a gestionar los aspectos relevantes de la vida de las personas y no solo de sus finanzas.

Al situar al cliente en el centro de su estrategia, el banco ha logrado incrementar sus operaciones digitales, haciendo un uso eficiente de las bondades de la tecnología y estableciendo un modelo de relación que está evolucionando para adaptarse a un perfil multicanal. Ayudando al cliente a tomar las mejores decisiones financieras, al proporcionarle asesoramiento relevante y gracias a una comunicación transparente, clara y responsable.

Sin duda alguna, estos esfuerzos le han permitido posicionarse como uno de los principales referentes de la banca digital en Venezuela. Además de ratificar y materializar su nuevo lema corporativo: "Creando oportunidades".

Transformación de BBVA Provincial

Esta transformación también ha tenido un impacto en los cimientos y los fundamentos de su cultura corporativa, definida por



Valores			
	 El cliente es lo primero	 Pensamos en grande	 Somos un solo equipo
Comportamientos	• Somos empáticos • Somos íntegros • Solucionamos sus necesidades	• Somos ambiciosos • Rompemos moldes • Sorprendemos al cliente	• Estoy comprometido • Confiamos en el otro • Soy BBVA Provincial

aquellos valores, principios, compromisos y criterios que impulsan la diaria gestión del equipo del banco. Por esta razón, en este ejercicio, se comunicaron internamente los valores y los comportamientos asociados a este nuevo propósito, ya que cada empleado desempeña un papel protagonista en la labor de *poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era*.

Estos valores corporativos definen la identidad de BBVA Provincial y son pilares esenciales para hacer realidad su propósito. De igual manera, se materializan a través de comportamientos que expresan la forma en la que actúan, colaboran, comunican, comparten, innovan y se relacionan sus empleados, así como el modo en que atienden a los clientes.

Diversas acciones e iniciativas se llevaron adelante en el segundo semestre de 2017, con la intención de comunicar y promover entre todos los empleados estos valores y comportamientos corporativos, contando con una variada agenda de actividades impulsada por la Vicepresidencia Ejecutiva de Talento y Cultura.

Transformación digital

Este viaje de transformación digital busca anticiparse a las necesidades de los clientes y asegurarles la mejor experiencia, con un modelo de creación e implementación ágil que permite poner a su disposición soluciones financieras innovadoras, útiles, sencillas y seguras en el menor tiempo posible. Además de contar con una propuesta multicanal que facilita el acceso al banco desde cualquier lugar y en todo momento.

De esta manera, se ha seguido trabajando en la optimización de este modelo de distribución multicanal, así como en el desarrollo de un portafolio de productos y servicios bancarios que ofrece una experiencia perfectamente integrada y diferencial. Con una gestión apalancada en el uso de las nuevas tecnologías y la inteligencia artificial, lo que se traduce en una propuesta de valor, atención personalizada y relaciones a largo plazo basadas en la confianza, la integridad y la transparencia.

En 2017, BBVA Provincial siguió avanzando en la consolidación de su banca digital, concretando mejoras en su oferta y el lanzamientos de nuevos productos:

- **Dinero Rápido**, una nueva aplicación móvil que permite realizar pagos de forma inmediata a clientes y no clientes desde sus teléfonos celulares, tanto entre personas y

empresas del mismo banco o de otros bancos que estén afiliados a este servicio de pago móvil interbancario.

- Línea de Crédito Instantáneo es el primer producto de contratación *end to end*, disponible a través de sus aplicaciones móviles.
- Por otro lado, se realizó un importante esfuerzo en mejorar la experiencia del cliente, incorporando cambios al diseño y en el uso de las aplicaciones para facilitar la contratación digital.

Modelo de banca responsable

En BBVA Provincial el desarrollo del negocio está estrechamente vinculado al bienestar y el progreso social, lo que ha impulsado una nueva forma de hacer banca y la implementación de un modelo diferencial, el cual se basa en una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la generación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés.

Un modelo que se ve claramente reflejado en su Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del banco en las personas y la sociedad. Una política corporativa que integra a la visión de negocio las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, sobre derechos humanos y de los grupos de interés.

Esta política es aprobada por el Consejo de Administración de BBVA, estableciendo un marco de referencia que impulsa una cultura de responsabilidad corporativa en toda la organización y que potencia este modelo de banca responsable. Su aplicación se ve encauzada a través de los planes de negocio responsable, definiendo para el período 2016 - 2018 estas cuatro iniciativas estratégicas:

1. Creación de relaciones duraderas y más equilibradas con los clientes, a través de una comunicación transparente, clara y responsable (TCR) y de la educación financiera.
2. Integración plena en la forma cómo se hace negocio, a través de políticas de negocio responsable, un modelo de riesgo reputacional y una cultura centrada en el cliente.
3. Promoción de un crecimiento responsable y sostenible, a través de la inclusión financiera, la financiación sostenible, el apoyo a las pymes y la inversión responsable.



4. Inversión en la comunidad, con priorización de las iniciativas de educación financiera para la sociedad, el emprendimiento, el conocimiento y otras causas sociales que son relevantes desde un punto de vista local.

Con la finalidad de garantizar su correcta aplicación en toda la organización, cada año, el Consejo de Administración recibe el reporte de su implantación en cada uno de los bancos del Grupo. La labor de compilar y dar seguimiento a estos informes de gestión recae en el departamento corporativo de Responsible Business, además de plantear las propuestas para la concreción y la evolución de esta política en BBVA.

Adicionalmente, esta política de RSC se desarrolla y complementa en políticas específicas, normativas y compromisos corporativos, entre ellos: compromiso en materia de derechos humanos, política de compras responsables, política medioambiental, política de voluntariado, norma de actuación en materia de defensa, estrategia de contribución fiscal, código de comunicación comercial TCR y el plan de diversidad. Además de siempre estar alineada a los principios y los valores del Código de Conducta de la institución.

Modelo de gestión de banca responsable

El Comité de Negocio Responsable es el órgano encargado de impulsar y dar seguimiento al plan de negocio responsable del banco, liderado por el presidente ejecutivo e integrado por los principales representantes de las áreas de Comunicación y Responsabilidad Corporativa, Talento y Cultura, Engineering, Financiera, Riesgos, Cumplimiento Normativo y Business Development. Su coordinación está a cargo del departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativa.

Este comité celebró dos sesiones en 2017, teniendo la oportunidad de constatar los avances de las distintas líneas estratégicas del plan de negocio y de los programas sociales

que lleva adelante la Fundación BBVA Provincial, así como la evolución de la reputación y gestión de sus riesgos, además de los estudios y los análisis de materialidad. Otros de los objetivos de este comité, son:

- Concientizar a los empleados en materia de responsabilidad corporativa y mejorar la reputación interna.
- Impulsar la generación de valor en las relaciones con los grupos de interés.
- Valorar las actuaciones de la institución para generar el mayor retorno reputacional.
- Maximizar el impacto del plan de negocio y potenciar el modelo de banca responsable.

Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

Garantizando la plena y adecuada aplicación de su Política de Responsabilidad Corporativa en sus diferentes ámbitos, la organización también contempla su adhesión a los más importantes acuerdos y estándares internacionales, tal es el caso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas que, desde el 1 de enero de 2016, rigen los esfuerzos para lograr un mundo sostenible en el año 2030.

Reiterando su compromiso y su contribución a estos esfuerzos, BBVA Provincial incorpora los ODS en su estrategia de negocio responsable, a través de diversas iniciativas y programas ejecutados de forma voluntaria que buscan impactar de manera positiva en la sociedad. Especialmente, aquellos objetivos orientados a promover el crecimiento económico sostenible e inclusivo, el empleo pleno y productivo, así como fuentes de trabajo que dignifiquen a los individuos.

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Iniciativas locales y corporativas
ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos y en todas las edades	- Fundación BBVA Provincial: Inversión educativa (formación pensada para todas las edades). - Iniciativas propias vinculadas al bienestar de los empleados y su grupo familiar.
ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	- Programas educativos: Papagayo y Becas Integración.
ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	- Firmante de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU.
ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	- Plan Global de Ecoeficiencia.
ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	- Programas de educación financiera y de formación para los negocios. - Política de compras responsables. - Política de diversidad. - Seguridad laboral. - Libertad de asociación. - Política Fiscal. - Programas educativos de la Fundación BBVA Provincial.
ODS 9: Construir infraestructuras "resilientes", promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	- Plan de transformación. - BBVA Open Talent.
ODS12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	- Política de compras responsables. - Comunicación transparente, clara y responsable (TCR). - Política Fiscal.
ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	- Plan Global de Ecoeficiencia.
ODS16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles	- Modelo de banca responsable. - Norma de actuación en materia de defensa. - Extensa relación con entidades financieras multilaterales que permiten la financiación a sectores y proyectos que contribuyen al desarrollo de las sociedades. - Política Fiscal.
ODS 17: Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	- Participación en grupos de trabajo y asociaciones.

Alcance: BBVA Provincial.

Sistemas de gobierno

Un modelo de negocio que es sinónimo de integridad, prudencia y transparencia.

Gobierno corporativo

Los estándares éticos aplicados por el banco se fundamentan en el estricto cumplimiento a la legalidad, en asegurar la transparencia de la información suministrada y en garantizar un justo equilibrio entre los intereses de la empresa, sus accionistas y demás grupos de interés. Premisas clave del sistema de gobierno corporativo de BBVA Provincial, el cual comprende el conjunto de principios, fundamentos y normas que regulan la composición, la integración y el funcionamiento de sus órganos de gobierno.

Su principal órgano está representado por el Consejo de Administración, el cual trabaja de forma coordinada con otros tres órganos corporativos, como son el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y el Comité de Nombramientos y Remuneraciones. Una estructura de gobierno ajustada a los lineamientos y a las exigencias de los entes reguladores, así como al marco regulatorio vigente.

El Consejo de Administración es responsable de la gestión y el seguimiento de los impactos, riesgos y oportunidades en materia económica, social y ambiental que inciden sobre la institución, así como todo aspecto que sea relevante para el desempeño de su actividad. El Consejo se reúne tan a menudo como lo exige el interés de la sociedad, según se establece en el artículo 23 de los Estatutos Sociales.

Este órgano superior está constituido en más de una quinta parte por directores independientes, quienes cumplen con los requisitos de reconocida experiencia, honorabilidad y solvencia para el ejercicio de la actividad bancaria. Asimismo, la persona que preside el Consejo de Administración no ocupa ningún cargo ejecutivo en la institución.

En cuanto al resto de órganos del sistema de gobierno, el Comité de Auditoría es responsable de los estados financieros y la labor de control, velando por la fiabilidad, integridad y oportuna disponibilidad de la información. El Comité de Riesgos, se encarga del análisis y seguimiento periódico de la gestión de los riesgos inherentes a las



atribuciones de los órganos administrativos. Y el Comité de Nombramientos y Remuneraciones, revisa las dietas y la política general salarial, así como las propuestas de nombramientos de los miembros del Consejo de Administración, bajo los criterios de independencia, idoneidad y diversidad.

Basado en destacadas prácticas que regulan la configuración y el funcionamiento de sus órganos sociales, el banco ha logrado mantener su gestión y eficiencia con los más altos estándares de excelencia, tanto en el ámbito nacional como internacional, reflejando una actuación transparente dentro del mercado financiero venezolano y bajo la estricta observancia de los entes supervisores.

En este último ejercicio, la institución ha seguido trabajando en el fortalecimiento de la estructura de su gobierno corporativo, haciendo hincapié en las funciones y las responsabilidades de quienes lo conforman (miembros del directorio, gerentes y accionistas), promoviendo en mayor medida los principios y los valores establecidos en su Código de Conducta y el estricto cumplimiento de la Resolución No. 19-1-2005: "Principios de Gobierno Corporativo" de la Superintendencia Nacional de Valores.

Sistema de cumplimiento

El sistema de cumplimiento de BBVA Provincial sustenta el compromiso institucional de dirigir todas sus actividades y negocios conforme a los más estrictos cánones de comportamiento ético, avalado por normativas y procedimientos derivados de su Código de Conducta, documento inspirado en las mejores prácticas y en los más exigentes estándares internacionales, tratándose de una herramienta de trabajo de primer orden para los empleados y elemento básico de su sistema de cumplimiento.

Los esfuerzos en esta materia están orientados a la promoción e implementación de políticas y procedimientos, así como la formación y la comunicación de estos contenidos normativos entre todos los profesionales de la institución. Además de identificar, evaluar y mitigar eventuales riesgos de cumplimiento asociados a la conducta en los mercados, el debido tratamiento de los conflictos de intereses, así como la prevención de la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo.

El modelo de gestión del riesgo de cumplimiento vinculado a estos ámbitos, evoluciona continuamente a lo largo del tiempo y tiene como objetivo primordial reforzar los elementos que le sustentan, anticipando los cambios y avances en cada materia.

Prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo

Mitigar los riesgos asociados a la legitimación de capitales y al financiamiento al terrorismo (LC/FT) es un objetivo de suma relevancia para la institución, contando con el permanente apoyo y el compromiso de todos sus directivos y empleados, además de involucrar de forma activa a los clientes en esta importante labor, lo que se traduce en el cabal cumplimiento de los deberes exigidos por los entes reguladores y los auditores en esta materia.

De esta manera, el banco culminó satisfactoriamente su proceso de autoevaluación de los riesgos en este ejercicio,

Formación SIAR LC/FT para empleados	2017	2016	2015
Participantes en actividades formativas (modalidades presencial y a distancia)	2.862	6.036	4.167
Personas especializadas en actividades del SIAR LC / FT	21	22	19

Alcance: BBVA Provincial

corroborando la efectividad de su Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT), apalancado en herramientas tecnológicas de primera en las actividades de monitoreo, detección y filtrado de transacciones.

En 2017, también se dio continuidad a las campañas internas de comunicación y al programa continuo de formación en prevención y control de LC/FT, fortaleciendo las buenas prácticas y los mecanismos de alertas, preservando de esta manera la integridad corporativa y evitando que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva.

Estándares de conducta

Código de conducta

El Código de Conducta de BBVA Provincial recoge las pautas de actuación que rigen la diaria gestión de sus empleados, garantizando que en cada relación y ámbito de actuación prevalezcan los mayores estándares éticos. Para ello, su contenido es compartido y promovido por todo su equipo de profesionales, labor impulsada a través de campañas internas de comunicación y actividades de formación que fomentan el principio de integridad y los valores corporativos.

Al finalizar el año 2017, un total de 1.268 empleados participaron en los cursos presenciales de formación y 1.543 participantes lo hicieron bajo la modalidad e-learning en la plataforma corporativa Campus BBVA.

Garantizando la adecuada y la permanente aplicación de las pautas del Código de Conducta, la institución cuenta con canales de denuncia para la atención y la resolución de situaciones que presuntamente contravengan sus preceptos. Estas faltas pueden ser reportadas a través del buzón canaldenuncia.ve@bbva.com y la línea 0800-HÁBLALO (0800-422-52-56). Además se cuenta con canales de denuncia corporativos, para aquellos casos en que se considere que la denuncia amerita ser elevada directamente al Grupo BBVA.

Una vez recibidas las denuncias, por cualquiera de estos canales y de acuerdo a su tipología, la Unidad de Cumplimiento Normativo es responsable de canalizar estas solicitudes de forma oportuna a las áreas que correspondan para su debida investigación y resolución.

Políticas o normas específicas de áreas funcionales

Complementando la visión integral que ofrece el Código de Conducta, el banco cuenta con instrumentos específicos para la gestión en áreas funcionales determinadas, los cuales refuerzan

A través del adecuado desempeño de sus atribuciones, **Auditoría Interna** contribuye al adecuado cumplimiento de los compromisos de la institución con sus grupos de interés:

Sociedad



Contribuye a garantizar el apego al marco normativo y el estricto comportamiento ético en los compromisos con la sociedad.

Cliente



Contribuye a garantizar el cumplimiento de los compromisos con ellos, en el marco de una gestión transparente, clara y responsable.

Accionistas



Contribuye a garantizar el cumplimiento de altos estándares de buen gobierno corporativo y a difundir información fiable, íntegra y oportuna a los mercados.

Directores y empleados



Provee servicios y se proyecta hacia cualquier ámbito de la organización en la que sea requerida, apoyando al banco en la gestión integral de los riesgos.

la política global de responsabilidad social corporativa y amplían el alcance del sistema de cumplimiento, preservando la integridad de actuación en todos los ámbitos. Entre estas políticas y normativas, destacan:

- Norma de actuación en materia de defensa.
- Compromiso en materia de derechos humanos.
- Política medioambiental.
- Política de compras responsables.

Asuntos controvertidos

En 2017, la institución no reportó ningún hecho relevante relativo al incumplimiento de leyes o normativas en la operativa o en el suministro de productos y servicios, en materia de derechos humanos, ni discriminación que afectase el patrimonio, los resultados financieros o su reputación, así como situaciones relacionadas a litigios, compromisos contractuales y contingencias legales que debieran ser informadas al área Financiera para su registro contable.

Esta función tiene un alcance general, por lo que su ámbito de actuación incluye todas y cada una de las actividades de BBVA Provincial y entidades relacionadas, sin exclusión alguna, con independencia de su adscripción geográfica o funcional, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para la evaluación y la optimización de los procesos. Las actividades y los servicios externalizados también se encuentran dentro de su perímetro.

Garantizando la independencia y objetividad al evaluar los sistemas de control interno y gestión del riesgo, esta actividad se encuentra sometida al control y supervisión del Comité de Auditoría, mediante reuniones trimestrales, y del Consejo de Administración, con un seguimiento mensual.

De forma periódica, la dirección de Auditoría Interna informa al Comité de Dirección y al Comité de Auditoría del Consejo de Administración, el grado de ejecución de su planificación y los avances en la mitigación de los riesgos, con la finalidad de identificar y comunicar de forma oportuna cualquier irregularidad o incumplimiento relevante que pueda tener un impacto en el patrimonio, los resultados o la reputación del banco.

Modelo de control interno

Auditoría Interna

La función de Auditoría Interna agrega valor, incrementa la eficiencia en la gestión y eficacia en los procesos operativos, apoyando la consecución de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de los compromisos. Se trata de una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva, orientada a la consulta, evaluación y mejora de los sistemas de gestión del riesgo, control y gobierno corporativo, según las directrices del Comité de Basilea en esta materia.

La institución cuenta con un Estatuto de Auditoría Interna en el cual se definen claramente las atribuciones y el detalle de las funciones de esta actividad, visión, alcance, órganos de dirección, así como los principios rectores, metodológicos y de relación.

Actividad de Auditoría Interna 2017: Informes emitidos por tipología de riesgo

Gobierno interno	3
Operacional	20
Trabajos de Assurance	3
InSitu	10
Fraudes	7
Legal	5
Cumplimiento	7
Tecnológico	16
Empresa extendida	1
Crédito	3
Mercado	1
Riesgos estructurales	1
Total	57

Alcance: BBVA Provincial.



Su planificación se basa en la identificación y cobertura de los riesgos en los procesos de mayor relevancia, tomando en cuenta las necesidades del negocio, la evaluación del modelo de control interno y los requerimientos regulatorios. Además de obtener una calificación global y una valoración de los riesgos propios de los procesos evaluados, también emite una serie de recomendaciones derivadas de los aspectos de mejora detectados, sobre los cuales realiza el seguimiento correspondiente a fin de garantizar su implantación.

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

Modelo de gestión de riesgo reputacional

La institución sigue orientando esfuerzos en la consolidación de su modelo de gestión de riesgo reputacional, el cual está asociado a aquellos eventos que pueden afectar de forma negativa la percepción que tienen los grupos de interés sobre el comportamiento de la empresa. Su metodología consiste en la definición y evaluación continua de un mapa de control que cataloga y prioriza los posibles riesgos, así como los planes de acción correspondientes para su mitigación.

El Comité Operativo de Riesgo Reputacional es el órgano responsable de la correcta implantación y supervisión de este modelo, el cual está conformado por las áreas de Comunicación y Responsabilidad Corporativa; Riesgo Operacional y Control; y, Cumplimiento Normativo. La secretaría de este comité está a cargo del equipo de Responsabilidad y Reputación Corporativa.

En 2017 se procedió a la revisión del mapa de control de los riesgos reputacionales a los que se enfrenta la institución y de sus planes de mitigación. La catalogación y priorización de esta

clase de riesgos, se realiza en base al impacto en las percepciones de los grupos de interés y la fortaleza de BBVA Provincial frente a tales eventos. Contemplando en el análisis de reputación, aspectos como el liderazgo, finanzas, trabajo, innovación, oferta ética y ciudadanía.

La identificación de los riesgos y la valoración de su impacto son labor del equipo de Comunicación y Responsabilidad Corporativa. Y posteriormente, los *assurance providers* son los responsables de evaluar y mitigar estos riesgos, los cuales proceden de diferentes áreas del banco según el origen de cada riesgo reputacional. De esta manera, cada función reporta la gestión del riesgo reputacional de su ámbito de actuación.

Este ejercicio reputacional se realiza en cada país, y la integración de todos ellos da lugar a una visión consolidada del Grupo BBVA.

Riesgo operacional y control interno

Inspirado en las mejores prácticas de gestión de esta tipología de riesgos, el modelo de control interno de BBVA Provincial está estructurado en tres líneas de defensa, garantizando el cumplimiento de los estándares más avanzados y el eficiente seguimiento de los riesgos operacionales actuales y emergentes, ofreciendo a la dirección del banco una visión integral que facilita la toma de decisiones.

La primera línea de defensa está conformada por las áreas responsables de la gestión de los riesgos actuales, así como de la ejecución de los controles y del esquema de seguimiento o reporte. La segunda línea, integrada por las unidades del banco especializadas en control interno, se encarga de identificar los riesgos actuales y futuros, define las políticas de control de su ámbito de especialidad transversal y supervisa su correcta implantación, además de proporcionar formación y asesoría a la primera línea de defensa.

Estas dos primeras líneas de defensa son coordinadas por la Unidad de Administración Integral del Riesgo, dentro del marco

normativo establecido por la regulación local vigente en esta materia. Y por último, la tercera línea de defensa la constituye el área de Auditoría Interna, la cual configura su función de forma independiente y objetiva dentro del esquema de control y aseguramiento de la entidad.

En 2017, a través de los Comités de Gestión y Control del Riesgo Operacional de las áreas, se actualizaron los riesgos críticos y sus correspondientes planes de mitigación. Estos comités se realizan en todas las unidades del banco, con una frecuencia trimestral, estando integrados por los directores de unidad y el personal asignado a las tareas de riesgo operacional y control interno en cada departamento. Los miembros que conforman la segunda línea de defensa también participan en estos comités.

Como órgano de admisión del riesgo operacional, el Comité de Nuevos Negocios y Productos dio continuidad a la gestión de los riesgos operacionales, con especial atención en las nuevas tecnologías en la oferta de servicios. En este ejercicio, se realizaron 12 sesiones de este comité, evaluando el Contact Center, Línea de Crédito Instantánea Móvil, Dinero Rápido y Pago Móvil Interbancario.

Concesión responsable del crédito

Para la gestión y el control de los riesgos se aplica un modelo que de forma transversal involucra desde el Consejo de Administración, su Comité de Riesgos, al equipo de Administración Integral del Riesgo y todas las áreas del banco, con funciones claramente definidas en su política corporativa de gestión integral, garantizando el cumplimiento de las normativas y las regulaciones vigentes en esta materia.

Variables ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo también son consideradas en este modelo, aplicando los criterios de ESG (Environmental, Social and Governance), potenciando una banca responsable basada en una rentabilidad ajustada a los principios y que hace de la prudencia un principio de precaución en la gestión del riesgo.

Principio de precaución

En BBVA Provincial, la gestión del riesgo es un pilar fundamental y prioritario para apoyar su estrategia de negocio, con un modelo integral que establece una administración adecuada del apetito del riesgo. Su estructura y funciones se adecuan a las normativas emitidas por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario en este ámbito y a los estándares internacionales del Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria, identificando los principales riesgos asociados a su actividad y contando con áreas especializadas para cada una de las tipologías, cuyos roles se fundamentan en el cálculo, control y seguimiento de tales factores.

Este modelo comprende los diferentes procesos y metodologías aplicados por la Unidad de Administración Integral del Riesgo de la institución, ajustado al esquema normativo delineado en la Resolución N°136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos" y en la Resolución N°136.15 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos", emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, contribuyendo con las decisiones de admisión de los diferentes tipos de riesgo.

Por su parte, las actividades de admisión y seguimiento del riesgo se concentran en el área de Gestión del Riesgo, con la

finalidad de propiciar una segregación funcional que fortalezca la independencia en las decisiones en materia de admisión de riesgo. Estas funciones se encuentran sustentadas en un sólido modelo de gobierno que otorga independencia, autonomía y profesionalismo en las decisiones en este ámbito.

Gestión del riesgo

En este ejercicio, la gestión del segmento minorista afianzó las fortalezas del modelo de evaluación y administración del riesgo de crédito, basada en una sólida visión prospectiva y en el uso de las mejores herramientas, logrando que la cartera de créditos evidenciara elevados estándares de calidad. Impulsando una estrategia selectiva que amplió el alcance de las campañas a clientes particulares y jurídicos, mediante la evaluación de perfiles y del potencial de endeudamiento, promoviendo un crecimiento en un marco acotado de riesgos.

También se reforzaron las recuperaciones sobre actividades crediticias, con una gestión proactiva de cobranzas, apoyada en los canales externos y en la formación de los clientes en el manejo responsable de sus cargas financieras, logrando establecer convenios de pago para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones y mantener los niveles de calidad crediticia.

Los resultados alcanzados durante el año, registraron un crecimiento nominal del 512,84 % para la cartera de créditos bruta con respecto a diciembre de 2016. Por su parte, la tasa de morosidad se ubicó en 0,04 %, frente al 0,31 % del año previo, y la cobertura de provisiones sobre créditos dudosos en 5.936 %, versus un 1.188 % en 2016. La prima de riesgo crediticio se incrementó en 258 puntos básicos, ubicándose en 4,78 % al cierre del ejercicio.

Principios de Ecuador y políticas de financiamiento para el sector defensa

Para BBVA Provincial es una prioridad el financiamiento de actividades productivas del sector privado que contribuyan al desarrollo del país, contando con sólidas políticas y normativas de admisión de riesgo que integran los principios de responsabilidad social corporativa. Entre estas, destacan las pautas de sostenibilidad social y ambiental contenidos en los Principios de Ecuador y, en materia de derechos humanos, la Norma de Actuación en Materia de Defensa de la organización.

Esta norma corporativa en materia de defensa prohíbe prestar servicios a compañías dedicadas a la fabricación, desarrollo, mantenimiento o comercio de armas controvertidas, así como la participación en operaciones con armamento que tengan origen en países de alto riesgo de vulnerar los derechos humanos. Para su correcta aplicación, se cuenta con un listado de compañías y países que es revisado de forma periódica por consultores expertos.

El cumplimiento de estos principios, permite un control responsable del riesgo en materia social y medioambiental, garantizando que los financiamientos otorgados se destinen a la realización de proyectos socialmente responsables y que se ejecuten mediante procedimientos de prudente manejo ambiental.

Grupos de interés

El cliente

Un modelo de negocio en donde el cliente es lo primero.

El equipo de BBVA Provincial se esfuerza cada día en brindar a sus clientes la mejor experiencia, lo que les inspira a pensar en grande y a buscar la excelencia en todo lo que hacen para sorprenderles, creando experiencias únicas y soluciones que superen sus expectativas. Un propósito encauzado en un modelo de negocio centrado en el cliente y en ofrecer un servicio diferencial, caracterizado por su sencillez, seguridad, transparencia y rapidez.

Experiencia de cliente

Conocimiento del cliente

Conocer las necesidades y expectativas de los clientes, tanto actuales como potenciales, es el primer paso para lograr brindar una oferta de valor y una experiencia innovadora. Por ello, la institución sigue avanzando en sus procesos de investigación y en la aplicación de diversos estudios de mercado, permitiendo un entendimiento profundo del comportamiento del consumidor y el potenciar el desarrollo de

habilidades para ser más competitivos y relevantes en un entorno cambiante.

El detalle de los estudios realizados en este ejercicio, se presenta en las Fichas técnicas 5.1: Estudios de mercado 2017.

Modelo integral de calidad

La institución lleva adelante diversos planes de acción orientados a impulsar mejoras en los procesos críticos, optimizar la respuesta al cliente y potenciar en mayor medida la calidad de servicio. Entre estos planes, la atención preferencial a pensionados, jubilados, personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas fue un foco clave en este ejercicio, por lo que se implementaron mejoras en los procesos de atención a este colectivo y emprendieron campañas informativas que reforzaron la migración de transacciones y el uso de canales alternos, la prevención del fraude, entre otros aspectos.

Redes sociales

Mantener y facilitar una comunicación constante, fluida, ágil y transparente con sus



Fichas técnicas 5.1: Estudios de mercado

Tracking publicitario	
Objetivo	Evaluar el desempeño de las diferentes campañas comerciales que ofrecen los bancos del <i>peer group</i> a sus clientes y no clientes.
Técnica	Entrevistas <i>on line</i> en hogares.
Metodología	Cuantitativa.
Universo	Hombres y mujeres bancarizados, mayores de 18 años de edad. Niveles socioeconómicos: A/B, C, D y E.
Muestra	200 entrevistas por ola (12 olas), para un total de 2.403 entrevistas anuales.
Tipo de cliente	Persona natural.
Alcance geográfico	Zonas representativas del Territorio Nacional.
Período de ejecución	Enero - diciembre 2017.

Ranking nacional clientes bancarizados	
Objetivo	Investigar, estudiar y analizar en profundidad las preferencias, hábitos de consumo y la conducta actitudinal del venezolano bancarizado.
Técnica	Entrevistas Netnográfica que atienden a parámetros científicos (variables específicas de selección). La Netnografía, es directa y no tiene intermediación humana. El encuestado recibe un cuestionario en su bandeja de correo electrónico y lo responde desde la tranquilidad, la comodidad y la seguridad de su hogar u oficina.
Metodología	Cuantitativa.
Universo	Hombres y mujeres bancarizados, entre 18 y 48 años de edad. Segmentados según sus ingresos mensuales: menor de Bs. 500.000; entre Bs. 501.000 y Bs. 3.000.000; e, ingresos superiores a Bs. 3.001.000.
Muestra	657 clientes bancarizados. Cuatro olas en el año.
Tipo de cliente	Persona natural.
Alcance geográfico	Zonas representativas del Territorio Nacional.
Período de ejecución	Enero - septiembre 2017.

clientes y relacionados es un objetivo que impulsa la gestión de BBVA Provincial en las redes sociales. Por ello, la entidad ha seguido fortaleciendo su presencia en estas plataformas, poniendo al alcance de todos información relevante acerca de sus productos y servicios, lanzamientos, campañas y promociones, además de las acciones de responsabilidad social corporativa ejecutadas desde su Fundación.

Teniendo siempre en cuenta que cada interacción forma parte de la experiencia global del cliente, en 2017 se reforzaron los resultados en la gestión con los siguientes indicadores:

- Twitter: más de 405 mil seguidores.
- Facebook: más de 215 mil "Me gusta".
- Instagram: más de 51.800 seguidores.
- YouTube: 1.529.658 visualizaciones y cerca de 10.350 suscripciones.
- LinkedIn: más de 10.600 seguidores.
- Google+: más de 4.700 seguidores.
- blogbbvaprovincial.blogspot.com: 3.318.541 visitas.

Comunicación TCR

Ayudar al cliente en la toma de decisiones financieras informadas, es la premisa clave de la Comunicación

Transparente, Clara y Responsable (TCR) de BBVA Provincial. Proporcionando al cliente información relevante en el momento adecuado, equilibrando ventas y costes (transparente); además de utilizar un lenguaje, una estructura y un diseño que facilite su comprensión (clara); y, cuidando los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo (responsable).

De esta manera, se busca mejorar la experiencia del cliente y su relación con la institución, así como aumentar la atracción de nuevos clientes y la recomendación por parte de los que ya lo son. De allí que este proyecto abarca y aplica a todas las comunicaciones de la organización, siendo una de las prioridades estratégicas de su modelo de negocio diferencial.

En 2017 todos las fichas de productos se encontraban adaptadas a un lenguaje TCR, tratándose de documentos breves utilizados para explicar al cliente un producto y que detallan sus beneficios, ventajas, costes y riesgos, disponibles a través de los diferentes canales comerciales. También los contratos de los productos de consumo fueron modificados, estructurándolos de una forma más intuitiva y con un lenguaje fácil de entender.

Como resultado de estas acciones, en la Encuesta de Calidad de Servicio BBVA Provincial 2017, la institución mejoró los indicadores reportados y ocupó el primer lugar como el banco que da a los clientes toda la información de sus productos de manera clara y entendible.



Soluciones centradas en las personas

Promover el desarrollo de productos y servicios de alto impacto social y medioambiental es otra premisa clave que encamina los esfuerzos del equipo de profesionales de BBVA Provincial. Configurando un catálogo de productos innovadores y con atributos diferenciales que den eficaz respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes, fomentando la inclusión financiera y su apoyo a sectores clave, logrando poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era.

Inclusión financiera

En este ejercicio se siguió trabajando en el fortalecimiento de las carteras crediticias, apoyando las iniciativas que adelanta el Gobierno Nacional para impulsar los diferentes sectores productivos del país, favoreciendo el crecimiento económico y procurando un mayor bienestar social.

•**Agropecuario:** reiterando su compromiso con el sector agrícola del país, la institución sigue brindando soporte financiero a este importante sector, con una inversión en 2017 que ascendió a Bs. 815.034.847.213, lo que representa un 55,49 % de cumplimiento (20 % requerido por Ley). La mayor parte del financiamiento de esta cartera se dirige al rubro primario vegetal.

•**Hipotecario y Turismo:** el banco apoya a los emprendedores de proyectos turísticos con financiamientos para la construcción, remodelación, dotación y equipamiento, fortaleciendo de esta manera el posicionamiento de Venezuela como destino turístico. Asimismo, sigue creando oportunidades que facilitan la adquisición de una vivienda propia, contribuyendo al bienestar familiar y al desarrollo social.

•**Microcrédito y Manufactura:** la institución ofrece un portafolio de productos alineados con las políticas

gubernamentales que promueven el desarrollo de estos sectores productivos, logrando al cierre del ejercicio el cumplimiento de la obligatoriedad en ambas carteras.

Apoyo a pymes

Con el programa “Camino al éxito”, la institución sumó esfuerzos en la formación, financiamiento y reconocimiento de pequeñas y medianas empresa (pymes), buscando promover el crecimiento y el desarrollo de sus proyectos. Este programa culminó en abril de 2017, contando con más de 14.600 empresas inscritas en este portal web y, en este último ejercicio, alrededor de 190 pymes participaron en sus cursos *on line*.

Adicionalmente, impulsando la estrategia de negocio responsable de la institución, la Fundación BBVA Provincial y la Universidad Metropolitana dieron continuidad a un programa de capacitación dirigido a este importante segmento de la economía nacional. Representantes de 30 pequeñas y medianas empresas, recibieron formación *on line* en finanzas, presupuestos y costos. En el capítulo *Grupos de interés: Sociedad* de este informe, se ofrecen mayores detalles acerca de esta y otras iniciativas.

Apoyo a particulares con requerimientos especiales

Comercio exterior

Comprometidos en ofrecer la mejor experiencia al cliente y atendiendo las nuevas disposiciones del Gobierno para este sector, se dio continuidad al programa de visitas a empresas exportadoras locales a fin asesorarles en la aplicación de las regulaciones vigentes, así como en el uso de los sistemas establecidos para el registro y el control de las exportaciones realizadas y liquidadas en el Centro Nacional de Comercio Exterior y el Banco Central de Venezuela.

También destaca el plan de adiestramiento de los exportadores a través del servicio Training Móvil de BBVA Provincial, contando

con el apoyo de profesionales expertos en comercio exterior. Es un servicio especializado dirigido a aquellos clientes que requieren formar a sus equipos de trabajo en el manejo de las herramientas públicas para el registro y la declaración de operaciones de exportación e importación, así como en la gestión de medios de pago internacionales. Esta formación se imparte en las instalaciones de las empresas solicitantes, sin costo de comisiones o gastos asociados.

Adicionalmente, la institución sigue avanzado en la implementación de procesos más sencillos y ágiles en el pago de pensiones, jubilaciones y ayudas económicas originadas en el extranjero, así como en la bancarización masiva de adultos mayores para facilitar el proceso de oferta de las divisas en el Sistema de Divisas de Tipo de Cambio Complementario Flotante de Mercado (Dicom), permitiendo la disponibilidad de los bolívares resultantes en un corto plazo.

Actividades fiduciarias

BBVA Provincial continúa como líder de la banca fiduciaria privada, siendo el principal producto de su portafolio los Fideicomisos de Prestaciones Sociales, el cual ofrece a los clientes un manejo transparente y confiable de la garantía de prestación de antigüedad de sus trabajadores, brindándoles beneficios adicionales a este importante segmento de la población, tales como, acceso a los canales tecnológicos del banco y rapidez en el manejo sus transacciones.

Apalancado en esta fortaleza, en este ejercicio, se incorporaron 21.259 nuevos clientes fideicomitentes y se constituyeron 41 nuevos planes fiduciarios, registrándose un incremento del 289 % del patrimonio, con respecto al año anterior.

Productos responsables

Facilitar a los clientes el acceso a los servicios financieros a través de soluciones alternativas al modelo tradicional, permitiéndoles realizar sus transacciones de forma rápida y segura, además de ofrecerles disponibilidad y proximidad, es una directriz clave del modelo de negocio de BBVA Provincial. Con este propósito, se mantiene el canal de distribución denominado Corresponsal no Bancario.

Este canal alternativo de distribución acerca los servicios financieros a aquellas comunidades que no cuentan con oficinas comerciales, teniendo los clientes la posibilidad de realizar operaciones bancarias básicas y masivas a través de los comercios aliados, permitiendo realizar retiro de efectivo, consulta de saldos y de movimientos, así como transferencias entre cuentas de titulares o terceros mismo banco.

Inversión responsable

Financiamiento de proyectos

En el mercado de capitales y a través de su Casa de Bolsa, el banco actúa como estructurador, agente de colocación, agente de pago, custodio y representante común en diversos títulos valores. En este ejercicio, participó en la colocación de la emisión de una compañía líder en el área de ingeniería, en una serie por Bs. 100 millones. Además, fue representante común en la emisión de papeles comerciales y obligaciones quirografarias de tres nuevas emisiones de empresas de distintos sectores.

Criterios ambientales en productos y servicios

En los últimos años la institución ha llevado adelante un arduo y profundo proceso de transformación, con el propósito de poner a alcance de todos las oportunidades de esta nueva era. Ofreciendo a sus clientes una amplia variedad de servicios y soluciones financieras de una forma sencilla, rápida, segura y accesible en todo momento y desde cualquier lugar.

Soluciones apalancadas en las nuevas tecnologías que además de hacer la vida más fácil a los clientes, tienen un impacto positivo en el medioambiente al reducir la emisión de residuos en la gestión, eliminando el uso de papel y las emisiones asociadas a los traslados de los clientes a las oficinas.

Workflow

Orientado a la automatización de los procesos y la digitalización de documentos, en 2017 se siguieron impulsando mejoras para la estabilización de esta plataforma, entre estas, la ejecución de actividades para estandarizar los nombres de los recaudos e inclusión de nuevos documentos a digitalizar, así como tareas técnicas de entonación del ambiente que optimizan los procesos en la red de oficinas y áreas centrales.

También se trabajó en la configuración de una guía que facilita al monitor del servicio detectar a tiempo debilidades que puedan provocar su interrupción. Además de prever a corto plazo, la incorporación automática y digital de los informes técnicos asociados a las operaciones agrícolas desde un correo electrónico al aplicativo Workflow.

Evolución del proceso de digitalización	
Año 2015	5.426.638 expedientes
Año 2016	6.624.133 expedientes
Año 2017	7.798.015 expedientes

Alcance: BBVA Provincial.

Banca digital

El proceso de transformación de BBVA Provincial se ha orientado a la consolidación y la ampliación de su banca de digital, enfocado en facilitar y mejorar la interacción de los clientes con el banco, a través de un sistema de distribución multicanal y el desarrollo de nuevos e innovadores servicios que brindan una experiencia diferencial y única.

De esta manera, en 2017 se implantó la Línea de Crédito Instantánea a través del canal Provinet Móvil, ampliando su oferta de productos y servicios, brindándoles a los clientes la oportunidad de contratación en tiempo real, de forma inmediata y cómoda. El crecimiento de este producto a través del móvil ha sido significativo, siendo el segundo canal de mayor contratación después de Provinet Web, al reportar el 21 % de las solicitudes realizadas.

Dinero Rápido es otro novedoso servicio, el cual permite realizar pagos a clientes propios y de otros bancos en línea. La aplicación ofrece un diseño sencillo y seguro, logrando más de 400.000 descargas y la valoración más alta en la tienda Google



Play en aplicaciones P2P nacionales. En este primer ejercicio, se contabilizaron 775.522 pagos realizados a propio banco y 1.189.813 pagos a otros bancos.

Para el segmento pymes se presentaron las aplicaciones nativas de Provinet Empresas Móvil, una plataforma con más de 40 funcionalidades, la más completa y amigable del mercado, logrando más de 6.500 clientes y un promedio mensual de más de 30.000 transacciones. Adicionalmente, se trabajó en la optimización de los principales flujos transaccionales de Provinet Empresas Web.

Para potenciar el impacto de estas iniciativas, se impartió un programa de formación en torno a estas nuevas funcionalidades

a 66 gestores y directores de cuenta de la red comercial de la Gran Caracas, ofreciéndoles asesoría inmediata y oportuna a través de un micrositio web con material de apoyo, videos tutoriales y píldoras de ayuda.

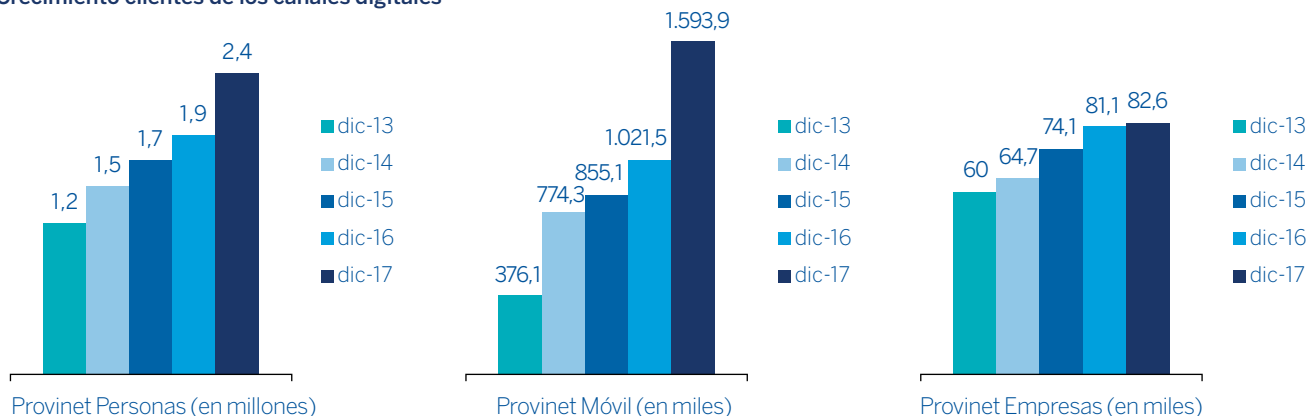
En lo que respecta a las ventas digitales, la institución continúa impulsando la contratación de sus productos a través de Provinet, logrando más de 400.000 productos vendidos en este período, entre tarjetas de crédito, préstamos y cuentas. También mantiene un constante crecimiento en clientes digitales, alcanzando más de 2.400.000 usuarios particulares y más de 79.000 clientes jurídicos.

Gestión de quejas y reclamaciones

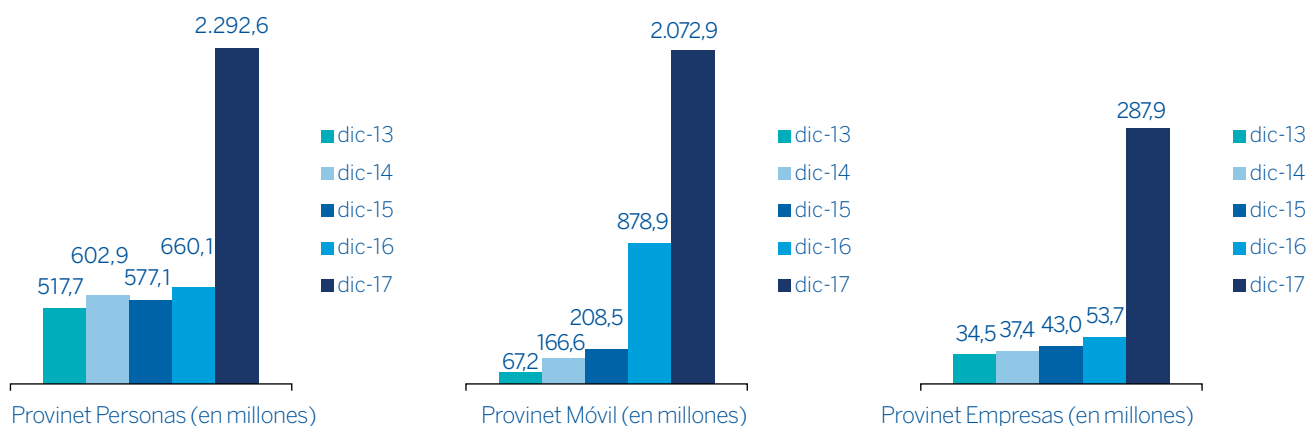
Con la intención de ofrecer la mejor experiencia al cliente, se ha seguido trabajando en la consolidación del proceso de atención y gestión efectiva de las reclamaciones, ofreciendo un servicio integral y herramientas tecnológicas que faciliten el uso de los canales alternos de autogestión. Cumpliendo, de forma transparente y eficaz, con los lapsos de respuesta establecidos por los entes reguladores, además de procurar solventar las incidencias desde su origen y así lograr mitigar los índices de reclamos.

En 2017 se logró una disminución real de 5 % en las altas de reclamos, con respecto al año anterior, contabilizando 12.995 reclamos al cierre de diciembre de 2017. No obstante, como variante para este ejercicio, por decisión administrativa y

Crecimiento clientes de los canales digitales



Crecimiento de transacciones por canal



Alta de reclamos por tipología

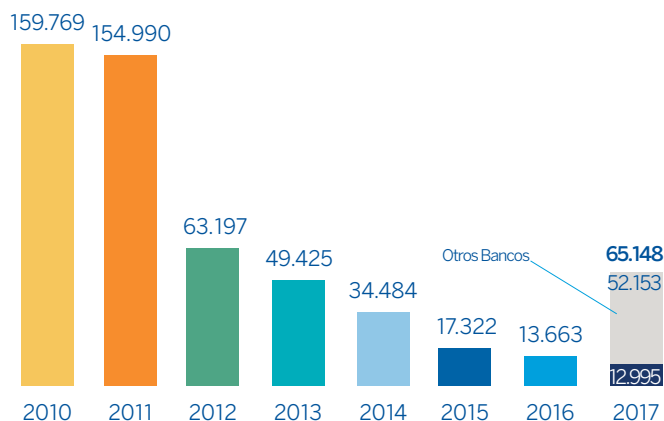
Tipología de reclamos Fraude			
Tipo	Año 2016	Año 2017	Variación
Cuentas y cheques	202	134	-68
Tarjeta de débito	1.946	1.125	-821
Tarjeta de crédito	1.124	771	-353
Transferencias	1.071	976	-95
Sub-total fraude	4.343	3.006	-1.337

Alcance: BBVA Provincial

Tipología de reclamos No Fraude			
Tipo	Año 2016	Año 2017	Variación
Retiros ATM`s ajenos	780	91	-689
Retiros ATM`s propios	1.434	427	-1.107
ATM`s Multiexpress	913	85	-828
Puntos de ventas – tarjetas de débito	5.719	7.396	1.677
Puntos de ventas – tarjetas de crédito	223	1.677	1.444
Otros (Intereses/ Comisiones)	251	313	62
Sub-total No Fraude	9.320	9.989	669
Total Fraude y No Fraude	13.663	12.995	-668

Alcance: BBVA Provincial

Evolución Altas de reclamos



operativa de los otros bancos del sistema financiero venezolano se establecieron cambios en los tiempos de respuesta en la plataforma informática para el manejo de operaciones en los puntos de ventas de los comercios afiliados como adquirente, lo que incidió en 52.153 nuevas reclamaciones. Al sumar esta variación, se obtiene un total de 65.148 reclamaciones en 2017.

Tomando en consideración las variables de medición aplicadas en los anteriores ejercicios, por tercer año consecutivo, el banco presentó un descenso en su índice de reclamos, alcanzando un 0,12 de reclamos por cada 10.000 transacciones, mejorando en 0,05 los resultados del año 2016, a pesar que la volumetría de transacciones de la institución creció un 26 % en 2017. Respecto a la migración a los canales alternos, el alta de reclamos a través de los canales Línea Provincial y Provinet aumentó en un 9 %.

La mejora en los indicadores de gestión son resultado de diversas acciones e iniciativas emprendidas, tal es el caso del Plan DIR (directores) que identifica y analiza nuevos códigos de errores comunes en las operaciones de cajeros multiexpress y recicladores para las operaciones de dispensación, depósitos y otros servicios; orientado a la resolución de origen, la conciliación y la regularización automática que mitiga la formulación de reclamos.

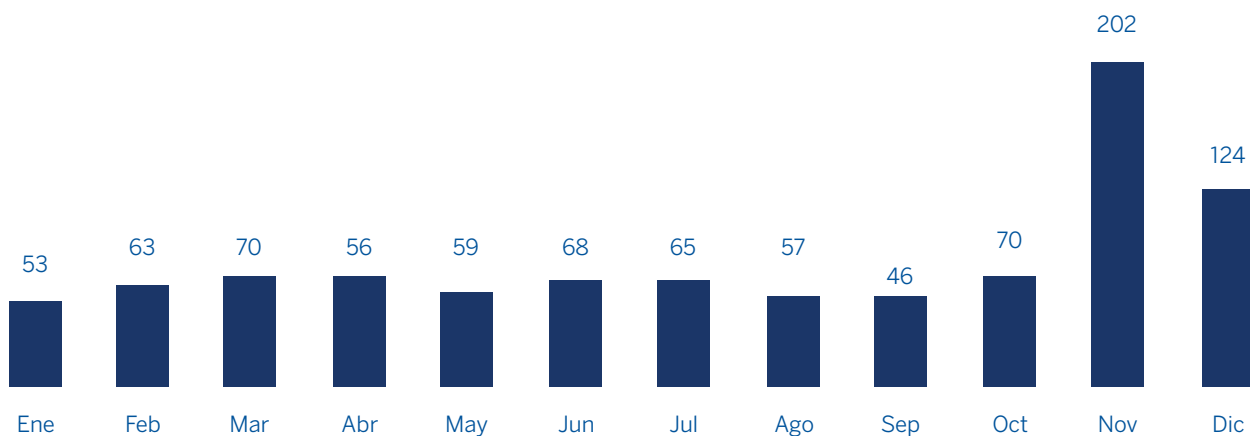
Comparativo	Índice de reclamos (promedio mensual de operaciones y reclamos)			
	2014	2015	2016	2017
Opciones operativas mes	66.934.078	51.603.806	66.390.892,00	90.073.594
Reclamos promedio mes	2.874	1.444	1.139	1.083
Total Índice	0,43	0,28	0,17	0,12

Alcance: BBVA Provincial

Migración – Canal	Año 2016	Porcentaje	Año 2017	Porcentaje
Oficinas	4.910	42%	4.812	33%
Línea Provincial / Provinet	6.661	58%	8.183	67%
Totales	11.571	100%	12.995	100%

Nota: no se incluyen los reclamos de depósitos no abonados en ATM`s por ser atendidos en las oficinas a través de la resolución First Contac Resolution.

Alcance: BBVA Provincial



En este ejercicio, se gestionó la atención de 412 oficios por denuncias de reclamos y requerimientos formulados por los clientes ante la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, brindando oportuna respuesta en los plazos de tiempos definidos. En cuanto a las reconsideraciones de reclamos, se recibieron 933 solicitudes (1,43 % del total global), evidenciando las mejoras en la calidad de respuesta en un primer nivel.

En 2017, la institución siguió enfocada en el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario de BBVA Provincial, con un promedio de 20 días continuos desde que se reciben los requerimientos. De esta manera, se garantiza una efectiva y oportuna respuesta en la gestión de reclamaciones y el pleno apego a la Resolución de la Sudeban No. 063.15: Normas relativas a la protección de usuarios y usuarias de los servicios financieros.

Protección del cliente

Prevención del fraude

Una constante y rigurosa revisión de los procesos operativos, diversas mejoras implementadas en los canales digitales, así

como la optimización de las alertas en el sistema de monitoreo, permitieron una óptima gestión del fraude y la mitigación de los riesgos en este ejercicio. El alta de reclamos disminuyó a 3.006 reclamaciones en esta tipología, 1.337 menos que el año anterior (- 31 %). En relación al índice de las pérdidas sobre el margen financiero, el 0,18 % reportado en 2016 descendió a 0,03 % en 2017.

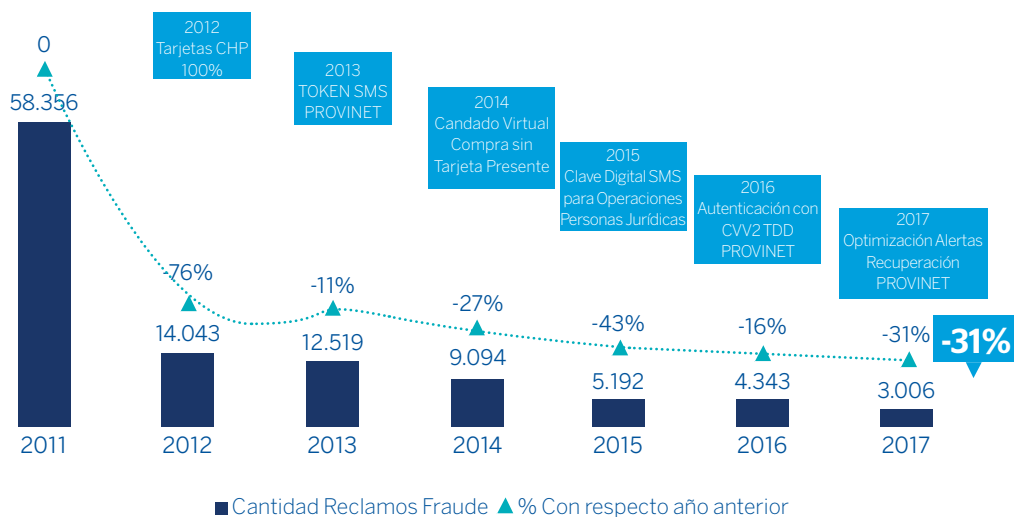
Por concepto de reclamos por fraude, el banco pagó a los clientes Bs. 32.731.540, cifra relevante al considerar el crecimiento en productos, el volumen transaccional y la inflación.

Formación en seguridad

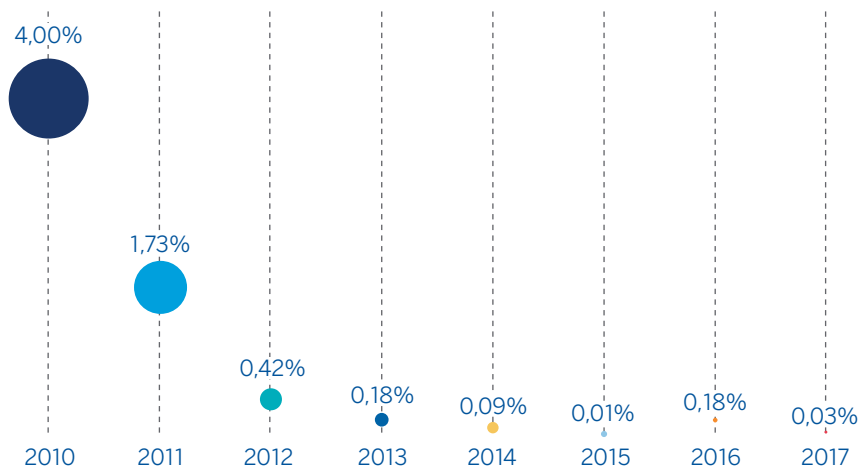
Conscientes que la mejor estrategia en materia de seguridad y protección es la prevención, en 2017 la institución emprendió diversas campañas internas de comunicación enmarcadas en las mejores prácticas y la mitigación de posibles amenazas, con la finalidad de reforzar conocimientos y fomentar entre todos los empleados una cultura en la prevención de los riesgos tecnológicos y financieros.

Como parte de esta campaña, se difundieron dos videos y publicaron 33 postales informativas acerca de la seguridad de la información, riesgo tecnológico y modalidades de fraude.

Controles Implementados que Contribuyeron a la Reducción de los Reclamos por Fraude



Índice de Pérdidas Fraude/Margen Financiero
 En Base al Importe a las Pérdidas por Fraude y al Gasto por Constitución de Provisión
 (Incluye Robo y Hurto)



Adicionalmente, 430 empleados participaron en charlas y actividades de formación en esta materia,

Promoviendo esta cultura de prevención fuera de sus instalaciones, miembros del equipo de Prevención de Fraudes dictaron charlas a los estudiantes del Colegio Salesiano, brindándoles consejos de seguridad en redes sociales a 90 estudiantes del 5to. y 6to. grado de Educación Primaria, actividad enmarcada en el programa de Voluntariado Corporativo de la institución.

Seguridad física

Para BBVA Provincial la protección de sus clientes y empleados es una prioridad, un compromiso permanente que se ve fortalecido mediante la implementación de tecnología de punta en las labores de monitoreo y atención inmediata de los eventos presentados en la red de oficinas y edificios administrativos en todo el territorio nacional, dando cumplimiento a la normativa vigente y manteniendo comunicación directa con los organismos del Estado.

Continuidad del negocio

Con el propósito de impulsar y garantizar la continuidad operativa de las actividades de mayor criticidad ante eventos de baja probabilidad pero de muy alto impacto, en 2017 la institución aprobó 10 nuevos planes de continuidad de negocio, los cuales se mantienen debidamente actualizados y documentados, tanto por requerimientos regulatorios como internos.

Se realizaron 12 Comités de Continuidad locales con las diferentes áreas involucradas y 13 pruebas de simulación de crisis, dando cumplimiento a la metodología corporativa en esta materia. Entre las acciones emprendidas, además de estas pruebas de simulación en torno a los 10 planes constituidos, destaca el seguimiento al Centro de Operaciones Alterno (COA), el cual cuenta con el equipamiento tecnológico necesario para dar continuidad a los servicios críticos del banco en caso de contingencia.

Grupos de interés

El equipo

Una gestión apalancada en el mejor talento y el trabajo en equipo.

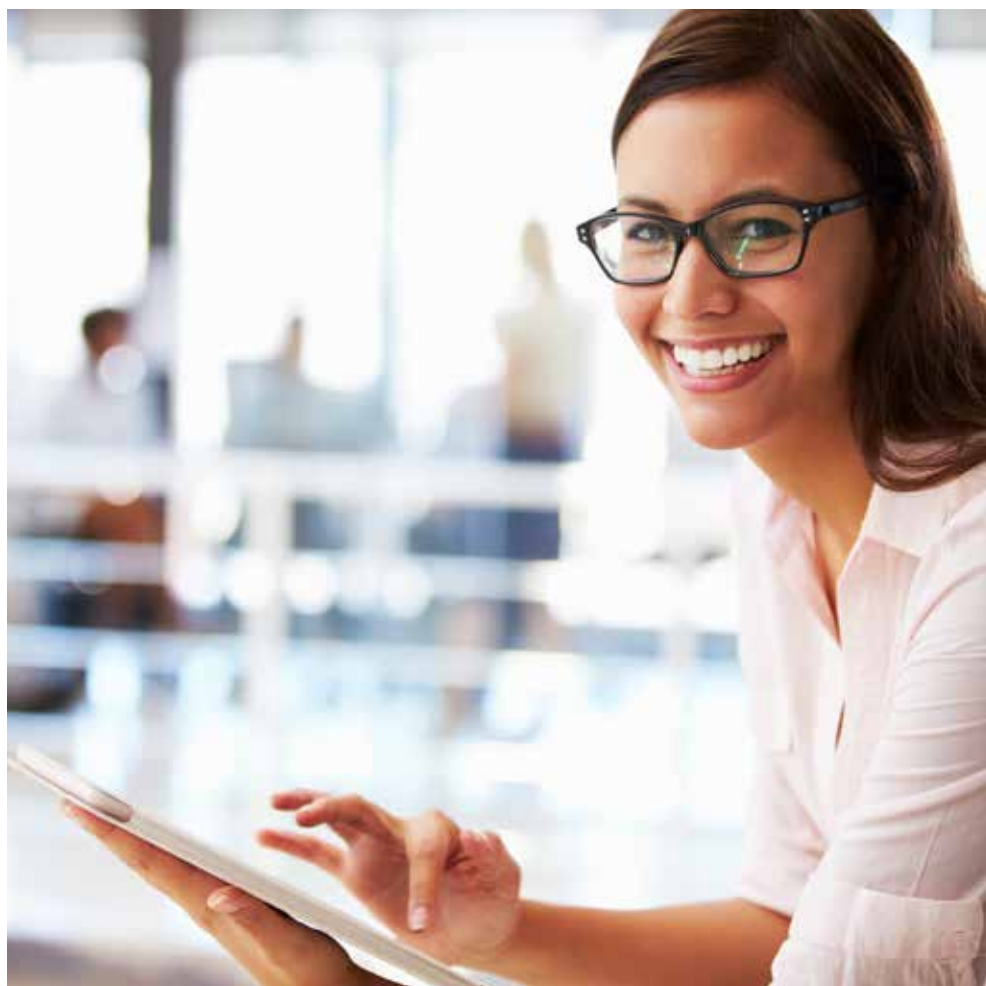
Día a día más de cuatro mil profesionales asumen el propósito de BBVA Provincial como propio y trabajan con pasión e ilusión para conseguirlo. Impulsando un modelo de banca que cree que las personas son la base del éxito y que hace de profesionales de primer nivel una poderosa ventaja competitiva.

Por ello, la organización se sigue esforzando en atraer, desarrollar, motivar y retener al mejor talento, fortaleciendo una cultura en donde todos trabajan como un solo equipo y que fomenta la participación, la colaboración, la comunicación, la confianza y el compromiso. Y que hace de la innovación y el permanente cuestionamiento una forma de aprendizaje continuo, siempre pensando en grande y bajo la premisa de que el cliente es lo primero.

Selección, formación y desarrollo

Empleo y selección

Enmarcado en ese proceso de transformación y en la búsqueda de novedosas formas de trabajo, en 2017 la Vicepresidencia Ejecutiva de Talento y Cultura procedió a la reorganización funcional y estructural de su Unidad de Recursos Humanos, creando las subunidades Centro de Gestión, Selección y SAE; Business Partner Servicios Centrales y Business Partner Banca Comercial.



Tablas 6.1: Datos relevantes plantilla BBVA Provincial

Empleados al 31 / 12 / 2017			
Año	2017	2016	2015
Total	4.159	4.888	5.233

Alcance: BBVA Provincial

Altas Empleados			
Año	2017	2016	2015
Total	361	316	463

Alcance: BBVA Provincial

Bajas Empleados			
Año	2017	2016	2015
Total	1.090	661	585

Alcance: BBVA Provincial

Dimisiones Voluntarias de Plantilla (turn over)(%)			
Año	2017	2016	2015
%	13,7	6,75	7,43

Alcance: BBVA Provincial

Distribución de empleados por Región y Estado		
Región	Estado	Total
Sucursal Exterior: Curazao		12
Región Guayana	Amazonas	7
Región Oriental	Anzoátegui	113
Región Los Llanos	Apure	24
Región Central	Aragua	158
Región Los Llanos	Barinas	67
Región Guayana	Bolívar	128
Región Central	Carabobo	270
Región Centro-Occidental	Cojedes	11
Región Capital	Distrito Capital	1497
Región Centro-Occidental	Falcón	60
Región Los Llanos	Guárico	57
Región Centro-Occidental	Lara	280
Región Los Andes	Mérida	201
Región Capital	Miranda	581
Región Oriental	Monagas	39
Región Insular	Nueva Esparta	31
Región Centro-Occidental	Portuguesa	66
Región Oriental	Sucre	31
Región Los Andes	Táchira	120
Región Los Andes	Trujillo	67
Región Capital	Vargas	25
Región Centro-Occidental	Yaracuy	47
Región del Zulia	Zulia	267
Total General		4.159

Alcance: BBVA Provincial

Plantilla por Edad											
2017				2016				2015			
Media	<25	25-45	>45	Media	<25	25-45	>45	Media	<25	25-45	>45
40,04	5,17	62,32	32,51	40,34	2,75	64,75	32,5	37,7	8,4	69,2	22,3

Alcance: BBVA Provincial

Contratos por género (%)	2016			2015		
	H	M	Total	H	M	Total
Fijos o indefinidos tiempo completo	32,70	64,73	97,43	34,17	65,61	99,77
Temporales	0,96	1,61	2,57	0,10	0,12	0,23

Leyenda: H= hombres y M=mujeres.
Alcance: BBVA Provincial

Distribución funcional por género y categoría profesional (%)	2017		2016		2015	
	%H	%M	%H	%M	%H	%M
Total BBVA Provincial	33,66	66,34	34,27	65,73	34,7	65,3
Comité de dirección y directores corporativos	57,14	42,86	44,44	55,56	44,4	55,6
Directivos	48,84	51,16	52,27	47,73	53,65	46,34
Mandos medios	41,03	58,97	42,18	57,82	43,62	56,37
Especialistas / Fuerza de ventas	30,95	69,05	32,02	67,98	32,28	67,71
Puestos base	35,67	64,33	35,63	64,37	36,53	63,46

Alcance: BBVA Provincial

Uno de los objetivos del Centro de Gestión, Selección y SAE (Servicio de Atención al Empleado) es atraer e incorporar al mejor talento en cada área, con procedimientos que garantizan la igualdad de oportunidades y criterios objetivos, atendiendo las necesidades de las diferentes dependencias y optimizando los tiempos de cobertura. Además, brinda apoyo y asesoría a todos los profesionales de la institución, canalizando y dando eficaz respuesta a las solicitudes relativas a las políticas, procesos e iniciativas de RRHH.

Como parte de estos cambios, nace la figura del Talent Acquisition Manager, cuya misión es construir y fomentar relaciones que le permitan identificar aquellas características personales, conocimientos técnicos y habilidades más idóneas para cada posición, detectando a los mejores candidatos internos y externos en los procesos de cobertura de vacantes. Anteriormente este cargo era denominado Gestor Integral de RRHH.

Adicionalmente, la institución dio continuidad al plan de formación de aprendizaje Inces, concretando la certificación de 71 jóvenes en los meses de marzo y octubre de 2017. De este grupo, un total de 24 jóvenes formalizó su ingreso al banco, ocupando diferentes posiciones dentro de la estructura y potenciando su desarrollo profesional.

Formación y gestión del conocimiento

Bajo la premisa de aprendizaje continuo, la Unidad de Formación ha potenciado sus planes de autodesarrollo y especialización, reportando a cierre del ejercicio unas 50.055 horas de formación en línea y 27.902 horas en la modalidad presencial. Resultados sostenidos en una amplia variedad de actividades e iniciativas, con programas alineados a los objetivos estratégicos y los valores empresariales.

A través de la plataforma corporativa Campus BBVA, los empleados participaron en un total de 50.276 actividades formativas. Y en relación al aprendizaje del idioma inglés, 592 empleados continuaron sus estudios para superar los diferentes niveles del Language Center. Ambas plataformas renovaron el diseño de sus páginas de inicio, incorporando novedosas funciones y nuevos contenidos, ofreciendo una mejor experiencia a sus usuarios.

Entre los programas ejecutados en 2017, destacan:

Programa de Desarrollo Directivo: en la edición número 18 de este programa del Global Management de BBVA, impartido por el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), sus participantes tuvieron la oportunidad de desarrollar competencias en liderazgo, gerencia de proyectos y gestión del talento. Participaron 35 empleados, entre gerentes de oficina, responsables y directores de área.

Programa Líderes Integrales: esta formación estuvo dirigida a 109 gerentes de oficina, con el objetivo de reforzar habilidades en liderazgo y dirección de equipos de trabajo. Se realizaron siete ediciones de este programa, tres en Caracas y cuatro en el interior del país.

Formación	2017	2016	2015
Inversión total en formación (millones de Bs.)	109,08	205,80	25,6
Inversión en formación por empleados (en miles de Bs.)	74	38,5	4,5
Horas de formación por colaboradores	15,27	15	17,6
Satisfacción de la formación (sobre 10)	9	9	9
Empleados participantes en programas de formación (%)	98%	97%	93,51%

Alcance: BBVA Provincial

Canales de formación (%)	2017	2016	2015
Formación presencial	36%	31%	28%
Formación e-learning	64%	69%	72%

Alcance: BBVA Provincial

Programa ¡Depende de ti!: iniciativa de autopostulación que contó con la participación de más de 800 empleados en todo el país. Se llevaron a cabo 18 actividades y charlas orientadas al desarrollo de habilidades personales, entre estas: “Mis emociones mis maestras”, “¿El emprendimiento es para mí?”, “Cocina de aprovechamiento”, “Artesano de tu éxito”, “Prácticas de relajación y atención plena”, “Microteatro” y “Stand Up Comedy a domicilio”.

Grab Your Coffee: se dio continuidad a estos encuentros, brindando la oportunidad a los empleados de participar en un debate productivo en torno a temas de interés y en un ambiente distendido. Estas sesiones se organizaron en el Centro Financiero Provincial y asistieron 42 colaboradores, quienes conversaron acerca de las “Perspectivas Económicas 2017”, “Design Thinking”, “Redes Sociales” y “Community Manager”.

Programa Banca Responsable: desarrollado por BBVA en alianza con el Instituto de Estudios Bursátiles (IEB) de España, líder en materia de formación financiera para empresas. Programa dirigido a los mandos medios de banca *retail* de la organización, el cual busca trasladar la base teórico - práctica y las herramientas necesarias para generar un comportamiento responsable en el negocio bancario. Participaron siete líderes de BBVA Provincial.

También en este ejercicio, se ofreció una amplia variedad de programas adaptados a las necesidades de los empleados y de los equipos de trabajo, entre ellos: cursos de Google Drive, el programa de formación para agentes de seguridad y el programa de formación para brigadistas (formando a 80 trabajadores en esta materia).

Asimismo, empleados de la institución participaron en actividades formativas organizadas por el Grupo BBVA en España, México y Argentina, quienes asistieron al

“Programa corporativo en Dirección” y en el “Programa de Liderazgo basado en valores”.

Diversidad y conciliación

Diversas acciones se emprendieron en 2017 con la finalidad de motivar al equipo de BBVA Provincial, enmarcadas en su “Programa pasión por las personas” y que tienen como objetivos promover el compartir en familia, estilos de vida más saludables y el sano esparcimiento. Entre ellas, destaca la edición número 11 de la Carrera – Caminata “Siembra valores y aprecia la vida” que recibió en las calles de Caracas a 4.000 participantes entre empleados, familiares, clientes y relacionados de la institución.

Otra iniciativa fue “Provincial en movimiento”, también coordinada junto al Fondo Nacional Antidrogas (FONA), la cual contemplaba caminatas de 3,5 Km. en las ciudades de Barquisimeto, Valencia, Mérida, Puerto La Cruz, Maracaibo y San Cristóbal, reuniendo a más de 800 personas entre empleados y familiares.

La programación de actividades de este año, también incluyó el Concurso de fotografía, Club de lectura, Feria Navideña, Feria del Día de las Madres, Trivias, Tardes de Bingo en el Centro Financiero Provincial y el evento “Intervención del Humor”, contando con la participación del Dr. Yaso Payasos de Hospital.

Con la intención de conocer la opinión de sus profesionales, así como preocupaciones y ámbitos de mejora a trabajar en el futuro, en el mes de octubre se aplicó la encuesta Feedback Global del Empleado, participando el 89 % de la plantilla. Para dar a conocer sus resultados, cada área organizó reuniones con sus equipos

para analizar en detalle los hallazgos de esta encuesta y se distribuyó una postal informativa a todos los colaboradores.

Promover la igualdad de oportunidades entre sus trabajadores siempre ha sido una constante para BBVA Provincial, de allí que el 66,34 % de su talento está conformado por mujeres, así como el 42,86 % de su comité de dirección. También en este ámbito de actuación, en este ejercicio, disfrutaron del permiso por maternidad 184 mujeres (pre y post) y tres hombres (post), reincorporándose el 100 % de ellos al culminar el período establecido.

Adicionalmente, es de destacar que cuatro de los directores de la institución provienen de otros países.

Compensación y remuneración

La retribución total se compone de dos partes diferenciadas, la compensación fija y la compensación variable, siendo el salario base de cada categoría profesional el mismo con independencia del género.

En lo que a compensación fija se refiere, vinculada al nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del

Histórico de incrementos (*)	2017	2016	2015
	331,9	144,9	122,9

Alcance: BBVA Provincial
*Valores promedio



empleado, el banco otorgó un incremento salarial acumulado promedio de 331,91 % durante el año. Buscando mejorar las condiciones económicas y calidad de vida de sus colaboradores, realizó siete revisiones salariales en 2017, dos según lo establecido en el contrato colectivo (abril y octubre) y cinco especiales por decisión unilateral de la empresa.

Evaluaciones por género	Empleados	Porcentaje
Mujeres	2.819	66,52 %
Hombres	1.419	33,48 %
Total empleados	4.238	

Alcance: BBVA Provincial

Evaluaciones por categoría	Empleados	Porcentaje
Gerentes	101	2,38 %
Mandos medios	457	10,78 %
Plantilla base	1.167	27,54 %
Técnicos y especialistas	2.513	59,30 %
Total empleados	4.238	

Alcance: BBVA Provincial
Nota: Evaluación de desempeño realizada en noviembre 2017

Adicionalmente, el banco incrementó el beneficio de alimentación y otorgó a todo su equipo de trabajo una bonificación extraordinaria equivalente a tres meses de salario.

La compensación variable, denominado bono DOR/AOR, se otorga de acuerdo a las evaluaciones de desempeño, el cumplimiento de objetivos y la ética profesional de cada profesional. Beneficia al 100% del personal elegible y es un elemento de diferenciación con respecto al mercado de referencia.

Gestión de beneficios al empleado

Adicional a la retribución total que recibe el empleado, este cuenta además con un portafolio de beneficios que busca incidir favorablemente en su planificación económica y familiar, así como mejorar su calidad de vida. En 2017, se impulsaron diversas acciones en esta materia, entre ellas:

- Otorgamiento de créditos hipotecarios para remodelaciones (40 préstamos) y adquisición de vivienda principal (15 préstamos).
- Incremento del límite de las tarjetas de crédito (en tres ocasiones).

Tabla 6.2: Gestión de beneficios al empleados

Obligaciones legales	2017	2016	2015
Beneficio	Inversión ejecutada en Bs.		
Ticket Alimentación (Sodexo Pass)	9.678.272.385,1	2.091.578.025,6	210.233.162,4
Guardería	149.126.388,1	35.239.205,5	16.628.820,2
Bono Vacacional	2.472.897.914,3	715.149.026,1 ⁽¹⁾	264.532.128,8
Servicio de Salud y Riesgo Laboral	227.170.932,4	75.365.216,6	20.272.598,4
Seguridad Social ⁽²⁾	8.151.979.177,2	2.677.977.702,6	1.015.647.959,6
TOTAL INVERSIÓN	20.679.446.797,0	5.595.309.176,3	1.527.314.669,5

(1) Cifra ajustada al dato real.

(2) Incluye las contribuciones del SSO, nuevo regimen Prestaciones sociales sencillas, Nueva LOTTT, INCES, Paro forzoso, Política habitacional.

Alcance: BBVA Provincial

Acuerdos contractuales	2017	2016	2015
Beneficio	Inversión ejecutada en Bs.		
Créditos hipotecarios	719.266.675,9	262.822.921,5	178.644.281,1
Créditos de vehículos	-	6.759.443,0	6.870.393,3
Compra Bien	12.303.080.342,0	3.343.207.172,0	-
Dinero Util	-	1.231.728.517,0	-
Becas para estudios ⁽¹⁾	937.968,0	911.804,0	8.807,3
Contribución funeraria	1.338.860,0	512.250,0	503.000,0
Póliza HCM	3.935.566.726,5	941.851.434,4	186.989.587,2
Seguros accidentales laborales ⁽²⁾	22.670.985,5	7.158.011,5	2.892.349,4
Aporte caja de ahorros	26.020.000,0	30.337.740,0	27.057.960,0
Dotación de uniforme	753.677.687,4	252.957.058,9	33.877.673,9
Prima por bonificación de matrimonio	23.100,0	30.800,0	49.800,0
Nacimientos ⁽³⁾	179.200,0	383.600,0	378.400,0
Juguete navideño	84.118.937,5	21.940.800,0	4.988.582,4
Plan vacacional	114.247.817,4	37.751.671,2	11.363.264,0
TOTAL INVERSIÓN	17.961.128.300,2	6.138.353.223,5	453.624.098,7

(1) Para el financiamiento de estudios de Pregrado y Postgrado

(2) Cubre los casos de accidentes, incapacidad y fallecimiento laborales

(3) Beneficio que se otorga a los empleados activos por cada hijo nacido durante la vigencia del CC

Alcance: BBVA Provincial

Beneficios no contractuales	2017	2016	2015
Beneficio	Inversión ejecutada en Bs.		
Ayuda social	1.978.618,0	343.000,0	52.718,3
Cobertura Plus por Salud	64.977.858,1	-	-
Subsidio comedor	1.696.996.816,6	245.926.931,1	63.868.552,3
Subsidio estacionamiento	868.748,8	1.770.000,0 ⁽¹⁾	395.664,0
Chequeo médico tutorial	51.673.050,0	11.019.481,1	1.236.987,8
Obsequio navideño	-	94.770.000,0	33.391.140,2
Bonificación no salarial	326.160.000,0	-	-
Útiles escolares	80.699.158,3	26.109.552,0	6.355.767,1
TOTAL INVERSIÓN	2.223.354.249,9	379.938.964,3	105.300.829,8

Alcance: BBVA Provincial

(1) Cifra ajustada al dato real.

- Continuidad del programa de financiamiento de bienes y servicios "Compra bien" (5.757 solicitudes gestionadas).
- Operativo para la gestión de trámites con el Instituto Nacional de Transporte Terrestre – INTT (106 revisiones de vehículo, 744 licencias, 402 certificados médicos y 513 trámites varios).
- Aportación económica para útiles escolares, otorgada a 1.904 empleados con hijos entre 6 y 17 años de edad.
- Beneficio de planes vacacionales, aporte económico para 2.115 empleados con hijos entre 4 y 17 años de edad.
- En la época navideña, el beneficio de juguetes se otorgó a 1.824 empleados con hijos entre 4 y 17 años de edad.
- Activación de ayudas bajo la figura de cobertura plus, sencilla y especial, así como ayudas sociales extraordinarias (93 empleados beneficiados).

Para favorecer la gestión y el acceso de los trabajadores a estos beneficios, la institución cuenta con un Servicio de Atención al Empleado (SAE), el cual ofrece diferentes canales para que estos planteen sus dudas y consultas acerca de las políticas, procesos y operativos de RRHH. En cuanto a los indicadores del SAE en este ejercicio, canalizó 19.555 llamadas al centro de atención, 18.739 correos electrónicos y 53 accesos a su portal en la intranet.

Club Provincial

El Club Social y Deportivo Provincial también representa otro beneficio para los empleados y sus familiares directos, quienes pueden disfrutar de sus instalaciones y la amplia programación de actividades organizadas en este complejo recreacional ubicado en Mampote, además de contar con transporte gratuito desde la sede del Centro Financiero Provincial. Entre las iniciativas emprendidas en este año, destacan:

- Torneo de Sóftbol 2017 "Copa Franklin Amarista" (212 participantes).
- Torneo de Sóftbol Externo 2017 (92 participantes).
- Torneo de Sóftbol Máster 2017 (196 atletas mayores de 50 años).

- Prácticas semanales de voleibol mixto y fútbol sala (empleados y familiares).
- Prácticas de fútbol sala infantil (45 niños).
- Prácticas de natación infantil (32 niños).
- Prácticas de natación para adulto (19 socios).
- Plan Vacacional 2017 (20 niños).
- Celebraciones del "Día de la Madre", "Día del Padre" y "Día del Niño".

Caempro

Desde la Caja de Ahorros de los Trabajadores de la Organización Provincial también se organizaron diferentes operativos en beneficio de sus afiliados, iniciativas que les permiten adquirir bienes y servicios con facilidades de financiamiento, además de gestionar su compra a través de la intranet de la empresa y coordinar la entrega directamente en su lugar de trabajo. Entre estas actividades, tenemos:

- Adquisición de pólizas para vehículos (140 empleados).
- Operativo visual y compra de lentes correctivos (81 empleados).
- Feria del Día de las Madres (362 empleados).
- Feria Navideña (155 empleados).
- Feria Escolar (135 empleados).
- Alianza con la Editorial Santillana para la compra de libros y textos escolares (82 empleados).

Condiciones laborales

Convención colectiva

Cumpliendo con la actualización del Contrato Colectivo, el cual beneficia al 100 % de los empleados de la institución, en enero de 2017 inició el proceso de discusión del Proyecto de Convención Colectiva presentado por la Federación Nacional de Sindicatos del Banco Provincial

S.A. Banco Universal (FENASIN BP), el cual finalizó en el mes de diciembre. El proyecto, ya discutido con el banco, será depositado ante el Ministerio del Trabajo para su homologación y, una vez concretado este paso, comenzará a surtir efectos para el período 2018 - 2021.

Libertad de asociación y representación sindical

Para BBVA Provincial el diálogo y la conciliación son las mejores herramientas en la resolución de conflictos, permitiendo alcanzar el equilibrio en beneficio de las relaciones laborales. Por ello, respeta íntegramente el derecho de los empleados a constituir libremente las organizaciones sindicales que surjan con la intención de amparar sus intereses, así como afiliarse o no a ellas de conformidad con la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores.

Comité de disciplina laboral

Garantizando el cumplimiento de los mayores estándares de integridad y ética en la gestión, claramente definidos en el Código de Conducta y el Reglamento de Disciplina Laboral de BBVA Provincial, este comité celebró dos encuentros en el año 2017, con la finalidad de evaluar los riesgos de nueve centros de trabajo.

En los casos de presuntas infidelidades, se sometieron las casuísticas de “otorgamiento irregular de créditos” y “faltantes y/o sobrantes de efectivo en las oficinas” a evaluación del Comité de Prevención del Fraude Interno, órgano multidisciplinario responsable de evaluar riesgos, así como impulsar los planes y los controles para su mitigación.

Asimismo, se ha fortalecido la función de asesoría laboral a los empleados, en favor de la disminución de la resolución de conflictos ante instancias judiciales y/o administrativas

Expedientes disciplinarios	2017	2016	2015
Sobreseimientos	2	3	1
Sanciones	5	27	27
Despidos a causa de sanciones	4	14	19
TOTAL	11	44	47

Alcance: BBVA Provincial

Asuntos contenciosos	2017	2016	2015
Actuaciones de los Órganos de la Administración de expedientes cerrados	9	27	34
Reclamaciones individuales	24	29	43
Conflictos Colectivos	0	0	0
Actuaciones de los Órganos de la Administración	97	87	70
Total de reclamaciones individuales más actuaciones de los organismos de la administración	130	116	113

Alcance: BBVA Provincial

del Estado, logrando reducir el número de reclamaciones individuales, tal y como se evidencia en el cuadro de Asuntos contenciosos.

Seguridad y salud laboral

Promover entornos saludables y mejorar la calidad de vida de los integrantes de su equipo, es un compromiso permanente y de suma relevancia para BBVA Provincial. Por esta razón, en 2017 se dio continuidad a los programas de prevención y promoción de la salud, así como a campañas de información y sensibilización en esta materia.

Jornadas de salud y evaluaciones periódicas

Servicio Médico

Ubicado en el Centro Financiero Provincial, el servicio médico brinda atención primaria a más de 1.300 empleados del Distrito Capital y Miranda, centrando esfuerzos en la prevención y la vigilancia de la salud. Este servicio ofrece consultas en diversas especialidades, estableciendo al cierre del ejercicio los siguientes resultados:

- Consultas curativas (1.020 pacientes).
- Consultas ocupacionales (36 pacientes).
- Consultas nutricionales (224 consultas).
- Servicio de psicología (117 sesiones).
- Servicio de pausa activa y terapia ocupacional (92 sesiones).

Promoción y prevención de la salud

En materia de prevención, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Jornada oftalmológica en la red de oficinas (757 empleados).
- Jornada oftalmológica en el Centro Financiero Provincial (101 empleados).
- Jornada de despistaje de cáncer de mamas (43 empleados).

Evaluaciones periódicas

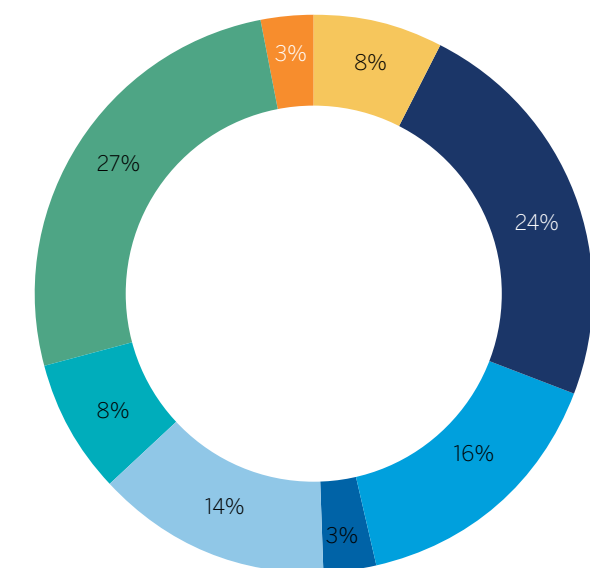
Dando cumplimiento a la Norma Técnica de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizaron evaluaciones periódicas a los integrantes del equipo de BBVA Provincial.

Accidentalidad

Según lo exige la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medioambiente de Trabajo, fueron declarados ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (Inpsasel), un total de 39 accidentes laborales. Categorizados de la siguiente manera:

- Procedencia: 16 empleados del Centro Financiero Provincial y 22 empleados de la red de oficinas.
- Distribución por género: 28 mujeres y 11 hombres.

Tipos de accidentes reportados en 2017



- Caída de diferente nivel
- Caída de un mismo nivel
- Aprisionamiento
- Colisión
- Contacto con
- Golpeado por
- Mordedura de animal
- Movimiento violento

- Edad promedio: entre 30 y 40 años.
- Ubicación: 24 accidentes ocurrieron en el trayecto a la oficina y 15 dentro del centro de trabajo.

Bienestar y salud

En este ejercicio, se organizaron jornadas de capacitación en seguridad y salud laboral en 27 oficinas de la red comercial, concretando la evaluación de los diferentes puestos de trabajo, la elección de sus delegados de prevención y la conformación de los respectivos Comités de Seguridad y Salud Laboral. También se procedió a la renovación de los comités en otros 61 centros de trabajo y la elección de 181 nuevos delegados de prevención.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 41 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medioambiente de Trabajo (Lopcyamat), se registraron ante las distintas gerencias del Inpsasel 153 centros de trabajo, equivalentes a 217 empleados acreditados como delegados de prevención. En cuanto al registro y actualización del Comité de Seguridad y Salud Laboral, la institución cuenta con un total de 69 centros de trabajo.

Por otra parte, la institución recibió siete visitas de inspección por parte del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, de las cuales, cuatro fueron por investigaciones de presuntas enfermedades ocupacionales y tres por gestión administrativa.

En materia de prevención y sensibilización, se emprendieron 33 campañas internas de comunicación en seguridad y salud laboral dirigidas a todos los empleados, con información relativa a los procesos de declaración de accidentes laborales, recomendaciones para reducir el estrés, pausas activas, semana de la seguridad y salud en el trabajo, higiene postural, entre otros temas.

Tasa de Absentismo	2017	2016	2015
	1,40%	1,22%	1,93%

Alcance: BBVA Provincial

Capacidades diferentes

La institución dio continuidad a su programa de personas con capacidades diferentes, comprometidos con su integración y en fomentar la igualdad de oportunidades. Como parte de esta iniciativa, se realizó una charla en esta materia, dirigida a los miembros de los equipos de Asesoría Laboral y Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como del Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco Provincial, S.A. (Sintrabanprosa). Esta actividad se desarrolló con el apoyo de la Fundación Buena Voluntad.

Por otra parte, en BBVA Provincial el mes de diciembre fue designado como el "Mes de las personas con capacidades diferentes", período en que se llevó adelante una campaña interna de comunicación con el objetivo de incentivar la inclusión sin distinciones y fortalecer esta cultura entre todos los profesionales de la organización.

Voluntariado y social engagement

BBVA Provincial promueve la participación de sus empleados en iniciativas y actividades de acción social, permitiéndoles hacer un aporte personal de su tiempo y conocimiento para ayudar a las personas que más lo necesitan, acciones solidarias enmarcadas en su programa de voluntariado corporativo y que potencian en mayor medida el compromiso de poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era.

De esta manera, un total de 98 empleados participaron activamente en este programa en 2017, contabilizando 40 horas dentro del horario laboral y 4 horas no laborales, lo que representa una inversión de Bs. 2.211.186 y una contribución en especies a las instituciones beneficiadas de más de Bs. 34 millones.

Voluntariado en labor social

Visitas con Doctor Yaso: Un grupo de 20 voluntarios de la Gerencia Territorial Los Llanos visitaron el Instituto Venezolano de Seguros Sociales San José en Maracay, con la finalidad de compartir y llevar un momento agradable a sus pacientes.

Donación de ropa y juguetes: 20 empleados de la VPE Financiera organizaron una jornada de recolección de ropa y juguetes en el Centro Financiero Provincial, donativos que fueron entregados en el Hospital Clínico



Universitario, Hogar Bambi, Sociedad de Niños con Cáncer y Hogares San Antonio.

Voluntariado ambiental

Mantenimiento del Jardín Botánico de la UCV: Diez empleados voluntarios realizaron la limpieza del bromeliario y del kiosco de la entrada principal del Jardín Botánico de la Universidad Central de Venezuela, colaborando en el mantenimiento de sus instalaciones

Voluntariado en educación financiera

Adelante con tu futuro: Se dictaron charlas de formación en el manejo de las finanzas personales a 93 aprendices Inces, actividad impartida por empleados especialistas en esta materia.

Voluntariado en educación de nuevas tecnologías

Seguridad en redes sociales: Dos empleados de la institución dictaron charlas a los estudiantes del Colegio Salesiano, brindándoles consejos de seguridad en redes sociales a 80 estudiantes de 5to. y 6to. grado de Educación Primaria.

Otras iniciativas

Como parte de su compromiso social, cada año el Club Social y Deportivo Provincial cede sus instalaciones a diversas organizaciones sin fines de lucro, apoyándoles en la labor que estas desempeñan. En 2017, colaboró con las siguientes fundaciones:

- Fundación Buscando Sonrisa (80 niños de los sectores de Petare, Municipio Sucre).
- Asociación Civil Unión Nacional de Trabajadores IVSS (47 adultos mayores jubilados, residentes del Municipio Plaza).
- Fundación Somos el Pueblo de Dios (80 adultos mayores y 20 personas de apoyo).
- Proyecto Socio Educativo Victoria Diez (32 niños de las comunidades de Los Erazos, Parroquia San Bernardino).
- Grupo Scouts Gama (50 niños y jóvenes, además de 11 trabajadores de apoyo).

Grupos de interés

Sociedad

Una gestión
que es
reflejo de
un modelo
de banca
responsable.

Impacto social

Con el nuevo lema “*Creando oportunidades*”, la institución también ratifica su compromiso de apoyar y contribuir al desarrollo de la sociedad a través de su actividad financiera y de sus programas de responsabilidad corporativa, especialmente, con aquellas iniciativas enfocadas a la educación financiera, el emprendimiento y la educación en valores. Tratándose de un compromiso que es impulsado desde todas las áreas del banco y articulado por BBVA Provincial a través de la Fundación BBVA Provincial.

Orientando esfuerzos en el fortalecimiento de una cultura de responsabilidad social, con la intención de que cada miembro del equipo de BBVA Provincial comprenda cómo su actividad tiene un impacto en el entorno y en las personas. Por ello, sus profesionales dan lo mejor de sí para que ese impacto sea positivo, enfocados en ofrecer productos y soluciones adaptadas a las necesidades de cada cliente, ayudándolo a tomar las mejores

decisiones financieras y apoyándolo para que haga realidad sus sueños.

Un enfoque que permite la consolidación de un modelo de banca responsable, con un planteamiento diferencial que integra en su visión de negocio aspectos relacionados a las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas y sobre derechos humanos. Y una gestión fundamentada en las mejores prácticas, así como en la creación de valor y el desarrollo sostenible; entendiendo que el crecimiento del negocio siempre debe estar vinculado al progreso y bienestar de la sociedad en su conjunto.

Inversión en programas sociales

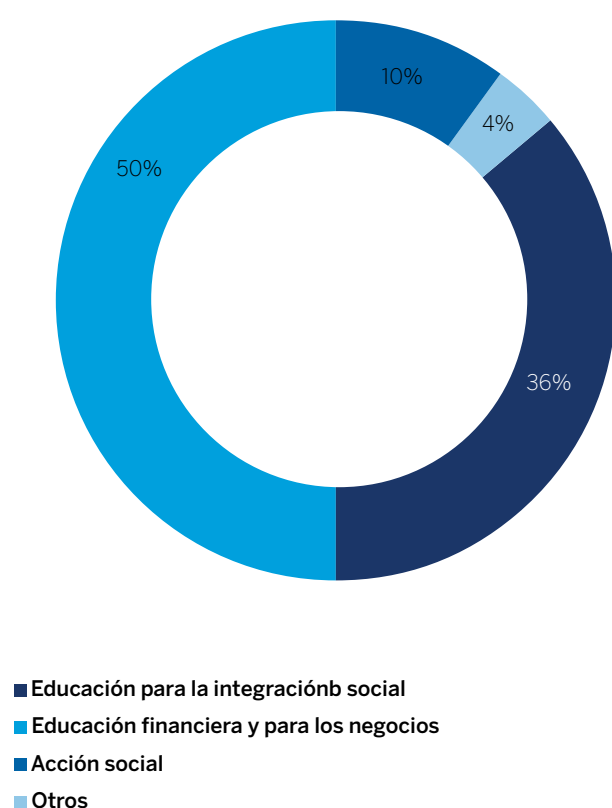
La inversión social de la institución es gestionada por la Fundación BBVA Provincial, bajo estrictos principios de integridad,



Tabla 7.1: Inversión Social de BBVA Provincial			
Área de actuación	Aportación monetaria (Bs.)		
	2017	2016	2015
Educación	298.891.794,68	143.236.274,30	106.627.707,32
Acción social	34.754.859,85	25.727.315,62	19.138.856,71
Otros	13.901.943,94	2.551.847,56	1.825.814,02
Total inversión social	347.548.598,47	171.515.437,48	127.592.378,05

Alcance: BBVA Provincial

Inversión en programas sociales por prioridades estratégicas



prudencia y transparencia, con una aportación voluntaria que en 2017 ascendió a Bs. 347.548.598,47 y que equivale al 1 % de beneficio neto que obtuvo el banco en el ejercicio anterior.

Esta inversión está destinada a programas propios focalizados en educación financiera y en educación para la integración social, además de apoyar otras iniciativas de alto impacto en las comunidades. En la tabla 7.1: Inversión Social de BBVA Provincial, se observa el detalle de los recursos dirigidos a los diferentes ámbitos de actuación.

Educación financiera

Promover la capacitación en habilidades financieras que permitan a las personas tomar decisiones informadas, es un foco clave para la institución y que tiene un importante peso

en su inversión social. Por ello, diversas iniciativas son impulsadas desde la Fundación BBVA Provincial bajo esta línea estratégica, con acciones y programas segmentados según los colectivos a los cuales están dirigidos.

Educación financiera para las personas

En 2017 se renovó el diseño y la oferta de contenidos del portal "Adelante con tu futuro", una plataforma interactiva que brinda información y conocimientos básicos en educación financiera, con contenidos especiales para niños y adolescentes, jóvenes y adultos, para la familia y el adulto mayor, así como consejos en la protección de datos, artículos, herramientas y cursos en línea. Esta plataforma está disponible al público, a través de www.fundacionbbvaprovincial.com.

En alianza con la Universidad Metropolitana, se realizó una nueva edición del curso en línea "Educación financiera para jóvenes", bajo una metodología teórico – práctica que contemplaba módulos relacionados al valor del dinero en el tiempo, consumo inteligente, manejo de tarjetas de crédito y préstamos. Un curso dirigido a personas entre 18 y 26 años de edad, al cual se inscribieron más de 3.000 jóvenes y certificaron 834 participantes, quienes cumplieron con todos los módulos y lograron reforzar sus conocimientos en esta importante materia.

En el marco de la Cátedra de Emprendimiento y Educación Financiera Fundación BBVA Provincial que se lleva adelante con la Universidad Católica Andrés Bello, en este ejercicio, 140 personas recibieron formación en finanzas personales y planes de negocio. Adicionalmente, 154 niños tuvieron la oportunidad de obtener conocimientos básicos en el correcto manejo del dinero y el ahorro.

Como parte del programa de voluntariado, se llevaron a cabo cuatro cursos en educación financiera que fueron impartidos por empleados de la institución, actividades que estaban dirigidas a los aprendices Inces que cumplen su formación en áreas administrativas y operativas del banco.

Se realizaron charlas de "Finanzas personales en la actualidad" a empleados de empresas e instituciones interesadas en el tema que contactaron a la Fundación BBVA Provincial.

Con la intención de lograr un mayor alcance y llegar a un mayor número de personas, se siguieron transmitiendo cápsulas informativas en educación financiera a través de diferentes emisoras de radio a nivel nacional y se publicaron 19 artículos en educación financiera y para los negocios en los portales de noticias de BBVA y de la Fundación BBVA Provincial.

Educación financiera para los negocios

Contribuir al crecimiento sostenido de la economía nacional a través de la formación de emprendedores y pymes es un objetivo clave para la institución, por ello, en 2017 se dirigieron múltiples esfuerzos en este ámbito. Obteniendo como resultados la capacitación de 5.436 personas, un total de 30.000 horas de formación impartidas entre las modalidades presencial y en línea.

Beneficiarios de los programas de educación financiera			
	2017	2016	2015
Número de participantes en los programas de educación financiera	5.436	6.031	5.412

Alcance: BBVA Provincial

Educación para pymes

La Fundación BBVA Provincial junto al Centro de Extensión, Desarrollo Ejecutivo y Consultoría Organizacional de la Universidad Metropolitana (Cendeco), organizó una nueva actividad de formación en línea que estuvo dirigida a los clientes del banco en este segmento de todo el país. Este curso contempló 60 horas académicas, abordando módulos relacionados a finanzas básicas para ejecutivos y la elaboración de presupuestos y costos de producción, brindándoles los conocimientos y las herramientas necesarias para lograr sus objetivos de negocio.

También en este ejercicio, se llevó a cabo la última edición de "Camino al éxito", ofreciendo formación en línea a alrededor de 190 representantes de pequeñas y medianas empresas venezolanas. En este portal de internet estaban inscritas más de 14.600 pymes, las cuales tuvieron la oportunidad de acceder a la amplia variedad de herramientas y servicios especialmente diseñados para este colectivo que estaban disponibles a través de esta plataforma.

Reforzando la formación de estos empresarios, la Fundación BBVA Provincial de forma continua publica en su página web noticias y artículos de interés para este importante colectivo.

Emprendimiento

En este ejercicio, la Cátedra de Emprendimiento y Educación Financiera Fundación BBVA Provincial de la UCAB formó a 1.234 emprendedores comunitarios, quienes reforzaron y ampliaron conocimientos en negocios, mercadeo, finanzas, estructura legal, entre otros temas. Estas actividades de formación estuvieron a cargo de los estudiantes de la Escuela de Economía de esta casa de estudios.

En alianza con el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), se realizó una jornada para emprendedores *fintech* y dos *meetup* para emprendedores y profesionales de la banca digital. Con esta iniciativa, la

institución busca crear redes entre estudiantes, emprendedores, inversionistas, profesionales de la banca y académicos que impulsen el desarrollo y la divulgación del conocimiento, fomenten relaciones de negocio e impulsen la inversión.

Conocimiento, ciencia y cultura

Educación para la integración social

Programa Becas de Integración

Cada año 4.500 estudiantes de bachillerato reciben el apoyo del Programas Becas de Integración de la Fundación BBVA Provincial, respaldo que se traduce en un aporte económico para cubrir los gastos de la matrícula de inscripción, seguro escolar y mensualidades del colegio, favoreciendo la permanencia de estos jóvenes en el sistema de educación formal y su posterior inserción a la educación superior, así como al mercado laboral.

Este beneficio se otorga en base a un estudio socio-económico familiar y otros criterios de desempeño académico, garantizando la selección de aquellos estudiantes que más necesitan esta ayuda. Este programa se ejecuta junto a la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC) y Fe y Alegría, participando 100 colegios ubicados en diferentes regiones del país.

En 2017, la inversión social dirigida a este programa educativo ascendió a Bs. 79.936.177,65, lo que representa un 23 % del presupuesto global de responsabilidad social. Este programa inició en 2007 y desde su puesta en marcha más de 7.600 jóvenes han logrado graduarse de bachilleres, apoyándoles en la consecución de esta importante meta, siendo uno de los pilares claves en la estrategia social de la Fundación BBVA Provincial.

Programa Papagayo

Este programa está dirigido a docentes y estudiantes de 4to., 5to. y 6to. grado de Educación Primaria de escuelas públicas y de escuelas subsidiadas por la AVEC y Fe y Alegría en todo el país. Para participar los docentes elaboran, durante el año escolar, un libro de creaciones literarias en conjunto con su grupo de alumnos, desarrollando herramientas pedagógicas que les permiten, a través de la lectura y la creación literaria, la práctica de valores en el aula de clases.

Detalle de los beneficiarios de los programas de educación para la integración social

Programas	2017		2016		2015	
	Directos	Indirectos	Directos	Indirectos	Directos	Indirectos
Programa Becas de Integración	4.500	22.500	4.500	22.500	4.500	22.500
Programa Papagayo	14.341	71.705	9.099	45.495	8.184	40.920

Beneficiarios indirectos calculados de acuerdo al número promedio de integrantes de la familia venezolana, que corresponde a cinco personas, según el Instituto Nacional de Estadística (INE). Alcance: BBVA Provincial



En su edición No. 19, correspondiente al período escolar 2016-2017, contó con la participación de 390 docentes y 13.951 estudiantes. Sumando estos resultados, desde sus inicios en 1998, esta iniciativa ha beneficiado directamente a más de 100 mil personas, gracias a la aplicación de un proceso formativo-reflexivo que constituye un esquema alternativo para la educación en valores en la sociedad venezolana.

En noviembre de 2017, inició la convocatoria de la edición No. 20 del Concurso Programa Papagayo, la cual se amplió a bibliotecarios escolares, quienes pueden escoger una sección de 4to., 5to. o 6to. grado de Educación Primaria, en caso que deseen participar con su grupo de estudiantes. En el marco de esta convocatoria, se presentó la imagen renovada del logotipo de este programa educativo, con una gráfica moderna e innovadora que es reflejo del proceso de evolución y transformación digital de la institución.

Para celebrar este aniversario, la Fundación BBVA Provincial también presentó el concurso “Mi experiencia Papagayo”, dirigido a docentes y estudiantes que hayan participado en ediciones anteriores, quienes deberán escribir un texto con las vivencias, recuerdos y el impacto que dejó Papagayo en sus vidas.

Iniciativas de acción social

La Fundación BBVA Provincial apoya consecuentemente a organizaciones de reconocida trayectoria e iniciativas de alto impacto social, como parte de su programa de patrocinios y donaciones. En este ejercicio, canalizó una inversión de Bs. 12.135.000 que estuvo dirigida a 22 instituciones, las cuales se desempeñan en las áreas de educación, acción social y salud, beneficiando directamente a cerca de 13 mil personas.

Educación

Fundación Académica José Abdalá Faja – Universidad Metropolitana.
Fundación Andrés Bello.

Fundación Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Fundaupel)
Colegio Santo Tomás de Villanueva.

Acción Social

Asociación Civil de Buena Voluntad.
Asociación Venezolana de Padre y Amigos de Niños Excepcionales (Avepane).
Banco de Silla de Ruedas (Bandesir).
Fundación Paso a Paso.
Instituto Venezolano para el Desarrollo Integral del Niño (Invedin).
SOS Aldeas Infantiles Venezuela.

Salud

Asociación Venezolana de Espina Bífida.
Fundación de Amigos del Niño con Cáncer.
Fundación Jacinto Convit.
Fundación Operación Sonrisa.
Fundación para el Estudio y Tratamiento Cardiovascular – Cardioamigos.
Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. de los Ríos.
Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil – Hospital Ortopédico Infantil.
Fundación Venezolana Pro-Cura de la Parálisis.
Hogar Bambi Venezuela.
Programa Metropolitano de Transplante de Hígado.
Senos Ayuda.
Sociedad Anticancerosa de Venezuela.

La Fundación BBVA Provincial también patrocinó el XIII Simposio Anual de Responsabilidad Social de Venamcham: “Claves para superar los tiempos difíciles”, evento que contó con 500 asistentes, con el objetivo de potenciar e impulsar el rol de las organizaciones en el desarrollo y la protección de las personas.

Ciencia e innovación

Open Talent

En esta oportunidad se llevó a cabo la novena edición del concurso BBVA Open Talent, la competición *fintech* internacional de referencia que ofrece a emprendedores la posibilidad de trabajar como una firma digital y ser parte del proceso de innovación de los servicios financieros. Contando con la participación de más de 800 *startups* de 72 países, de las cuales siete eran venezolanas.

Con la intención de ampliar su alcance y llegar a más *startups*, consolidándose como el principal programa de apoyo a los emprendedores del universo *fintech*, BBVA Open Talent 2017 contó con un novedoso formato que incluía nuevas competencias.

El ganador de esta edición fue la *startup* israelí de inteligencia artificial “Change”, que recibió su galardón y un premio de 50.000 euros. Las *startups* ganadoras en las diferentes categorías lograron trabajar con algunos de los principales responsables del Grupo BBVA, además de ampliar su red de contactos en el mundo empresarial y repartirse más de 200.000 euros en premios.

Transparencia fiscal

Contribución fiscal

Contribución fiscal global (Bs. históricos)	2017	2016	2015
Impuestos propios de BBVA Provincial	86.524.487.485,61	21.420.491.824	3.509.447.693
Impuestos de terceros de BBVA Provincial	489.088.758.716,75	59.731.225.727	5.220.731.505
Total contribución fiscal	575.613.246.202	81.151.717.551	8.730.179.198

Alcance: BBVA Provincial

Valor económico

Valor Económico Añadido					
(Miles de Bs.)			2017	2016	2015
Accionistas	Dividendos	(1)	-	-	-
Empleados	Gastos de personal	(2)	60.065.570	17.303.684	5.397.867
Clientes	Intereses y cargas asimiladas	(3)	324.209.727	85.335.827	34.968.923
Proveedores	Otros gastos generales de administración	(4)	188.405.436	27.845.837	6.975.372
Sociedad	Impuesto sobre beneficios	(5)	94.610.773	20.704.185	8.980.983
	Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	(6)	347.549	171.515	127.592
	Creación de Valor Directo Tangible		667.639.055	151.361.049	56.450.737

Fuente: Balance de Gestión Diciembre 2017

(1) Dividendos pagados durante el año. Movimiento de Patrimonio.

(2) Total Gastos de Personal, Balance de Gestión.

(3) Ingresos por inversión gestionada menos costos por recursos gestionados.

(4) Gastos Generales (excluyendo donativos, I.T.F. contribuciones e impuestos e I.T.F.) del epígrafe de resultados extraordinarios.

(5) Impuestos Sociedades.

(6) Información suministrada directamente por la Unidad de Comunicación y Responsabilidad Corporativa.

Valor económico generado y distribuido					
(Miles de Bs.)			2017	2016	2015
Valor económico generado (VEG)			667.334.379	126.738.945	47.827.364
Margen de intermediación	(1)		543.373.037	119.071.581	45.241.787
Comisiones netas	(2)		156.667.467	18.029.940	6.398.221
Actividad seguros	(3)		297.027	183.927	156.508
Otros ingresos ordinarios	(4)		-538.526	-1.528.162	379.039
Otras ganancias y pérdidas netas	(5)		-32.464.626	-9.018.342	-4.348.190
Valor económico distribuido (VED)			377.294.053	73.627.601	26.347.277
Accionistas: Dividendos	(6)		-	-	-
Resultado atribuido a la minoría	(7)		-	-	-
Proveedores y otros gastos de administración (excluidos sueldos y salarios)	(8)		188.405.436	27.845.837	6.975.372
Sociedad: Impuestos	(9)		128.475.498	28.306.565	13.846.446
Recursos destinados por el Banco y su Fundación en apoyo a la comunidad	(10)		347.549	171.515	127.592
Empleados: Gastos de personal			60.065.570	17.303.684	5.397.867
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)			290.040.326	53.111.343	21.480.087
Provisiones y amortizaciones	(11)		108.347.562	18.526.234	6.240.054
Reservas	(12)		181.692.763	34.585.109	15.240.033

(1) Margen Financiero.

(2) Ingresos por Servicios.

(3) Ingresos por participación patrimonial de la compañía de Seguros.

(4) Otras Operaciones Financieras, diferencias en cambio y enajenaciones.

(5) Resultados Extraordinarios (Ingresos y Gastos excluyendo el saldo por participación patrimonial en Seguros, enajenaciones)

(6) Dividendos pagados durante el año. Movimiento de Patrimonio.

(7) Intereses Minoritarios.

(8) Gastos Generales (excluyendo donativos o liberalidades y contribuciones e impuestos).

(9) Impuesto Sobre la Renta registrado en resultados. Más las dotaciones de ley por Ley del Deporte, Losep, Lociti, Comunas y Programa Social Corporativo; + Contribuciones e impuestos.

(10) Información suministrada directamente por la Unidad de Comunicación y Responsabilidad Corporativa.

(11) Saneamiento crediticio, amortizaciones inmovilizado y otras dotaciones. (las dotaciones excluyen gastos por Ley del Deporte, Losep, Comunas y Lociti), Otras pérdidas por deterioros de activos.

(12) Movimiento de patrimonio del periodo, sin incluir capital social ni la ganancia no realizada en inversiones.



Medioambiente

Política corporativa medioambiental

Fundamentada en una gestión ambiental sostenible y en la preservación del medioambiente, esta política corporativa recoge los compromisos y objetivos planteados por la institución en este ámbito. Desarrollando su actividad en base a tales lineamientos, consciente del impacto que tiene en el entorno, ya sea de forma directa a través del consumo de recursos o de manera indirecta a través de sus productos y servicios.

Esta política es coordinada por el Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables de BBVA, teniendo entre sus funciones la revisión y actualización periódica de este marco normativo, así como garantizar su cumplimiento en toda la organización. Entre los objetivos más relevantes planteados en esta política, destacan:

1. Mejorar continuamente la identificación y gestión de los riesgos medioambientales de las operaciones financieras y de inversión.
2. Integrar las variables ambientales en el desarrollo de productos y servicios financieros.
3. Ecoeficiencia en el uso de recursos naturales, fijación y cumplimiento de objetivos de mejora establecidos en el PGE.
4. Gestionar los impactos directos a través de un sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14.001 y otras certificaciones ambientales reconocidas.
5. Influenciar positivamente en el comportamiento ambiental de los grupos de interés a través de la comunicación,

concienciación y sensibilización sobre la importancia del medioambiente.

6. Informar, concienciar, sensibilizar y formar a sus empleados en materia ambiental.
7. Apoyar el mecenazgo, el voluntariado y la investigación medioambiental.
8. Apoyar a las principales iniciativas de lucha y prevención del cambio climático.

Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)

La política medioambiental del banco refleja su compromiso con la gestión responsable de los recursos naturales, siendo la principal expresión de este compromiso el Plan Global de Ecoeficiencia del Grupo BBVA, que establece objetivos por empleado. Los primeros planes correspondieron a los períodos 2008 - 2012 y 2013 - 2015, con los cuales se lograron importantes mejoras en el desempeño ambiental.

Con el Plan Global de Ecoeficiencia 2016 - 2020 se plantean nuevos objetivos, cuya visión es posicionar a BBVA entre las entidades líderes a nivel mundial en ecoeficiencia y reducir su huella medioambiental, siendo más rigurosos en el cumplimiento de los objetivos establecidos, además de involucrar a los empleados en la mejora de los indicadores de gestión y dar seguimiento a los impactos ambientales indirectos.

El PGE se estructura en cinco vectores, cada uno con una serie de líneas estratégicas asociadas:

1. Gestión ambiental y construcción sostenible:
 - a. Extender la gestión ambiental en inmuebles y certificarla conforme a los estándares más exigentes.

b. Aplicar los estándares de referencia en materia de construcción sostenible en el desarrollo de nuevas sedes y remodelación del parque inmobiliario.

c. Adoptar otras certificaciones relevantes en los mercados nacionales.

2. Energía y cambio climático:

a. Adaptar los equipos y sistemas existentes a los máximos estándares de eficiencia del mercado.

b. Realizar un adecuado mantenimiento del estado de los equipos y sistemas.

c. Garantizar una adecuada gestión y utilización de los equipos y sistemas.

d. Fomentar el empleo de energía limpia.

e. Reducir las emisiones indirectas de gases invernadero.

3. Agua:

a. Adaptar los equipos y sistemas existentes a los máximos estándares de eficiencia del mercado.

b. Realizar un adecuado mantenimiento del estado de los equipos y sistemas.

c. Garantizar una adecuada gestión y utilización de los equipos y sistemas.

4. Papel y residuos:

a. Reducir el consumo de papel.

b. Priorizar el empleo de papel reciclado o con alguna certificación.

c. Gestionar adecuadamente los residuos peligrosos y no peligrosos.

5. Extensión del compromiso:

a. Involucrar a los empleados en los esfuerzos de la compañía.

b. Extender el compromiso ambiental a la cadena de proveedores.

Bajo estas directrices, la institución lleva adelante diversas iniciativas y planes de contención del consumo de electricidad, agua y emisión de CO₂, impulsando en 2017 diferentes acciones. Entre ellas, el reemplazo de los aires acondicionados en áreas centrales y en la red de oficinas, sustituyéndolos con equipos de nueva tecnología y mayor ratio de eficiencia energética. También siguió avanzando el proyecto de remodelación de los baños de la sede principal, utilizando grifos temporizados y fluxómetros de descarga en los inodoros.

Nuevas iniciativas

Entre las acciones emprendidas en este ejercicio y que pretenden tener un mejor impacto en el medioambiente, destaca la implantación de nuevos equipos para el almacenamiento de los datos históricos de los clientes, reemplazando los dispositivos físicos (cartuchos y cintas) por otros virtuales en discos magnéticos que son más eficientes en consumo y gestión.

Este cambio abarca todos los respaldos de los datos de la Plataforma Central, donde está el **core** aplicativo del negocio. Con esta mejora se logra reducir las emisiones de CO₂, ya que hay un menor gasto asociado al procesamiento de los datos y se eliminan los desplazamientos de los dispositivos físicos para su custodia en bóveda. También existe un ahorro de energía en KVA producto de la eliminación de la robótica de los dispositivos físicos, aplicando un almacenamiento más eficiente en consumo energético con el nuevo equipo.

En 2017 se logró migrar el total de los dispositivos físicos a virtuales en disco. Con un promedio de 64.917 montas de dispositivos virtuales mensuales para las operaciones de lectura y escritura, en respuesta a las solicitudes de información que realizan los clientes.

Sensibilización ambiental

Potenciando una cultura y hábitos ecoeficientes entre los empleados, además de involucrarlos en la optimización de los indicadores de gestión ambiental, el banco mantiene su programa interno de reciclaje con contenedores para la recolección segmentada de desechos de plástico, aluminio y papel, disponibles en la planta baja y niveles del estacionamiento del Centro Financiero Provincial.

También cada seis meses se coordina la desincorporación de cajas de documentación no vigente para su reciclaje, incluyendo estos datos en los indicadores de gestión de residuos de papel. Es importante destacar que los materiales de reciclaje de papel, aluminio y plástico se donan a la Fundación Renacer.

En cuanto a la gestión de otros residuos, la institución dona sus cartuchos de tóner a la Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (Fundana), en el marco de su programa "Hasta el último cartucho" y, de esta manera, apoya la gestión de esta organización sin fines de lucro.



1.289 Kg
2016

1.797 Kg
2015

Indicadores de gestión medioambiental

Gestión de residuos			
	2017	2016	2015
Toners (Kg)	1.848,8	320	325,2
Papel reciclado (Kg)	26.722	52.901	54.699
Aluminio / latas (Kg)	115	133	155
Plástico (Kg)	2.803	2676	2.442

Consumo de electricidad			
	2017	2016	2015
Electricidad consumida (Kwh)	49.690.078,57	46.871.783,53	60.158.275,71
Electricidad consumida por empleado (Kwh.)	8.291,35	6.754,83	11.495,94

Nota: Para el 2017 se está considerando el personal directo e indirecto para este cálculo. Los datos presentados corresponden a 192 oficinas a nivel nacional.

Consumo de papel			
	2017	2016	2015
Total papel consumido (Kg.)	153.169,05	180.934,23	304.551,49
Papel consumido por empleado (Kg.)	25,56	26,07	35,29

Consumo de agua			
	2017	2016	2015
Total agua consumida (m³)	352.809,50	248.139,20	241.129,4
Agua consumida por empleado (m³)	58,87	35,76	46,08

Nota: Para el 2017 se está considerando el personal directo e indirecto para este cálculo. Los datos presentados corresponden a 55 oficinas a nivel nacional.

Videoconferencias			
	2017	2016	2015
Videoconferencias	1.322	1.291	1.064
Salas equipadas con videoconferencias	22	22	18
Audioconferencias	0	0	0
Telepresencias	16	24	32

Consumo de combustible			
	2017	2016	2015
Total gasoil consumido (Lt)	31.335	68.712	48.463

Viajes en Avión			
	2017	2016	2015
KM Recorridos			
Viajes avión tramos menores a 500 km	33.715	4.227	28.237
Viajes avión tramos entre 500 y 1600 km	184.934	165.533	277.700
Viajes avión tramos mayores a 1600 km	1.627	515.342	1.687.055

Viajes en Auto			
	2017	2016	2015
Kilómetros automóviles de empleados	277.738	349.112	394.092,2
Kilómetros automóviles de directivos	299.975	208.383	266.489

Alcance: Todos los indicadores medioambientales están contruidos con alcance BBVA Provincial.

Grupos de interés

Proveedores

Una gestión de compras basada en los principios de responsabilidad corporativa.

Política de compras responsables

Un modelo de aprovisionamiento responsable y transparente, orientado a fomentar relaciones basadas en el respeto a la legalidad, la integridad, la objetividad, la creación de valor, la concurrencia y la confidencialidad, son los criterios que definen la política de compras de BBVA Provincial. Una política que se fundamenta en los valores y los principios recogidos en su Código de Conducta, estableciendo las pautas de actuación y las normativas internas que rigen la relación con sus proveedores.

Bajo estos preceptos, la Unidad de Compras continúa fortaleciendo esta función y un modelo corporativo basado en los mayores estándares éticos y en la igualdad de oportunidades en la selección y la gestión de los proveedores, aspectos que también afectan tanto el proceso de homologación como de contratación. Principios que deben ser aplicados por todas las áreas y las personas que participan en las actividades de aprovisionamiento.

Garantizar el fiel cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de derechos humanos, laborales, de asociación y de medioambiente por parte

de los involucrados en los procesos de adquisición de bienes y contratación de servicios, es un objetivo clave de esta política de compras responsables y que reitera su compromiso con los valores impulsados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, claramente enmarcados en el Código de Conducta de la institución.

Sistema de homologación

En 2017, se incorporaron al sistema de homologación de la entidad 13 proveedores, logrando al cierre del ejercicio contabilizar un registro de 238 proveedores debidamente homologados, incidiendo en una mayor alternabilidad y transparencia en las adjudicaciones. Se trata de una labor que requiere de un seguimiento continuo, alineada a la política del Grupo BBVA en este ámbito de actuación.

La homologación consiste en la valoración de las capacidades técnicas, productivas, financieras, jurídicas y comerciales de los proveedores recurrentes y con altos volúmenes de compras, validando que comparten los mismos valores y compromisos de la institución. De esta manera, el banco logra contar con un registro de proveedores confiables y mantener relaciones comerciales con empresas con altos estándares en responsabilidad y calidad de servicios.



Delegación de aprovisionamiento supervisada

Este modelo de delegación supervisada ofrece una respuesta expedita a las solicitudes de importes menores a aquellas áreas con mayor número de demandas de servicios, entre ellas, Comunicación y Responsabilidad Corporativa, Formación y Cultura, Comunicación Interna, Seguridad Bancaria, Servicios Generales y la Fundación BBVA Provincial. Asimismo, se prevé la incorporación del departamento de Asesoría Laboral a este modelo.

Contando con el asesoramiento de la Unidad de Compras, esta labor de delegación permite reducir los tiempos en la emisión de órdenes y en la evaluación de propuestas, incidiendo favorablemente en la gestión y la dinámica organizacional.

Mejoras en la gestión

Evolución del Sistema GPS

Avanzando en el desarrollo y el manejo de las actividades a través de esta plataforma corporativa de gestión de

solicitudes de bienes y servicios, en este ejercicio, localmente se recibieron y autorizaron un total de 3.614 solicitudes.

El Sistema GPS es una plataforma tecnológica global que facilita la integración de los planes de aprovisionamiento del Grupo BBVA, incrementando la eficiencia y el control interno, además de optimizar los costos de bienes y servicios. Esta plataforma contempla una segmentación por categorías de familias para los procesos de negociación, permitiendo a las áreas intervinientes un óptimo desarrollo de sus actividades, bajo la figura de Compras Local y que deriva de la gestión de Compras Corporativas.

De los 1.026 proveedores registrados en el Sistema GPS, un 94,6 % son locales y el 5,4 % proviene de Alemania, España, Estados Unidos, México y países de Suramérica.

Circuito de atención extraordinaria

Este circuito promueve la atención de incidencias críticas que son reportadas por las áreas de Servicios Generales y Seguridad Bancaria, garantizando su gestión y resolución en un máximo de 24 horas. Durante el año 2017, se recibieron un total de 390 solicitudes extraordinarias de bienes y servicios, de las cuales fueron autorizadas 332 órdenes de compras.

Gestión de solicitudes de Compras Local

Sectores	2017				2016			
	Recibidas	Autorizadas	Pendientes	Devueltas	Recibidas	Autorizadas	Pendientes	Devueltas
Informática y servicios profesionales	757	757	0	0	496	416	1	79
Suministros al negocio	2.857	2.857	0	0	1.790	1.521	6	263
Total general	3.614	3.614	0	0	2.286	1.937	7	342

Alcance: BBVA Provincial

Principales proveedores

Nº de proveedores clasificados por importe de facturas

Menos de Bs. 275 Miles			Bs. 275 miles			Bs. 825 miles			Mas de Bs. 2.750 miles			TOTAL Proveedores		
			Bs. 825 miles			Bs. 2.750 miles								
2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
103	161	498	51	133	155	39	147	111	49	417	57	242	858	821

Alcance: BBVA Provincial

Uso de la Herramienta de Gestión

	2017	2016	2015
Número de negociaciones electrónicas	151	233	421
Números de pedidos electrónicos	65	167	389
Número de referencias solicitadas contra el catálogo electrónico	86	66	32

Alcance: BBVA Provincial

Homologación de proveedores

	2017	2016	2015
Número de Proveedores Homologados	13	10	115
Número de proveedores que han superado el proceso de homologación	11	10	70
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación	2	0	45

Alcance: BBVA Provincial

Criterios y estándares de la información

Perfil, alcance, relevancia, materialidad y cobertura

Este Informe de Banca Responsable corresponde a la gestión de BBVA Provincial y de sus áreas de enero a diciembre de 2017, mostrando la evolución de los indicadores clave con respecto a los años 2016 y 2015. Detallando las políticas, programas y principales iniciativas ejecutadas en dicho período, acciones que impulsan su modelo de banca responsable y proceso de transformación digital.

Se incluye un análisis de materialidad que permite la identificación de los asuntos relevantes para los grupos de interés con los cuales se relaciona la institución (clientes, empleados, accionistas, proveedores, entes reguladores y sociedad) y sobre los que se reporta. Detallando los aspectos materiales de 2017, considerados según su importancia para los *stakeholders* y el impacto que tienen en el negocio, permitiendo definir las prioridades estratégicas.

Este informe fue elaborado siguiendo los estándares internacionales de la "Guía para la elaboración de informes de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI G4), con un nivel de conformidad "Exhaustiva", incluyendo información relativa a los contenidos básicos generales, básicos específicos y del suplemento financiero.

Los criterios de comunicación transparente, clara y responsable (TCR) se aplicaron tanto en la estructura y en la redacción de los contenidos de este informe, facilitando el acceso y la ubicación de la información y su adecuada comprensión. Además de considerar en su elaboración las siguientes directrices:

- Organización de capítulos por temas relevantes, brindando una visión integral de la gestión realizada en beneficio de los diferentes grupos de interés.
- Diseño con un estilo más directo y con un adecuado equilibrio de información.
- Con información lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la institución.
- Se incluyen referencias que explican posibles variaciones en la data suministrada el año anterior, a raíz de alguna mejora o de la adopción de nuevos métodos de cuantificación y medición de tales variables.

Este Informe de Banca Responsable se elabora anualmente, por lo que su última y anterior publicación corresponde al año 2016.

La versión digital del Informe de Banca Responsable 2017, está disponible en www.fundacionbbvaprovincial.com y www.provincial.com.

Referencias básicas y estándares internacionales

Los principios y requisitos establecidos por Global Reporting Initiative (GRI) rigen el proceso de elaboración del Informe de Banca Responsable de BBVA Provincial. Asimismo, demostrando su compromiso con los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, este informe da respuesta a los progresos 2017 de la institución en cada ámbito de actuación.

Rigor y verificación

La información contenida en el Informe de Banca Responsable fue suministrada por los diferentes departamentos del banco, según su ámbito de gestión. El equipo de Responsabilidad y Reputación Corporativa, perteneciente a la Dirección de Comunicación y Responsabilidad Corporativa de BBVA Provincial, estuvo encargado de su compilación, revisión y edición, siguiendo el modelo y lineamientos corporativos a fin de garantizar los mayores estándares de calidad, veracidad y alcance.

La información fue recopilada, registrada, compilada, analizada y presentada de modo que pudo someterse a evaluación por parte de la firma auditora KPMG. El alcance y la metodología de revisión externa llevada a cabo pueden consultarse en el Informe de revisión independiente, disponible en la página 67 de este informe. Las recomendaciones puestas de manifiesto en el proceso de revisión, son objeto de un plan de acción que asegure su implantación en los próximos Informes de Banca Responsable.

Indicadores GRI

Contenidos Básicos Generales

		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	✓	Carta del Presidente	2	
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	✓	Acerca de BBVA Provincial / Sistemas de gobierno / Grupos de interés: Sociedad	5, 19, 41	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización.	✓	Acerca de BBVA Provincial	6	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	✓	Grupos de interés: El cliente	24	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	✓	Acerca de BBVA Provincial	6	
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	✓	Acerca de BBVA Provincial	6	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	✓	Acerca de BBVA Provincial	6	
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	✓	Acerca de BBVA Provincial	6	
G4-9	Determine la escala de la organización.	✓	Acerca de BBVA Provincial	6	
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	✓	Grupos de interés: Proveedores	49	
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización.	✓	Acerca de BBVA Provincial	6	No hubo cambios significativos.
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS					
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	✓	Sistemas de gobierno	19	
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	✓	Acerca de BBVA Provincial / Sistemas de gobierno	6, 19	

		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	✓	Acerca de BBVA Provincial	6	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	✓ ⁽⁴⁾	Acerca de BBVA Provincial	6	
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés / Criterios y estándares de la información	12, 51	
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés	12	
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés / Criterios y estándares de la información	12, 51	
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés / Criterios y estándares de la información	12, 51	
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	✓	Criterios y estándares de la información	51	
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	✓	Criterios y estándares de la información	51	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés	12	
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés	12	
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés	12	

		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés	12	En el análisis de la materialidad no aparecen asuntos sensibles que afecten a los grupos de interés de BBVA Provincial.
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	✓	Carta del Presidente / Criterios y estándares de la información	2, 51	
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	✓	Criterios y estándares de la información	51	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	✓	Criterios y estándares de la información	51	
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	✓		70	
ÍNDICE GRI					
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	✓	Criterios y estándares de la información / Indicadores GRI / Informe de revisión independiente	51, 52, 67	
VERIFICACIÓN					
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	✓	Informe de revisión independiente	67	
GOBIERNO					
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	✓	Estrategia / Sistemas de gobierno	15, 19	
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	✓	Sistemas de gobierno	19	
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	✓	Sistemas de gobierno	19	
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés / Sistemas de gobierno	12, 19	

		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	✓	Estructura Directiva / Sistemas de gobierno	5, 19	
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	✓	Estructura Directiva / Sistemas de gobierno	5, 19	
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	✓	Sistemas de gobierno	19	
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	✓	Sistemas de gobierno	19	
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	✓	Sistemas de gobierno	19	
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	✓	Estrategia / Sistemas de gobierno	15, 19	
G4-44	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	✓	Sistemas de gobierno	19	
G4-45	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	✓	Estrategia / Sistemas de gobierno	15, 19	
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	✓	Estrategia / Sistemas de gobierno	15, 19	
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	✓	Estrategia / Sistemas de gobierno	15, 19	
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejado.	✓	Criterios y estándares de la información	51	
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés / Sistemas de gobierno	12, 19	
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés / Sistemas de gobierno	12, 19	

		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS					
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés / Sistemas de gobierno: Gobierno corporativo	12, 19	
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	x			Información confidencial.
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	x			Información confidencial.
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	✓ ⁽⁶⁾	Estrategia / Sistemas de gobierno	15, 19	
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	✓ ⁽⁶⁾	Sistemas de gobierno / Grupos de interés: El cliente / Grupos de interés: El equipo	19, 24, 32	
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	✓	Sistemas de gobierno / Grupos de interés: El cliente / Grupos de interés: El equipo	19, 24, 32	

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
CATEGORÍA ECONÓMICA				
Desempeño Económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido. Aspectos materiales identificados: 5	✓	Grupos de interés: Sociedad	41
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	✓	Sistemas de gobierno: Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	19
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	✓	Grupos de interés: El equipo	32
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	x		No procede.
Presencia en el mercado				
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo.	✓	Grupos de interés: El equipo	32
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	✓ ⁽¹⁾	Grupos de interés: El equipo	32
Consecuencias económicas indirectas				
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	✓	Grupos de interés: Sociedad	41
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	✓	Grupos de interés: Sociedad	41
Prácticas de adquisición				
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	✓	Grupos de interés: Proveedores	49
CATEGORÍA AMBIENTAL				
Materiales				
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	✓	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	✓ ⁽¹⁾	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41
Energía				
G4-EN3	Consumo energético interno.	✓ ⁽⁵⁾	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41
G4-EN4	Consumo energético externo.	x		No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
G4-EN5	Intensidad energética.	✓ ⁽⁵⁾	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	✓ ⁽⁵⁾	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41

Indicador		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
Agua					
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	✓ ⁽⁵⁾	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41	
G4-EN9	Fuentes de agua afectadas por la captación de agua.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
G4-EN10	Porcentaje y volumen de agua reciclada y reutilizada.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
Biodiversidad					
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	x			No procede. BBVA Provincial tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.
Emisiones					
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	✓	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41	
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance: 2)	✓	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41	
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance: 3)	✓	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41	
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	✓	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41	
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	✓	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41	
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.

Indicador		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
Efluentes y residuos					
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
G4-EN23	Peso total de los residuos según tipo y método de tratamiento.	✓	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41	
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
Productos y servicios					
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	✓ ⁽⁶⁾⁽⁷⁾	Grupos de interés: Sociedad, Medioambiente	41	
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
Cumplimiento regulatorio					
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	✓			BBVA Provincial no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa relacionada con aspectos medioambientales.
Transporte					
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	x			No procede. Dadas las actividades de BBVA Provincial, este indicador no es material.
Inversiones y gastos ambientales					
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	x			No procede. El PGE contempla una serie de inversiones necesarias para alcanzar los objetivos marcados, que no son significativas en términos económicos en relación al patrimonio y los resultados de BBVA Provincial.

Indicador		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
Evaluación ambiental de los proveedores					
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	x			No procede. BBVA Provincial no ha examinado proveedores en función de criterios medioambientales dado que el impacto percibido para el Grupo no es significativo.
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	x			No procede. BBVA Provincial no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para BBVA Provincial dada la naturaleza de sus proveedores.
Mecanismos de reclamación en materia ambiental					
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	✓			No procede. A 31 de diciembre del 2017, BBVA Provincial no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa relacionada con aspectos medioambientales.
CATEGORÍA SOCIAL					
Empleo					
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	x			Información no disponible. El porcentaje de empleados temporales en BBVA Provincial no es significativo (2,57 %).
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
Relaciones en los trabajadores y la dirección					
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	x			No procede. No existe un periodo mínimo de preaviso establecido en el marco regulatorio. Los cambios organizativos se analizan caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados.
Salud y seguridad en el trabajo					
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	✓ ⁽¹⁾	Grupos de interés: El equipo	32	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	

Indicador		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	✓			Dada la naturaleza de la actividad de BBVA Provincial, no se han identificado riesgos elevados de enfermedades profesionales graves.
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
Capacitación y educación					
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	✓ ⁽¹⁾	Grupos de interés: El equipo	32	Se informan las horas de capacitación por empleado.
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
Diversidad e igualdad de oportunidades					
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	✓ ⁽⁹⁾	Grupos de interés: El equipo	32	
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres					
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	x			Información confidencial.
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores					
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	x			BBVA Provincial no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos no es significativo para la organización dada la naturaleza de sus proveedores.
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	x			No procede. BBVA Provincial no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos no es significativo dada la naturaleza de sus proveedores.
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales					
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	

Indicador		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
CATEGORÍA DERECHOS HUMANOS					
Inversión					
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	✓ ^{(1) (7)}	Sistema de gobierno	19	
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	✓ ^{(1) (6)}			No se desarrollaron actividades de formación en materia de derechos humanos.
No discriminación					
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	✓	Sistemas de gobierno / Grupos de interés: El equipo	19, 32	BBVA Provincial no reportó ningún caso en materia de derechos humanos, ni discriminación.
Libertad de asociación y negociación colectiva					
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	✓			BBVA Provincial no ha examinado proveedores en función de criterios relacionados con los derechos humanos dado que el riesgo percibido no es significativo salvo en aquellos aspectos de cumplimiento legal.
Trabajo infantil					
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	✓			BBVA Provincial no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación con la explotación infantil.
Trabajo forzoso					
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	✓			BBVA Provincial no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación a episodios de trabajo forzoso.
Medidas de seguridad					
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	✓			No se desarrollaron actividades de formación en materia de derechos humanos.
Derechos de la población indígena					
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	✓			BBVA Provincial no ha identificado incidencias significativas en relación a este aspecto.

Indicador		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
Evaluación					
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	✓			BBVA Provincial no ha identificado impactos significativos en materia de derechos humanos en sus centros de trabajo.
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	✓			BBVA Provincial no ha examinado proveedores en función de criterios relacionados con los derechos humanos dado que el impacto percibido para la organización no es significativo.
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	x			BBVA Provincial no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos no es significativo para la organización dada la naturaleza de sus proveedores.
Mecanismos de reclamación					
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	✓			BBVA Provincial no ha sido objeto de sanciones significativas por incumplimientos relacionados con los derechos humanos.
CATEGORÍA SOCIEDAD					
Comunidades locales					
G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	✓ ⁽¹⁾	Grupos de interés; El cliente / Grupos de interés: Sociedad	24, 41	Se indica número de beneficiarios.
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	✓			BBVA no ha detectado impactos negativos significativos en las comunidades locales provocados por las operaciones de sus centros de trabajo.
Lucha contra la corrupción					
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	✓ ⁽¹⁾	Sistemas de gobierno: Modelo de control interno	19	
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	✓ ⁽⁶⁾	Sistemas de gobierno / Grupos de interés: El cliente	19, 24	
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	✓	Grupos de interés: El equipo	32	
Política pública					
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	✓ ⁽⁶⁾			
Prácticas de competencia desleal					
G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	✓			BBVA Provincial no ha identificado ninguna demanda significativa en la que se haya dictado sentencia definitiva en contra por este concepto.

Indicador		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
Cumplimiento regulatorio					
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	✓			BBVA Provincial no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa.
Evaluación de la repercusión social de los proveedores					
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	x			BBVA Provincial no ha examinado proveedores en este ámbito dado que el impacto percibido para la organización no es significativo.
G4-S010	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	x			BBVA Provincial no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos no es significativo para la organización dada la naturaleza de sus proveedores.
Mecanismos de reclamación por impacto social					
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	✓			BBVA Provincial no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa.
CATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
Salud y seguridad de los clientes					
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras. Aspectos materiales identificados: 1, 3, 4	✓ ^{(1) (7)}	Grupos de interés: El cliente	24	
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes. Aspectos materiales identificados: 4	x			No procede, dadas las actividades de BBVA Provincial.
Etiquetado de los productos y servicios					
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos. Aspectos materiales identificados: 1, 2, 3	✓ ^{(1) (7)}	Grupos de interés: El cliente	24	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado. Aspectos materiales identificados: 1, 2, 3	✓			En BBVA Provincial no se han reportado incidentes de esta naturaleza.
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes. Aspectos materiales identificados: 3	✓	Grupos de interés: El cliente	24	

Indicador		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
Comunicación de mercadotecnia					
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	x			No procede. BBVA Provincial no vende productos o servicios de esta naturaleza.
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado. Aspectos materiales identificados: 2, 3	✓			En BBVA Provincial no se han reportado incidentes de esta naturaleza.
Privacidad de los clientes					
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes. Aspectos materiales identificados: 4	✓			En BBVA Provincial no se han reportado incidentes de esta naturaleza.
Cumplimiento regulatorio					
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. Aspectos materiales identificados : 3	✓			En BBVA Provincial no se han reportado incidentes de esta naturaleza.
SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO					
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. Aspectos materiales identificados: 1, 2, 3	✓ ⁽⁶⁾	Sistemas de gobierno / Grupos de interés: El cliente	19, 24	
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. Aspectos materiales identificados: 1, 2, 3	✓	Sistemas de gobierno	19	
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. Aspectos materiales identificados: 1, 2, 3	✓ ^{(2) (7)}	Sistemas de gobierno	19	
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. Aspectos materiales identificados: 1, 2, 3	✓	Sistemas de gobierno: Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	19	
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. Aspectos materiales identificados : 1, 2, 3	✓	Materialidad y diálogo con los grupos de interés	12	
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: Microempresas/pymes/ grandes) y el sector de actividad.	✓ ⁽¹⁾	Grupos de interés: El cliente	24	No se desglosa el % de la cartera por línea de negocio.
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. Aspectos materiales identificados: 1	✓ ⁽⁸⁾	Grupos de interés: Sociedad	41	

Indicador		Revisión	Capítulo	Página	Omisiones
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	x			Información confidencial.
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. Aspectos materiales identificados: 5	✓ ⁽⁶⁾	Sistemas de gobierno	19	
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	x			Información confidencial.
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	x			Información confidencial.
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	x ⁽⁶⁾			No procede. No se cuenta con políticas de esta naturaleza.
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	✓	Grupos de interés: El cliente	24	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros. Aspectos materiales identificados: 3, 4	✓	Grupos de interés: El cliente	24	
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa. Aspectos materiales identificados: 1, 2, 3	✓	Grupos de interés: El cliente	24	
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario. Aspecto materiales identificados: 2	✓	Grupos de interés: Sociedad	41	

El contenido de los Indicadores GRI es revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de revisión independiente de la información no financiera del informe Banco Provincial, S.A. Banco Universal durante el año 2017.

Nota general: los aspectos materiales identificados corresponden a los asuntos materiales relevantes del Análisis de materialidad.

✓ Contenido revisado / Sin incidencias.

x Contenido no revisado / no procede.

(1) No se informa el porcentaje.

(2) No se informa de los procesos para determinar.

(3) No se desglosa por grupo de edad, ni por región.

(4) Toda la información que se remite está vinculada a BBVA Provincial.

(5) Con limitaciones al alcance organizacional del indicador.

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

(7) Se informa cualitativamente.

(8) Se muestra el valor agregado y no desglosado por línea de negocio.

(9) Las clasificaciones de las edades no indica el cargo ocupado.



Rodríguez Velázquez & Asociados
Torre KPMG, Avenida Francisco de Miranda
Chacao - Caracas, 1060-A
Apartado 5972 - Caracas 1010-A
Venezuela

Teléfono: 58 (212) 277.78.11 (Master)
Fax: 58 (212) 263.38.27
kpmg.com/VE

Informe Independiente de Seguridad Limitada para Banco Provincial, S.A., Banco Universal

A la Junta Directiva de
Banco Provincial, S.A., Banco Universal:

Hemos sido contratados por Banco Provincial, S.A., Banco Universal (en adelante Banco Provincial) para proveer una seguridad limitada sobre los indicadores generales y específicos incluidos en el índice de Indicadores GRI contenidos en el Informe de Banca Responsable 2017 (en adelante el Informe), correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2017.

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), versión 4.0 (G4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de la Institución en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo un trabajo de seguridad limitada y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado, el cual estuvo referido exclusivamente a la información correspondiente al año 2017. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Seguridad N° 3000, "*Trabajos de Seguridad Distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica*", emitida por la Junta Internacional de Normas de Auditoría y de Seguridad (IAASB por sus siglas en inglés). Esta norma exige que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe esta exento de errores materiales, asimismo, que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código de Ética de la Junta Internacional de Normas de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en Inglés) que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.



Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado

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

- La comprobación de los procesos que dispone el Banco Provincial, para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles del Banco Provincial.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales y Específicos con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Banco Provincial.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales del Banco Provincial.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de los estados financieros del Banco Provincial, auditados por terceros independientes.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de seguridad limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, el nivel de seguridad proporcionado es menor. El informe que se emite con motivo de un trabajo de seguridad limitada no debe considerarse un informe de auditoría.

Conclusión

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

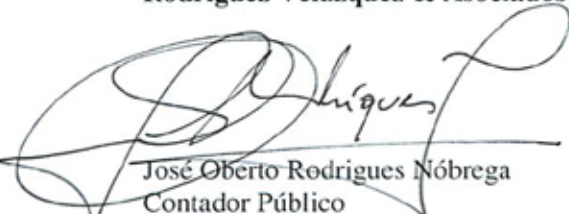
Con base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Banca Responsable 2017 de Banco Provincial, S.A., Banco Universal, del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2017 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de



Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G.4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Este informe de seguridad limitada ha sido elaborado exclusivamente para Banco Provincial, S.A., Banco Universal de conformidad con los términos de nuestra propuesta de servicios. Nuestro trabajo ha sido realizado para comunicar a Banco Provincial, S.A., Banco Universal aquellos asuntos para los cuales fuimos contratados y no para algún otro propósito. No aceptamos ni asumimos responsabilidad ante terceros distintos a Banco Provincial, S.A., Banco Universal por el trabajo realizado, este informe de seguridad limitada o por las conclusiones obtenidas.

Rodríguez Velázquez & Asociados



José Oberto Rodríguez Nóbrega
Contador Público
CPC 26362

08 de Marzo de 2018



Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre los datos presentados en este informe, contactar a:

Dirección de Comunicación y Responsabilidad Corporativa
Centro Financiero Provincial,
piso 13, Av. Este O con Av. Vollmer.
San Bernardino, Caracas-Venezuela.
Teléfonos: (0058) 212- 504.5890.
www.provincial.com
www.fundacionbbvaprovincial.com

Coordinación y edición:
Responsabilidad y Reputación Corporativa
Dirección de Comunicación y Responsabilidad Corporativa

Redacción y producción:
Mediodía Peña

Diagramación:
Alexander Cano / Temática A/G

Fotografía:

Concurso de Fotografía para empleados de BBVA Provincial
Portada (Enmary González) y pág. 69 (Alejandro Garrido).

Archivo fotográfico de BBVA Provincial
Páginas: 4, 6, 28, 35 y 46.

Banco de imágenes del Grupo BBVA
Páginas: 12, 17, 19, 22, 24, 26, 32, 41 y 49.

Fotógrafos:

Abigail Machado (pág. 2)
Carlos Vonder Heydee (pág. 40)

