

BBVA



Comunicación de Progreso 2012

El Pacto Global (Global Compact) iniciado en 1999, es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU), de iniciativa voluntaria, en el cuál las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Su fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global.

Con 8.700 participantes miembros en todo el mundo en más de 130 países, el Pacto Global es actualmente la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo.

INTRODUCCIÓN

BBVA Paraguay S.A. se encuentra adherido al Pacto Global desde el año 2011.

Con esta segunda Comunicación de Progreso (COP), queremos dar a conocer a nuestro grupo de interés, las acciones implementadas, en pro de la implementación de los diez principios.

Los Diez Principios del Pacto Global

Derechos Humanos:

- 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- 2** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales:

- 3** Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

- 7** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción:

- 10** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



Una historia de más de 150 años.

La historia de BBVA es la historia de muchas personas que, desde mediados del siglo XIX, han formado parte de entidades financieras que se han ido uniendo para ampliar su proyecto empresarial.

Hoy, en BBVA trabajamos por un futuro mejor para las personas, buscando relaciones duraderas con el cliente que cambian la forma de ver el negocio. Como resultado de este trabajo, BBVA se ha convertido en todo un referente Global y en uno de los bancos más reconocidos y premiados.

BBVA apuesta firmemente por el futuro y está siendo pionero en la adaptación a las necesidades que impone un mercado cada vez más global, en definitiva, a la banca del siglo XXI.

Una trayectoria de más de 150 años avala esta apuesta.

El 18 de julio de 2012 el BBVA Paraguay S.A. cumplió 51 años en el país.

VISIÓN

Trabajamos por un futuro mejor para las personas.

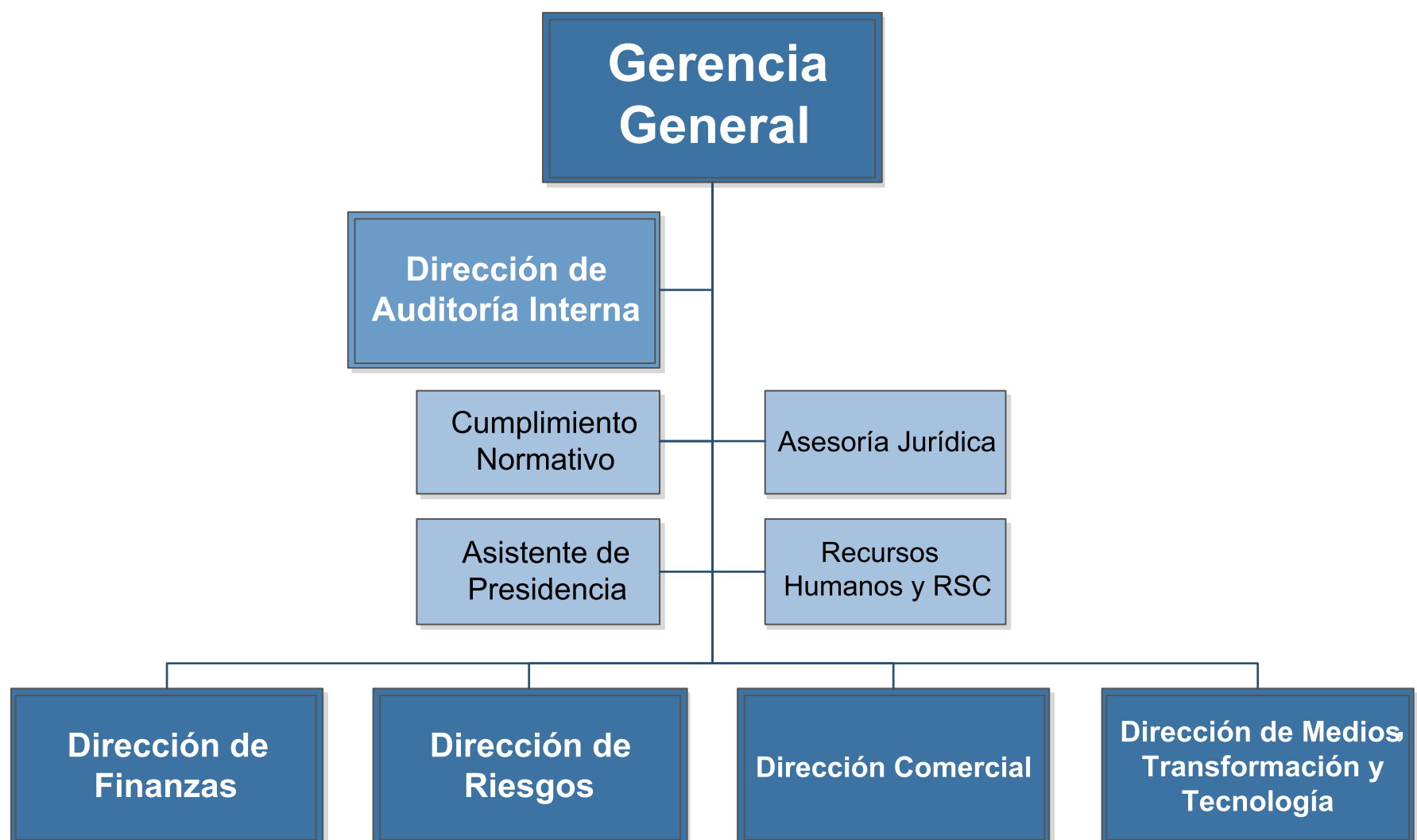
MISIÓN

Nos comprometemos a aportar mejores soluciones a los clientes, crecimiento rentable a nuestros accionistas y progreso para la sociedad.

CULTURA CORPORATIVA

1. El cliente como centro de nuestro negocio.
2. La creación de valor para nuestros accionistas como resultado de nuestra actividad.
3. El equipo como artífice de la generación de valor.
4. El estilo de gestión como generador de entusiasmo.
5. El comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad.
6. La innovación como palanca de progreso.
7. La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo.

Organigrama BBVA Paraguay





Nuestras Sucursales

Sucursales Metropolitanas

BBVA Casa Matriz

Avda. Mariscal López esquina Torreani Viera
Tel: (021) 417 6000

España

Avda. España esq. Gral. Santos
Tel: (021) 417 6000

Centro

Yegros 435 esq. 25 de Mayo
Tel: (021) 417 6000

Avda. Eusebio Ayala

Avda. Eusebio Ayala - Km. 4 .
Tel: (021) 417 6000

San Lorenzo

Ruta Mcal. Estigarribia esq. Rodríguez de Francia
Tel: (021) 417 6000

Mariano Roque Alonso

Ruta Transchaco y Gral. Bernardo O'Higgins (Shopping La Rural)
Tel: (021) 417 6000

Acceso Sur

Ruta Acceso Sur c/ Boquerón
Tel: (021) 417 6000

Centro de Atención al Cliente

Avda. San Martín esq. Del Maestro
Tel: (021) 417 6000

Caja Auxiliar Puerto Falcón

Edificio administrativo de la Aduana en Puerto Falcón

Sucursales Interior

Pedro Juan Caballero

Dr. Francia esq. Mcal. Estigarribia
Telefax: (0336) 272 205 - (0336) 272 458

Obligado

Rodríguez de Francia 667
Telefax: (0717) 20012 - (0717) 20074

Encarnación

25 de Mayo esq. Mcal. Estigarribia
Telefax: (071) 201 288 - (071) 200 545

Santa Rita

Ruta VI J.L. Mallorquín esq. Eusebio Ayala
Telefax: (0673) 2 21 424 - (0673) 2 21 425

Ciudad del Este

Monseñor Rodríguez y Capitán Bado - Km.4 Ruta VII
Telefax: (061) 579 000 - 579 333

Loma Plata

Avda. Central esq. 3 de Noviembre
Telefax: (0492) 253 440

Campo 9

Ruta Internacional. N°. 7, Km.214, J. E. Estigarribia (Ex - Campo 9)
Telefax: (0528) 222 997

Concepción

Pdte. Franco entre 14 de Mayo y Gral. Garay
Telefax: (0331) 241 899 - 241 900

San Estanislao

Avda. Zoilo González Esq. Iturbe
Telefax: (0343) 421 770 - (0343) 421 780

Salto del Guairá

Avda. Paraguay c/ Cerro Cora

Telefax: (046) 242 885 - (046) 242 883

San Cristobal

Av. Pindo Esq. Gregorio Beckhauser km-32 Santo Domingo -
San Cristóbal

Tel: (021) 417 6581/6583

Cel: 0991 701 096

Nueva Esperanza

Cedro e/Avda. Nakaranda

Telefax: (0464) 203 64/5

Villarrica

Carlos Antonio López esq. Curupayty – Villarrica

Teléfono: (021) 417 6000

Curuguaty

Avda. 14 de Mayo Esq. Nanawa

San Ignacio

Mcal. Estigarribia esq. Justiniano Rodas

Teléfono: (0782) 233 373/4

Carta del Presidente

Asunción, 16 de agosto de 2013

Señores

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

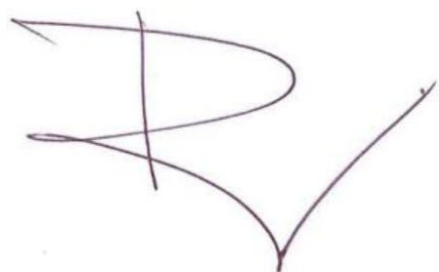
Presente

En BBVA Paraguay S.A. ratificamos el acuerdo firmado en mayo del 2011 con el Pacto Global de las Naciones Unidas y nos comprometemos una vez más a acompañar y trabajar en la línea del negocio responsable, dando cumplimiento a los diez principios.

Nuestro Plan Estratégico apunta a integrar en los procesos de decisión clave del Banco, el impacto en la vida de las personas que generamos con nuestra actividad financiera, con el fin de diferenciarnos.

Los objetivos que perseguimos con las acciones alineadas a los cuatro ejes del Pacto Global son los mismos que buscamos a nivel Grupo: impulsar un cambio cultural en el que la persona esté en el centro, mejorar la reputación externa e interna, mejorar la satisfacción de clientes, aumentar la generación de valor compartido en la sociedad en la que estamos presente, Paraguay.

Para respaldar con hechos nuestra intención, ponemos a vuestra consideración la segunda Comunicación de Progreso.



Rafael Gonzalez Moya

Presidente

DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia

PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos



DERECHOS LABORALES

PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

PRINCIPIO 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Compromiso

Antes de comenzar a analizar el compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos, planteamos las siguientes cuestiones para reflexionar.

Por qué hemos adoptado este compromiso?

■ Por Convicción

La ética como principio corporativo que inspira nuestros compromisos y comportamientos.

■ Por Interés

Una sociedad mejor, significa mejores condiciones para que las empresas sean más rentables.
Mejora las licencias para operar.

■ Por Necesidad

Debido, principalmente a crecientes presiones sobre el rol de la empresa en la sociedad.

Cómo se garantiza el cumplimiento de los compromisos?

El informe anual de Responsabilidad Social del Grupo, expone tres factores que garantizan el cumplimiento de los compromisos adoptados por BBVA en materia de Derechos Humanos. Estos son:

■ Las características de la actividad financiera

La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, lo que hace improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre libertad de asociación.

■ El código de conducta de Grupo

El código de conducta del Grupo incluye el compromiso explícito con la declaración Universal de los Derechos Humanos, con el Pacto Global de la Naciones Unidas y con otros convenios, como la Organización Internacional del Trabajo.

■ Los mecanismos de supervisión implementados en el sector

Cuáles son los principales compromisos del BBVA con la promoción y respeto de los Derechos Humanos?

- Promover el cumplimiento y respeto, en todas sus actividades, en todos los países donde opera y dentro de ámbito de influencia.
- BBVA no actuará como cómplice de forma directa o indirecta en la vulneración de los derechos humanos.

Sistemas

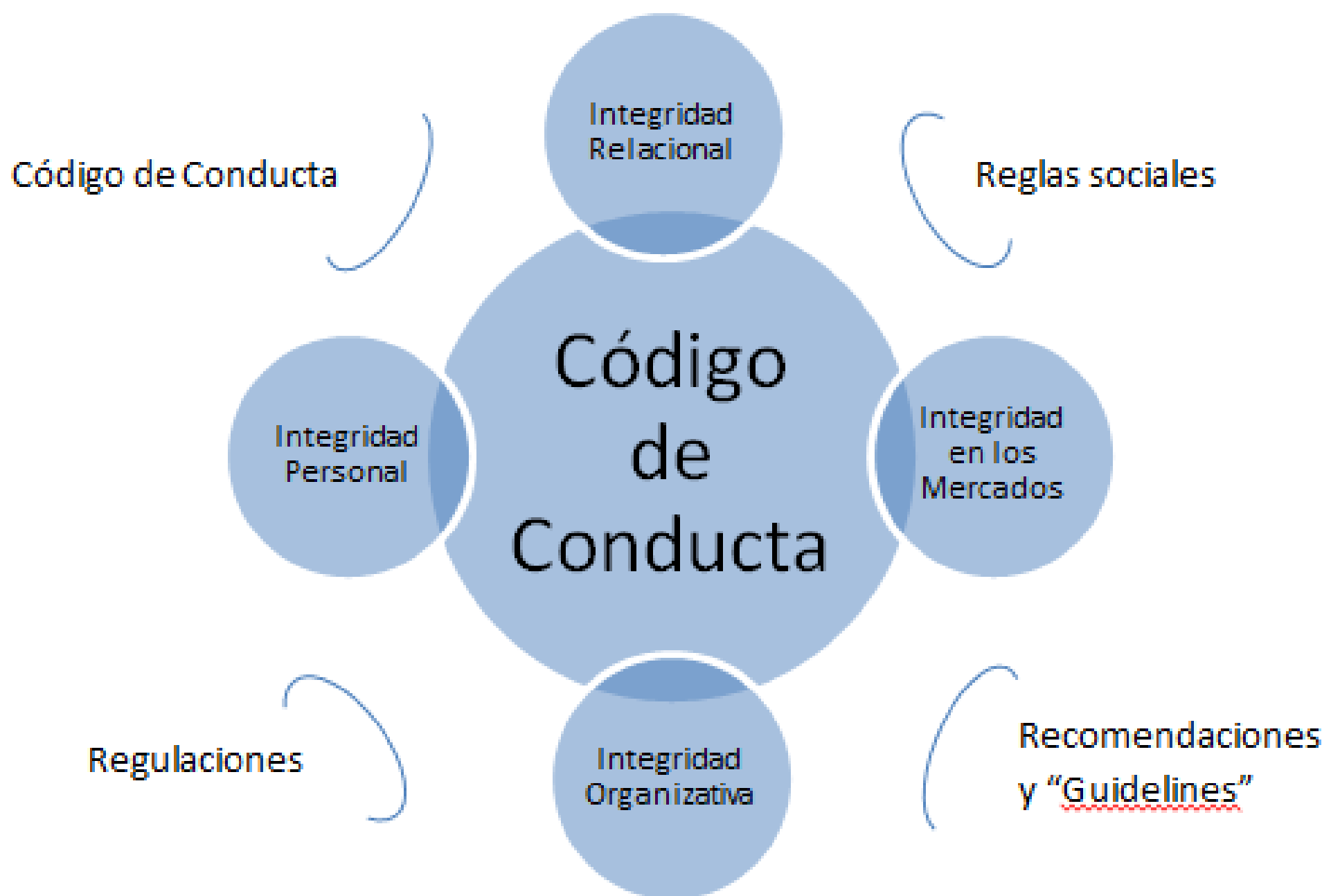
El modelo de gestión del BBVA va más allá de hacer de la ética una obligación y la convierte además en una oportunidad.

1. La ética rentable: acuñamos el concepto de rentabilidad ajustada a principios. Los principios inspiran los compromisos y comportamientos que las empresas asumimos frente a todos nuestros grupos de interés. Bajo esta filosofía, se aplica la política de Responsabilidad Corporativa del Grupo y, por ende la de BBVA Paraguay.

2. La política de RSC: tiene como principal objetivo "Impulsar compromisos que permitan generar valor para los grupos de interés y, a la vez, refuercen en nuestra estrategia de negocio".

En este marco, el compromiso con los Derechos Humanos adquiere especial importancia a través de la adhesión a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y el desarrollo específico del "Compromiso del Grupo en Materia de Derechos Humanos".

3. Código de Conducta: nuestro código de conducta actúa en 4 ámbitos básicos en los que se desglosa el concepto de Integridad Corporativa.



Nuestro código de Conducta se basa en unos Valores Éticos, entre los que hay que resaltar aquellos que resultan clave en nuestra cultura corporativa:

1. Respeto a la dignidad y a los derechos de la persona
2. Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad
3. Estricto cumplimiento de la legalidad
4. Objetividad profesional



Actividades y Resultados

- **Homologación de proveedores, mediante la revisión de los siguientes compromisos:**
 - Revisión, recomendaciones y seguimiento a proveedores que hayan violado gravemente los derechos humanos.
 - Exigencia de garantía para que respeten la legislación laboral vigente. Presentación de comprobantes de que están en regla.
 - Aplicación de controles adicionales a los proveedores de mayor riesgo (por importe de facturación), como por ejemplo: visita a las instalaciones del proveedor; auditoría sorpresiva de planilla de aportes patronales
- **Conocimiento del cliente:** hemos trabajado para mejorar nuestro conocimiento de los clientes y de sus operaciones. El área de Cumplimiento Normativo ha sido reforzada con personal de primer nivel y ha pasado a reportar directamente al Presidente de la entidad.
- **Continuidad de Negocio:** Se estableció un proceso de gestión de continuidad de negocio para reducir el riesgo de interrupción de actividades de negocio causadas por todo tipo de desastres a un nivel aceptable a través de una adecuada combinación de medidas y controles preventivos

y de recuperación. La articulación y desarrollo de este proceso se lleva a cabo mediante la adopción de Planes de Continuidad de Negocio. Se inició un programa de sensibilización, capacitación a toda la plantilla de funcionarios.

Para temas de pandemia y a fin de resguardar la salud de los funcionarios y la sociedad, se han desarrollado los protocolos de salud contra la Influenza H1 N1, el Dengue, entre otros. Todas estas acciones, tratando de resguardar la continuidad y el bienestar de todos.

- **Formación:** en el 2012 el banco ha invertido fuertemente en el tema de la formación de los colaboradores. Se han desarrollado 16.400 horas de capacitación, atendiendo a un itinerario de formación y desarrollo establecido y elaborado por los responsables directos.
- **Great Place to Work:** ofrecer la mejor propuesta de valor del mercado para colaboradores y aspirantes; hemos implementado varias acciones integradoras, de motivación y formación con el fin de generar compromiso, con una empresa que trabaja en pos de la personas. Todos los programas implementados apuntaron a mejorar los indicadores evaluados en la Encuesta de Satisfacción. Hemos logrado estar entre las 10 mejores empresas para trabajar durante el 2012. Elección que se da, más que nada por las respuestas de los funcionarios.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7

Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Compromiso

BBVA Paraguay se suma al compromiso del grupo en el respeto al medio ambiente y la utilización eficiente de los escasos recursos naturales, como pilares de responsabilidad corporativa. Asimismo, desde su dimensión como entidad financiera demuestra su convencimiento en la importancia del desarrollo económico – financiero que deben ser difundidos dentro de un concepto de sostenibilidad, primando el progreso de una sociedad de forma integral, respetando y cuidando el medio ambiente, así como el bienestar social de las personas que intervienen en los distintos procesos productivos.

Sistemas

Código de Conducta: En lo que se refiere a sus relaciones con la Sociedad el BBVA a desarrollado una Política Medio-ambiental en la que concreta su compromiso con el fomento del desarrollo sostenible, el respeto al medio ambiente y la aspiración a la coeficiencia, ratificando su adhesión al contenido del Pacto Global de las Naciones Unidas y del Programa Medioambiental de las Naciones Unidas para Instituciones Financieras.

Actividades y Resultados

- En el año 2012 la Casa Matriz de BBVA Paraguay ha logrado por tercer año consecutivo la certificación ISO 14001 de gestión ambiental, el 56% de la plantilla trabaja en el edificio certificado.
- La ISO 14.001 consiste en una serie de normas que una entidad o empresa debe tener en cuenta para la implementación de un sistema de gestión ambiental. Por lo tanto, BBVA Paraguay, con el sistema implementado en el edificio de la sede matriz, cumple con todas las normas medioambientales, conforme a la auditoría realizada por el certificador.
- Reciclaje de hojas: en las salas de impresiones especialmente dispuestas en cada piso de la casa matriz, se dispone una bandeja para hojas recicladas
- Clasificación de residuos: separación de las basuras de acuerdo a su componente. Lo que es cartón, papel picado y papel mezcla es proveído directamente a la recicladora Procicla, el resto es separado en plásticos, orgánicos, vidrios y metales. Se cuenta con dos contenedores especiales para residuos peligrosos (todo tipo de baterías) en el edificio de la casa matriz, los cuales son separados y dispuestos para su retiro por la empresa Tayi Ambiental.

- Todas las lámparas que se utilizan en el edificio de la casa matriz y sucursales así como los aires acondicionados son de bajo consumo de energía.
- El encendido y apagado de luces y aires acondicionados tienen un horario fijo para el edificio de la casa matriz, de 8:00 a 19:30 hs.
- En el 2012 se trabajó en la elaboración del Manual de Política y Procedimiento de Gestión Medio Ambiental y Social cuyos objetivos son:

Determinar los parámetros, principios y directrices necesarias y suficientes para la aplicación de gestión de riesgos medio ambiental y social y la asignación de la responsabilidad de BBVA Paraguay, con el fin de concordar con los planeamientos y exigencias en materia medio ambiental, exigidos por las instituciones financieras multilaterales y con las leyes medio ambientales del país.

Promover condiciones de bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de las personas, previniendo la degradación del medio ambiente o llevando a cabo acciones de recuperación o mejoramiento de los recursos naturales, culturales y sociales. Se busca mitigar los impactos sobre el ambiente natural en beneficio de la población y del ecosistema.

- Capacitaciones: se continuó trabajando en labores de sensibilización ambiental con nuestros nuevos empleados dentro de los cursos de inducción.
- La hora del Planeta: BBVA ha vuelto a participar en la campaña "La hora del Planeta", promovida por la organización ecologista World Wildlife Found (WWF), durante la cual todas las luces del edificio de la Casa Matriz fueron apagadas como muestra del compromiso del Banco por combatir el cambio climático.

ANITICORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Compromiso

La función de cumplimiento se incorpora en la cultura de la organización y debe verse como parte integral de las actividades de negocio y apoyo establecidas en el desarrollo y logro del objeto social.

Sistema

El riesgo de cumplimiento se define como la posibilidad de que la entidad sea objeto de sanciones legales o normativas, pérdida financiera material, o pérdida de reputación como consecuencia de incumplir con las leyes, regulaciones, normas y organización aplicables a sus actividades.

Dado el compromiso, durante el año 2012, se consolidó la función del Área de Cumplimiento Normativo por su activa participación en el apoyo a la gestión comercial, el estricto cumplimiento en el envío de reportes internos y externos y la oportuna intervención en la radicación de incidencias y mejoras para la optimización del sistema de información.

Actividades y Resultados

En el marco de la política del Grupo de prevenir la utilización de sus productos y servicios con fines delictivos, BBVA continuó en 2012 con la consolidación de la Administración del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo – LD/FT, buscando preservar la integridad corporativa del Grupo y, con ello, uno de los pilares en los que se sustenta el principal activo de cualquier entidad financiera: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general).

BBVA, colabora, apoya y asiste con el Gobierno y con diversas organizaciones nacionales e internacionales tales como: gremios financieros y la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero (SEPRELAD), las cuales están enfocadas a la formación, detección y combate de actividades de lavado de dinero, terrorismo y cualquier forma de crimen organizado. La administración del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo establece los criterios para que los productos y servicios de la compañía no sean utilizados para este tipo de actividades.

En específico, durante 2012 se ejecutaron las siguientes acciones:

- Se ajustó en el aplicativo de la entidad, los algoritmos de validación de listas a todas las operaciones tanto de vinculación como de los diferentes pagos que se realicen al interior de la entidad.
- Se emitieron nuevas actualizaciones de las normas internas sobre prevención de lavado de dinero.
- Se impartieron cursos de formación presencial a empleados. Tanto en la programación de participantes como en los contenidos de los cursos, se prestó especial atención a las necesidades de aquellos empleados que se desempeñan en las áreas de mayor riesgo. Además, con el objetivo de mantener una formación continua y actualizada, se han incluido los materiales formativos y diferentes publicaciones de interés en la intranet, para continuar profundizando en la materia. Estas acciones tuvieron un alcance superior al 90% del total de empleados.
- Se efectuaron visitas de acompañamiento y testeo del adecuado funcionamiento de la Administración del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo en diferentes oficinas a nivel nacional.

- Se implementaron nuevos controles para los riesgos inherentes de la entidad, así mismo, se reforzaron los existentes con el fin de reducir la probabilidad de ocurrencia o el impacto que se pudiera generar en caso de materializarse un evento de riesgo LD/FT.
- Las evaluaciones al sistema realizadas por los diferentes entes de control, han arrojado resultados positivos y se trabaja permanentemente para atender las oportunidades de mejora que han sido identificadas.

Por último, la Entidad también mantiene en funcionamiento los principios de conocimiento del cliente, el conocimiento del mercado, el monitoreo de operaciones, la detección y análisis de operaciones inusuales, y la determinación y reporte de operaciones sospechosas a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) dependiente de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero (SEPRELAD) y atención a solicitudes realizadas por los diferentes entes externos.



Ficha Técnica

Responsabilidad Social Corporativa

Edición de la Comunicación de Progreso 2012

Coordinación General: Sonia Chena

Coordinación Ejecutiva: Annelis Brest

Concepto gráfico y diagramación: Rubiko

Fotografías: BBVA Paraguay S.A.

Colaboradores en la Comunicación de Progreso

Pablo Jimeno, Gerente de Cumplimiento Normativo.

Datos de referencia

Responsabilidad Social Corporativa

Casa Matriz

Mcal. López esq. Torreani Viera

Asunción - Paraguay

Tel. +595 21 417 6000

www.bbva.com.py

