

BBVA Banco Provincial

150
años

adelante.



Informe Anual
de Responsabilidad
Corporativa
2006

150
años
adelante.

ÍNDICE

Informe Anual
de Responsabilidad
Corporativa 2006



2. CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
4. CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

I. ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN

1. **PERFIL DE BBVA BANCO PROVINCIAL**
 - Perfil
 - Marca
2. **LOS GRUPOS DE INTERÉS DE BBVA BANCO PROVINCIAL**
 - Los grupos de interés de BBVA Banco Provincial
 - Identificación de los grupos de interés y canales de diálogo
 - Líneas de actuación como respuesta a las demandas de los grupos de interés
 - Comunicación con los grupos de interés
3. **LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN BBVA BANCO PROVINCIAL**
 - La responsabilidad corporativa en BBVA Banco Provincial
 - Principales Impactos: aspectos relevantes y temas sensibles
 - Sistema de Gobierno Corporativo
 - Sistema y función de Cumplimiento
 - Sistema de Responsabilidad Corporativa
 - Compromisos básicos
4. **CREACIÓN DE VALOR**
 - Introducción
 - Valor directo tangible
 - Valor directo intangible
 - Valor indirecto e inducido

II. LOS GRUPOS DE INTERÉS DIRECTOS

5. **BBVA BANCO PROVINCIAL Y SUS ACCIONISTAS**
 - Crecimiento sostenido del valor
 - Canales de diálogo
6. **BBVA BANCO PROVINCIAL Y SUS EMPLEADOS**
 - Perfil de empleados
 - Encuesta de clima
 - Gestión por competencias, desarrollo profesional y compensación
 - Beneficios sociales y otras iniciativas para empleados
 - Empleo y selección
 - Formación y gestión del conocimiento
 - Derechos Humanos
 - Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos
 - Salud y seguridad laboral
 - Conciliación de vida personal y laboral e igualdad de oportunidades
 - Comunicación y diálogo con empleados
 - Voluntariado
7. **BBVA BANCO PROVINCIAL Y SUS CLIENTES**
 - Canales de servicio
 - Calidad, satisfacción y atención al cliente
 - Reglamento de Transparencia,
 - Productos y servicios con criterios de responsabilidad corporativa (RC)
 - Seguridad y protección de datos
 - Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas
 - Actividades de Auditoría Interna
8. **BBVA BANCO PROVINCIAL Y SUS PROVEEDORES**
 - Estructura organizativa
 - Política de Compras
 - Código ético
 - Sistema de homologación de proveedores
 - Herramientas de gestión y aprovisionamiento

III. EL ENTORNO

9. **BBVA BANCO PROVINCIAL Y EL MEDIO AMBIENTE**
 - Política Medioambiental y Sistema de Gestión Ambiental
 - Impacto ambiental directo: ecoeficiencia en el consumo de recursos naturales
 - Impacto ambiental indirecto: gestión de riesgos y productos servicios con carácter ambiental
10. **BBVA BANCO PROVINCIAL Y EL APOYO A LA COMUNIDAD**
 - Perspectiva general
 - Fundación BBVA Banco Provincial
 - Actuaciones más destacadas
 - Plan Marco de Acción Social del Grupo BBVA para América Latina

IV. INFORMACIÓN ADICIONAL

11. **CRITERIOS DEL INFORME**
 - Perfil, alcance, relevancia, materialidad y cobertura del informe
 - Referencias básicas
 - Rigor y verificación
12. **PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**
13. **OBJETIVOS DEL MILENIO**



CARTA DEL PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La responsabilidad corporativa es para nosotros una premisa que crea un compromiso más allá del negocio. Presentamos un completo y minucioso **Primer Informe de Responsabilidad Corporativa de BBVA Banco Provincial, contenido de las respuestas que en 2006 dimos a nuestro público.** Estamos seguros satisfará las expectativas que, en torno a la actividad de BBVA Banco Provincial, se han planteado nuestros accionistas, clientes, autoridades, proveedores, empleados y comunidad en general. Para cada uno de ellos hemos materializado las acciones que corresponden como empresa socialmente responsable.

Luego de una detallada presentación de nuestra institución tanto en su estructura y posicionamiento

como de su balance, relacionamos la creación de valor tangible, intangible e indirecto como una forma de respuesta a la confianza que en nosotros han depositado accionistas y clientes, así como una demostración de su impacto en los sectores económicos interrelacionados.

Además del sostenido crecimiento del valor material, nuestros accionistas han recibido una atención personalizada a través de un sistema eficiente, diseñado especialmente para esos fines, dando como resultado una interlocución permanente que redundará en su beneficio.

Para nuestro personal, como factor principal para el cumplimiento de nuestros objetivos y tomando en cuenta que “el cliente es el centro de nuestro nego-

cio”, registramos en el período presentado en este informe, un esfuerzo mas allá de beneficios legales y contractuales representado en la gestión por competencia, el desarrollo profesional y la adecuada compensación, además de la promoción y la rotación hacia nuevas experiencias basadas en el desarrollo de la experiencia y el conocimiento.

Queda clara también la importancia que **BBVA Banco Provincial** ha dado a su plantilla en materia de derechos humanos, basada en el Código de Conducta, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas y de la Organización Internacional del Trabajo.

El respeto a las representaciones sindicales, a la salud y a la seguridad laboral quedan igualmente evidenciados en este informe.

Nuestros clientes, insistiendo en que son el centro de nuestro negocio, fueron objeto de programas y productos de innovación con el único objetivo de satisfacer sus necesidades y propiciar un acercamiento directo y personalizado, para ello se reforzaron la red de oficinas, los autoservicios y las bancas telefónica y electrónica.

En materia de calidad y atención se perfeccionó el sistema de Garantía de Respuesta y se implantó Proviatención, especialmente diseñado para la atención directa de reclamos y, como no podía ser de otra manera, se reforzaron productos y servicios en línea con la responsabilidad corporativa, entre los que podemos destacar el interés por la bancarización y por el desarrollo de los microempresarios. También se implementaron las mejores formas posibles de crédito

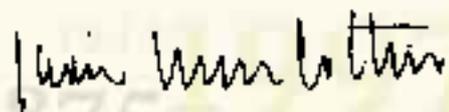
to al consumo, en general, productos y servicios con criterios sociales, ambientales y éticos. Todo esto fue anunciado a través de una publicidad ajustada a la más estricta normativa de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones financieras (SUDEBAN), como del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU).

La seguridad y la protección de datos, la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas, así como las actividades de auditoria interna requirieron acciones celosamente cuidadas para la protección de los intereses de nuestros clientes.

Desde una estructura organizativa adecuada bajo la responsabilidad del Área de Compras, nuestros proveedores fueron seleccionados dentro de un criterio corporativo y bajo las más estrictas normas éticas que establece nuestro código, dando como resultado la homologación de dichos proveedores, aportando así una mayor satisfacción del cliente interno y la total transparencia.

Finalmente corresponde referirnos el tema dedicado a la comunidad, que mereciendo capítulo aparte, lo comenta en su carta el Presidente Ejecutivo, señor José Antonio Colomer, en la cual detalla los programas que en beneficio de los grupos sociales menos favorecidos, desarrolló BBVA Banco Provincial en 2006.

Estamos seguros que como empresa integrada y comprometida con desarrollo del país cumplimos con nuestro compromiso de ser socialmente responsables, pero más seguros estamos de continuar y mejorar cada día las políticas y acciones que de una u otra forma enaltezcan este compromiso.



León Henrique Cottín



**CARTA
DEL PRESIDENTE EJECUTIVO**

Poder presentar ante nuestros distintos públicos el Informe de Responsabilidad Corporativa 2006, es un verdadero motivo de orgullo para BBVA Banco Provincial. Este primer informe recoge la actividad que hemos desarrollado en beneficio de las distintas comunidades a las que nos hemos enfocado, cumpliendo con nuestro principio básico de hacer del deber social un componente indisoluble de la estrategia del Banco, aspirando a la mejora continua de nuestras actividades y poniendo de manifiesto la visión, la identidad y los principios corporativos alineados a la estructura global del Grupo BBVA, del cual formamos parte. Plasmamos en ella nuestro compromiso de creación de valor y de diálogo con nuestra razón de ser: accionistas, clientes, empleados, autoridades y, por supuesto, la comunidad.

Más allá del valor material que corresponde a cada stake-holders, cumplimos y mejoramos cada vez más con el valor intangible de la atención y la calidad, y el valor inducido de apoyar actividades de impacto económico para los distintos sectores de desarrollo del país, determinados por los intereses que cada grupo manifiesta a través de los canales de diálogo. Nuestra política de Responsabilidad Corporativa atiende las necesidades de sus distintos públicos sobre la base del código de conducta, los códigos específicos de las áreas funcionales y del apoyo a la comunidad, lo que garantiza la transparencia y la seguridad necesarias para la confianza que queremos generar.

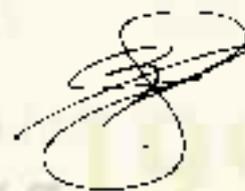
Si bien accionistas, clientes y empleados son parte importante de nuestra actividad social y corporativa, cuyas acciones en su beneficio detallamos en este infor-

me, una mención especial merece el apoyo a las comunidades, que desde la óptica de contribuir a su desarrollo, gestionamos para la educación a través del Proyecto Papagayo, programa pedagógico orientado a educar en valores, promoviendo la lectura y la escritura en niños de sexto grado de educación básica, en escuelas públicas y subsidiadas por la Asociación Venezolana de Escuela Católicas (AVEC), a nivel nacional, que desde 1998 hemos puesto a disposición de la educación en el país.

En paralelo al desarrollo del Proyecto Papagayo y ajustados al Plan Marco de Acción Social de BBVA para América Latina, hemos diseñado el Programa de Becas de Integración, a través del cual estudiantes que ingresan al bachillerato, podrán ser becados para el desarrollo y la culminación de esa importante etapa formativa, contribuyendo de esa manera a evitar la deserción escolar.

Adicionalmente al énfasis que hemos puesto en la educación, también hemos puesto empeño en la formación de microempresarios a través de un programa especialmente diseñado para ese fin y aplicado en convenio con importantes universidades del país; la formación en seguridad a distintas comunidades, así como las donaciones para atender necesidades específicas y la participación en actividades gremiales, son otros de los temas sociales atendidos en 2006.

Finalmente, destacamos el esfuerzo de un equipo multidisciplinario capaz de trabajar intensamente, para hacer de nuestra responsabilidad corporativa un bastión de apoyo y transparencia que aporte al país una cuota importante de elementos orientados a impulsar su desarrollo.



José Antonio Colomer Guiu



**ESTRATEGIA
Y
ORGANIZACIÓN**

Informe Anual
de Responsabilidad
Corporativa 2006



1

Perfil y marca de BBVA Banco Provincial



2

Los grupos de interés de BBVA Banco Provincial



3

La política de responsabilidad corporativa BBVA Banco Provincial



4

Creación de valor





PERFIL DE BBVA BANCO PROVINCIAL



Perfil Introducción

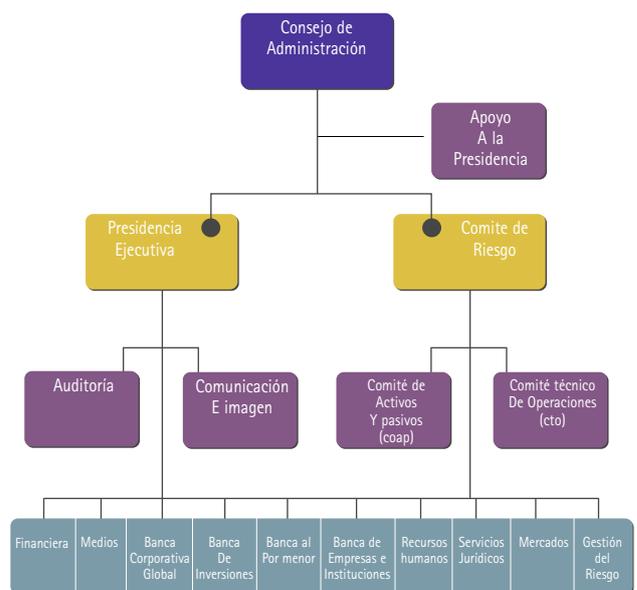
Banco Provincial, S.A. Banco Universal fundado el 15 de octubre de 1953, es una de las primeras instituciones del sistema financiero venezolano, con un capital inicial de Bs. 15.000.000. Por más de cincuenta años ha gozado de una posición preeminente en la mayoría de los segmentos en los que se desempeña.

En Noviembre de 1996, Banco Provincial se convierte en el primer banco universal del país, ampliando su enfoque de negocios para incluir actividades propias de la banca especializada.

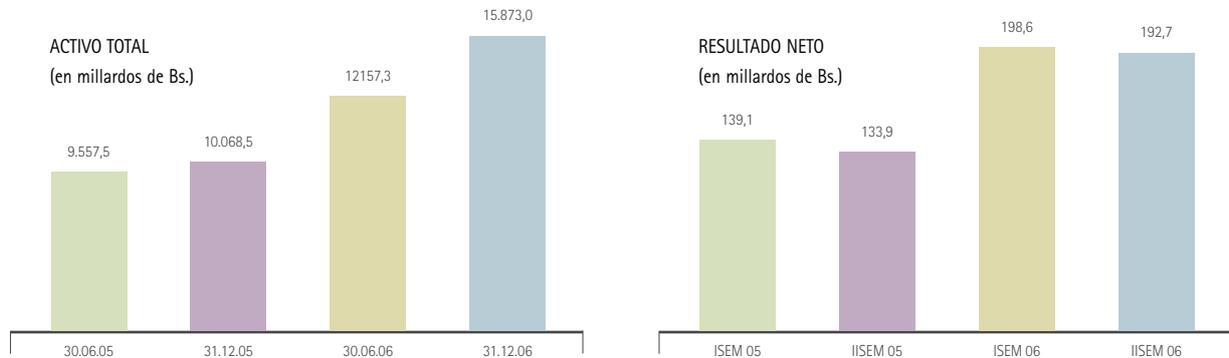
En 1997, el Grupo Banco Bilbao Vizcaya, -hoy Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)-, adquiere una participación mayoritaria de Banco Provincial, como parte de su estrategia de expansión en América Latina, incrementando progresivamente su participación hasta alcanzar actualmente el 53,75%.

El Grupo BBVA es una organización financiera de gran dimensión y reconocida solvencia, presente en Europa, América y Asia, que opera en los mercados financieros mundiales y ocupa puestos de liderazgo en sus principales zonas geográficas de actuación.

Organigrama BBVA Banco Provincial



DATOS RELEVANTES



BALANCE GENERAL (en millardos de Bs.)

	Diciembre 2006	Junio 2006
Activo Total	15.872,9	12.157,3
Inversiones en Títulos Valores	4.460,6	4.263,8
Cartera de Créditos Neta	7.285,2	5.299,3
Captaciones del Público	13.249,4	9.922,1
Patrimonio	1.341,7	1.252,5

ESTADO DE RESULTADOS (en millardos de Bs.)

	II Semestre 2006	I Semestre 2006
Margen Financiero Bruto	571,5	408,7
Margen de Intermediación Financiera	699,4	561,6
Margen Operativo Bruto	269,9	206,9
Margen Operativo Neto	254,8	203,2
Resultado Bruto antes de Impuestos	251,6	200,6
Resultado Neto	192,7	198,6

LA ACCIÓN PROVINCIAL

	Diciembre 2006	Junio 2006
Precio de Cierre (Bs./Acción)	2.390	800
Valor Contable (Bs./Acción)	811,64	757,70
N° de Acciones en Circulación	1.653.014.718	1.653.014.718
Capitalización Bursátil (en millardos de Bs.)	3.951	1.322
Número de Accionistas	4.970	5.029
Utilidad por Acción (Bs./Acción) (*)	115,18	120,10

INDICES DE RENTABILIDAD, LIQUEDEZ, SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS (**)

	Diciembre 2006	Junio 2006
ROE (Resultado Neto / Patrimonio Promedio)	31,8%	34,1%
ROA /Resultado Neto / Activo Promedio)	3,2%	3,7%

INDICES DE SUFICIENCIA PATRIMONIAL (**)

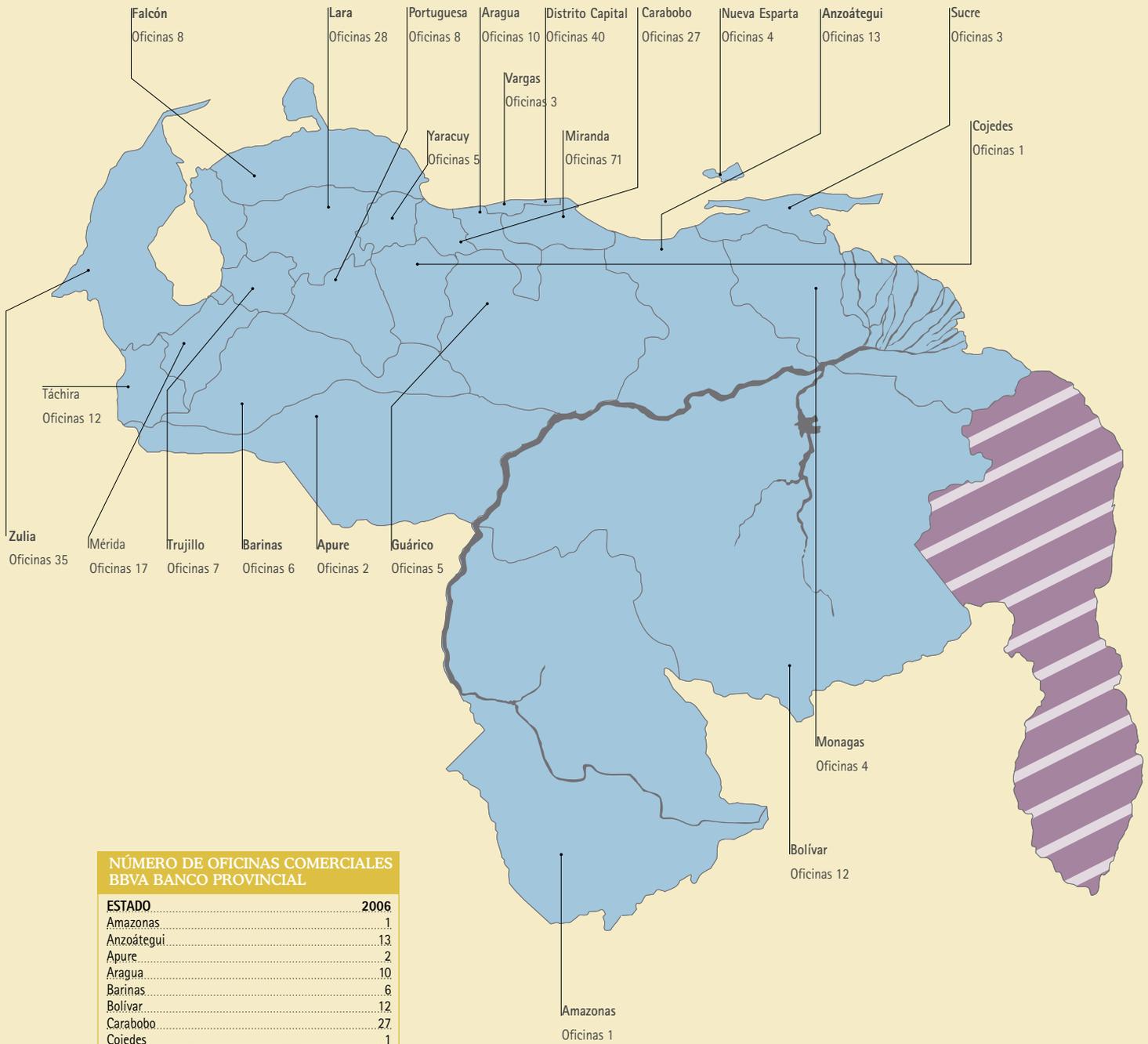
	Diciembre 2006	Junio 2006
Patrimonio / Activo y Operaciones Contingentes ponderadas en base a Riesgo (mínimo requerido 12%)	13,8%	15,3%
Patrimonio / Activo Total (mínimo requerido 8%)	9,0%	11,3%

OTROS DATOS

	Diciembre 2006	Junio 2006
Número de Empleados	5.755	5.540
Número de Oficinas	323	322
Area Metropolitana	115	116
Resto del País	207	205
Exterior	1	1

* Neta de Utilidades Estatutarias

** Según Balance de Operaciones en Venezuela, de conformidad con la normativa legal establecida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras

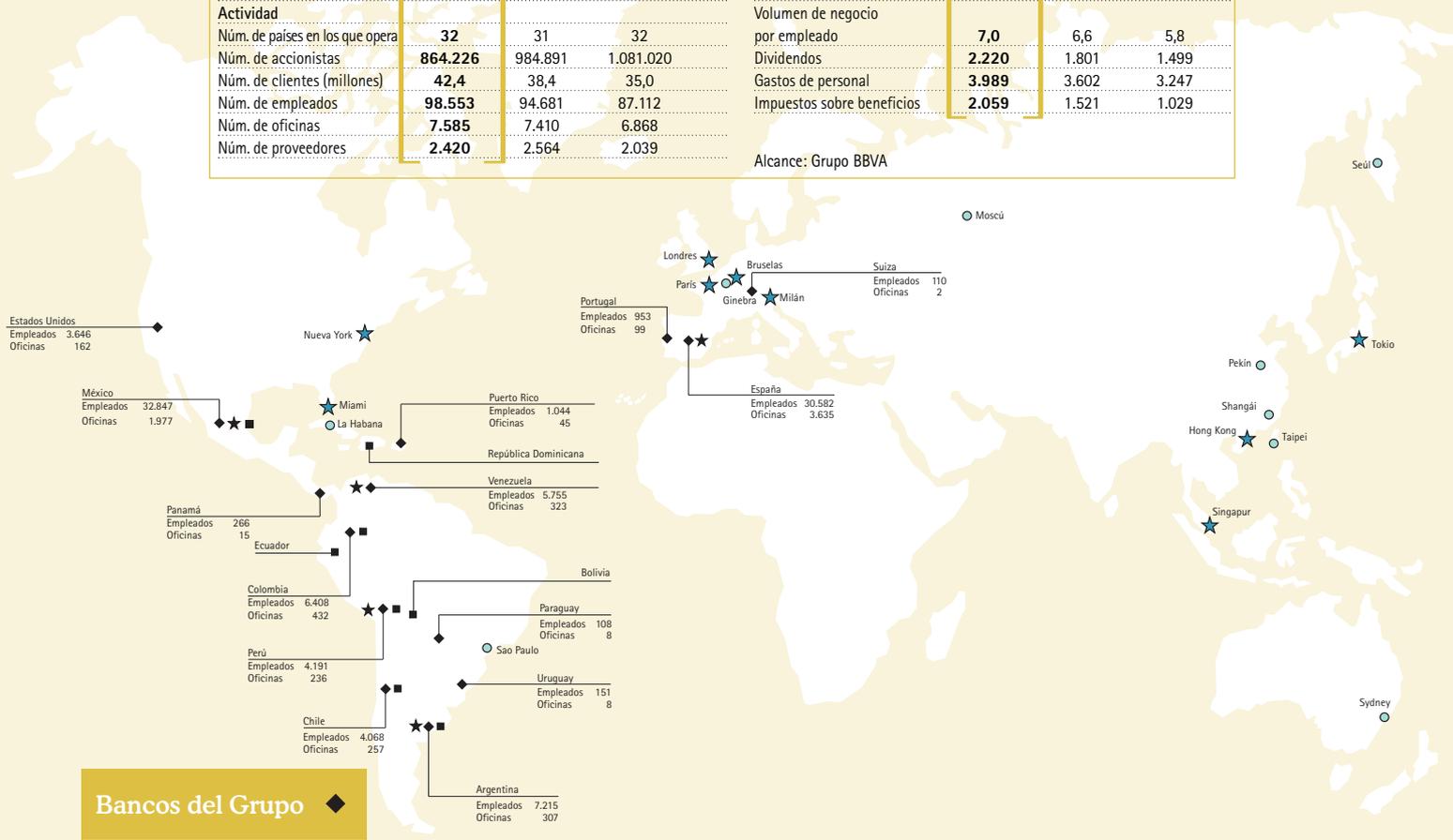


**NÚMERO DE OFICINAS COMERCIALES
BBVA BANCO PROVINCIAL**

ESTADO	2006
Amazonas	1
Anzoátegui	13
Apure	2
Aragua	10
Barinas	6
Bolívar	12
Carabobo	27
Cojedes	1
Distrito Capital	40
Falcón	8
Guárico	5
Lara	28
Mérida	17
Miranda	71
Monagas	4
Nueva Esparta	4
Portuguesa	8
Sucre	3
Táchira	12
Trujillo	7
Vargas	3
Yaracuy	5
Zulia	35
Totales	322

Datos básicos del Grupo BBVA

(Millones de euros)	2006	2005	2004	(Millones de euros)	2006	2005	2004
Resultados				Resultados			
Margen ordinario	15.701	13.024	11.120	Otros datos			
Margen de explotación	8.883	6.823	5.59	Capitalización bursátil	64.788	51.134	44.251
Beneficio antes de impuestos	7.030	5.592	4.137	Beneficio por acción	1,39	1,12	0,87
Beneficio atribuido	4.736	3.806	2.923	P/V (Precio /Valor Contable; veces)	3,6	3,9	4,0
Balance				Rentabilidad por dividendo	3,49	3,52	3,39
Activos totales	411.916	392.389	329.441	ROE-Rentabilidad sobre recursos propios	37,6	37,0	33,2
Créditos sobre clientes	262.969	222.413	176.673	Ratio de eficiencia con amortizaciones	42,6	46,7	48,6
Recursos de clientes	425.709	401.907	329.254	Tasa de morosidad	0,83	0,94	1,13
Patrimonio neto	22.318	17.302	13.805	Volumen de negocio por empleado	7,0	6,6	5,8
Fondos propios	18.210	13.036	10.961	Dividendos	2.220	1.801	1.499
Volumen de negocio	688.678	624.320	505.927	Gastos de personal	3.989	3.602	3.247
Actividad				Impuestos sobre beneficios	2.059	1.521	1.029
Núm. de países en los que opera	32	31	32	Alcance: Grupo BBVA			
Núm. de accionistas	864.226	984.891	1.081.020				
Núm. de clientes (millones)	42,4	38,4	35,0				
Núm. de empleados	98.553	94.681	87.112				
Núm. de oficinas	7.585	7.410	6.868				
Núm. de proveedores	2.420	2.564	2.039				



Bancos del Grupo

- España
 - BBVA
 - Banco de Crédito Local
 - Finanzia
 - Uno-e
- América Latina
 - BBVA Banco Continental (Perú)
 - BBVA Banco Francés (Argentina)
 - BBVA Banco Provincial (Venezuela)
 - BBVA Bancomer (México)
 - BBVA Chile
 - BBVA Colombia
 - BBVA Panamá
 - BBVA Paraguay
 - BBVA Puerto Rico
 - BBVA Uruguay
- Resto del Grupo
 - BBVA Bancomer USA
 - BBVA Portugal
 - BBVA Suiza
 - Laredo National Bank (Estados Unidos)
 - Texas State Bank (Estados Unidos)

Leyenda

- ◆ Países en los que el Grupo BBVA cuenta con entidad bancaria.
- ★ Sucursales.
- Oficinas de representación.
- ★ Fundaciones.
- Gestoras de pensiones.

Gestoras de pensiones

- Afore Bancomer (México)
- AFP Génesis (Ecuador)
- AFP Provida (Chile)
- Consolidar AFJP (Argentina)
- AFP Horizonte (Perú)
- AFP Horizonte (Colombia)
- Previsión AFP (Bolivia)
- Crecer AFP (República Dominicana)

Fundaciones

- Fundación BBVA (España)
- Fundación BBVA Banco Continental (Perú)
- Fundación BBVA Banco Francés (Argentina)
- Fundación BBVA Banco Provincial (Venezuela)
- Fundación BBVA Bancomer (México)

Principales hechos de BBVA Banco Provincial en el 2006

FEBRERO

- Talleres de Formación para Microempresarios (iniciación empresarial). Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC – Estado Carabobo) y Universidad de Los Andes (ULA – Estado Trujillo).

ABRIL

- Creación del Comité de Auditoría / Principio de Gobierno Corporativo.
- Creación del Comité de Riesgo / Principio de Gobierno Corporativo.
- Banca de Empresas e Instituciones lanzó el producto Instituciones Educativas, diseñado para apoyar y facilitar a las casas de estudios sus procesos administrativos.
- Culminación del Proyecto de Reingeniería de Recaudación Especial para el Instituto Venezolana del Seguro Social (IVSS).
- Fundación BBVA Banco Provincial expone la muestra "Arturo Uslar Pietri: Un clásico moderno".
- Visitas de periodistas del área de tecnología al Centro de Cómputos del BBVA Banco Provincial.

MAYO

- Lanzamiento del producto "Crédito Instantáneo" para clientes nómina.

JUNIO

- BBVA Banco Provincial da inicio a un programa de financiamiento bajo condiciones especiales a las farmacias independientes del país con miras a impulsar su modernización en alianza con la Fundación para el Desarrollo Sostenible de Venezuela (FUNDES).
- Participación de BBVA Banco Provincial en la XXXVI Asamblea Anual del Consejo Nacional del Comercio y los Servicios (Consecomercio).

JULIO

- Fundación BBVA Banco Provincial lleva a cabo la premiación estatal y nacional del Proyecto Papagayo.
- BBVA Banco Provincial participa en la Feria Iberoamericana del Arte.
- Participación en la LXII Asamblea anual de Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (Fedecámaras).
- Participación de BBVA Banco Provincial en el XXXVI Congreso de la Confederación Venezolana de Industriales (Conindustria).

AGOSTO

- La Revista IT Manager, presenta un estudio ubicando a BBVA Banco Provincial entre las 10 empresas High Tech de Venezuela.
- BBVA Banco Provincial el "Mejor banco Corporativo e Institucional on-line" reconocimiento designado por la revista Global Finance.

SEPTIEMBRE

- BBVA Banco Provincial ofrece novedoso financiamiento para microempresarios venezolanos a través de la nueva Tarjeta Microempresario Visa BBVA Banco Provincial.

NOVIEMBRE

- BBVA Banco Provincial ofrece el primer Centro Leasing de la banca venezolana.
- Reconocimiento de la Revista Producto a la campaña del BBVA Banco Provincial ¿Necesitas carro?

DICIEMBRE

- BBVA Banco Provincial entrega donativo a la Universidad Central de Venezuela destinado a apoyar el Programa de Prevención en el área de drogas que desarrolla esta importante casa de estudios.

Marca BBVA Banco Provincial

BBVA Banco Provincial como parte del Grupo BBVA, entiende la marca como la promesa que la entidad hace a sus grupos de interés y la experiencia que éstos viven en su relación con ella en todos los puntos de contacto (sucursales, publicidad, informes). Una marca fuerte requiere coherencia entre estos dos componentes: la promesa (lo que decimos) y la experiencia (lo que hacemos).

Desde este punto de vista, en BBVA Banco Provincial la gestión de la marca está absolutamente vinculada a la cultura, los valores y los comportamientos de los empleados, pudiendo establecer una equivalencia entre marca y personas/ empleados.

Este modo de entender la marca nace en 2003 como estrategia de grupo y se denomina “Experiencia BBVA”.

Posicionamiento o territorio de la marca

El Grupo BBVA definió un posicionamiento corporativo para su marca, que consiste en tres ejes: “Liderazgo”, “Innovación” y “De personas para personas”. Estos tres elementos configuran el modo como el grupo quiere ser percibido por el mercado. Estos tres ejes se entienden de la siguiente manera:

- El liderazgo, concebido como reconocimiento y no como magnitud. Significa ir por delante y establecer las reglas del juego. No deriva sólo del tamaño, sino también de la capacidad de desarrollar proyectos nuevos y generar confianza.
- La innovación, que implica poseer mentes abiertas y la generación de nuevas ideas, así como esti-

mular el desarrollo tecnológico siempre con el norte de facilitarle la vida a los clientes.

- De personas para personas, descansa en la convicción de la importancia del factor humano. Las personas que pertenecen al BBVA Banco Provincial son la verdadera ventaja competitiva de la institución y quienes establecen relaciones a largo plazo con sus clientes y con la sociedad.

Grado de fortaleza de la marca

BBVA Banco Provincial cuenta con una gran recordación, presencia y conocimiento en la mente del consumidor venezolano. Esta fortaleza es producto de un importante esfuerzo comunicacional en donde la marca está presente en todas las piezas publicitarias de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la institución.

El lenguaje y modo de expresarse del Grupo BBVA

El adelante. de BBVA, no es un eslogan publicitario sino una forma sintetizada de expresar su visión en una sola palabra.

adelante.

- Es un concepto derivado de la visión: “En BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas”.
- Sintetiza el mensaje clave de la empresa a sus principales grupos de interés.
- Significa: “si quieres, puedes”.
- Es un mensaje de confianza, que anima a las personas a perseguir sus sueños y proyectos, en los que BBVA se implicará para su consecución.

Premios y Reconocimientos

BBVA Banco Provincial entre las 10 empresas High Tech de Venezuela. BBVA Banco Provincial se ubicó entre las 10 primeras compañías del estudio sobre de las 100 empresas High Tech de Venezuela presentado por la Revista IT Manager, publicación especializada en gerencia estratégica de la tecnología del Grupo Gerente.

BBVA Banco Provincial el “Mejor banco Corporativo e Institucional on-line” La revista Global Finance, seleccionó entre los bancos de América Latina a BBVA Banco Provincial, entidad que forma parte del Grupo BBVA, como “Mejor banco corporativo e institucional por Internet” en la séptima entrega a los mejores bancos en Internet.

Premio Producto. Reconocimiento de la Revista Producto a la campaña de BBVA Banco Provincial ¿Necesitas carro?



LOS GRUPOS DE INTERÉS DE BBVA BANCO PROVINCIAL: SISTEMA DE DIÁLOGO Y GESTIÓN

El compromiso de BBVA Banco Provincial con sus grupos de interés

“Transmitir en cada uno de los múltiples contactos con los grupos de interés una experiencia única y diferenciable que aporte valor sostenible”.

Rasgos básicos: principales grupos de interés del Grupo BBVA Banco Provincial

Accionistas

Clientes

Empleados

Proveedores

Reguladores

Sociedad

Campos de mejora

- Consolidación de los sistemas de escucha y comunicación.
- Establecimiento del Comité de Responsabilidad Corporativa.

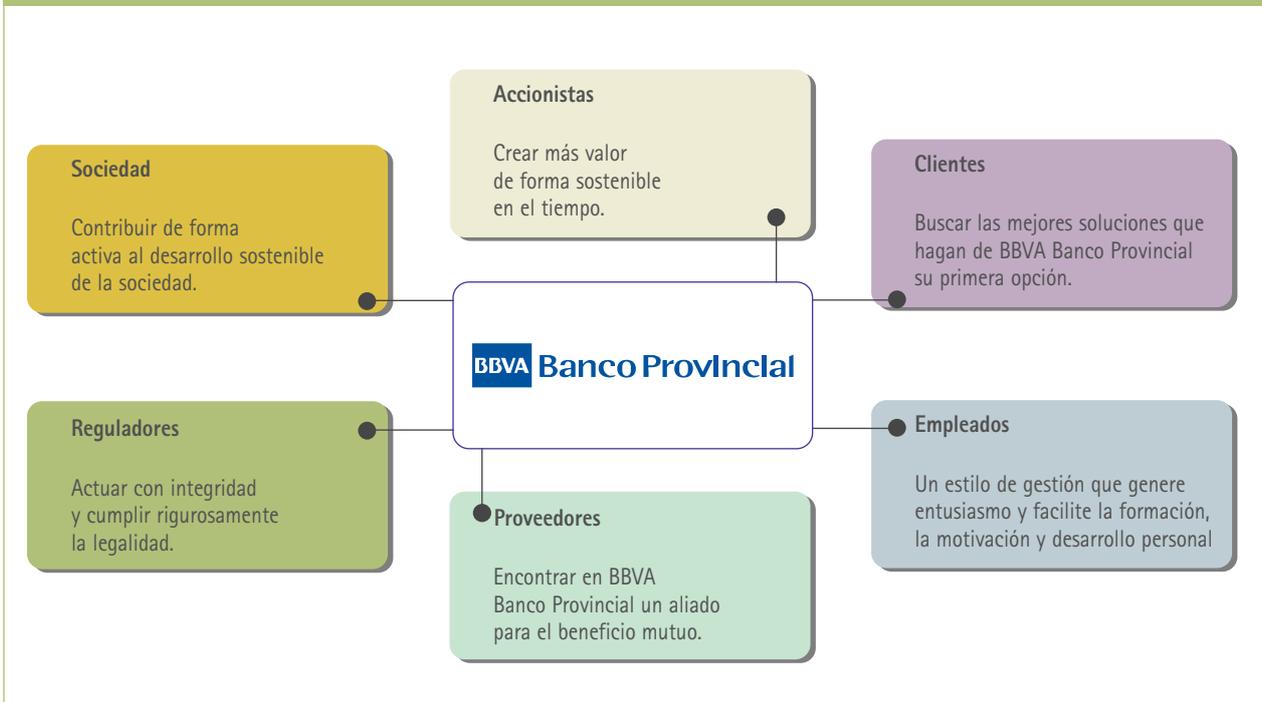
Fortalezas

- Sistemas de escucha y comunicación.
- Herramientas de detección, medición y valoración de las expectativas.
- Sistema de integración de las expectativas en la gestión.

Principales líneas de trabajo en el 2007

- Colaborar con el intercambio de información entre los países que conforman el Grupo BBVA, para analizar los resultados de los procesos de escucha y evaluar posibles vías de mejora.
- Establecer los pasos necesarios para la creación del Comité de Responsabilidad Corporativa.
- Realizar la encuesta de clima.

El compromiso de BBVA Banco Provincial con sus grupos de interés



Los grupos de interés de BBVA Banco Provincial

BBVA Banco Provincial define a sus grupos de interés como todas aquellas personas, instituciones o colectivos que afectan significativamente su actividad y sus decisiones y/o que se ven afectadas por ellas. El concepto de grupo de interés es central para el modo como BBVA Banco Provincial entiende la responsabilidad corporativa, puesto que su objetivo esencial es aportar el máximo valor posible y equilibrado a estos grupos.

Este capítulo pretende reflejar de forma muy sintética el ciclo de la relación del Banco con sus grupos de interés, que comprende los siguientes pasos básicos:

- Identificación de los grupos de interés y habilitación de canales de diálogo con ellos.
- Integración de las expectativas de los grupos de interés en la gestión: identificación de los temas relevantes para ellos y análisis de la valoración que realizan de la gestión del Banco.
- Información de las acciones efectuadas a los grupos de interés.

Identificación de grupos de interés y canales de diálogo

BBVA Banco Provincial ha realizado a lo largo de 2006 un ejercicio de identificación de sus grupos de interés y de los subgrupos que los componen a través de reuniones y talleres de trabajo con los directivos que más relación tienen con ellos. El criterio principal empleado para la identificación de un grupo o subgrupo ha sido que el colectivo que lo compone tenga respecto de BBVA Banco Provincial expectativas similares y que se diferencien de las de otros grupos.

Con todos los grupos de interés, se han habilitado canales de diálogo (de escucha y comunicación), con el doble fin de entender sus expectativas para la gestión diaria de la organización y trasladarles información sobre la estrategia y las actividades de BBVA Banco Provincial, tomando en consideración los aspectos que son más relevantes para ellos.

Los principales grupos y subgrupos de interés detectados y los canales de diálogo más importantes establecidos se relacionen en la tabla presentada a continuación:

Canales

ACCIONISTAS: Grandes accionistas, medianos accionistas, pequeños accionistas, accionistas empleados, inversores institucionales, analistas de inversión y agencias de rating.

Canales de escucha

- Correo electrónico: vbfac01@provincial.com

Canales de comunicación

- Informes semestrales.
- Página web: www.provincial.com

Canales de comunicación y escucha

- Oficina de Atención al Accionista: ubicada en el Centro Financiero Provincial. Piso 14. Av. Este 0 con Av. Volmer. San Bernardino. Caracas.
- Asambleas Generales y Extraordinarias de Accionistas.
- Línea telefónica: 0212-5046714 y el Fax: 0212-5045738.

CLIENTES: particulares (grandes patrimonios, particulares); empresas (autónomos y pequeñas empresas, grandes empresas, grandes corporaciones, empresas familiares, negocios globales) e instituciones (a. Administraciones públicas, organismos internacionales, empresas y organismos dependientes a nivel nacional, comunitario y local y b. Instituciones privadas: ONG's/fundaciones y asociaciones empresariales).

Canales de escucha

- Estudios de Calidad.
- Estudios de posicionamiento.
- Focus groups y jornadas de trabajo con clientes para conocer su opinión sobre temas concretos.

Canales de comunicación

Particulares

- Banca VIP por página web.

Todos

- Publicidad.
- Página web www.provincial.com

Canales de comunicación y escucha

- Canales de cada unidad: redes comerciales.
- Oficina de Atención al Cliente: Ubicada en el Centro Financiero Provincial. Piso 15. Av. Este 0 con Av. Volmer. San Bernardino. Caracas.
- Buzón Seguimiento de Reclamos en la página web.
- Sistema de Atención al Cliente de Canales Tecnológicos (SACCT): es un sistema diseñado para dar respuesta eficiente a las inquietudes de los clientes sobre el uso y funcionamiento de los canales por internet: Provinet, Línea Provincial, Provitexto y Provinet Móvil.

EMPLEADOS: Directivos, otros empleados, asociaciones sindicales con representación en BBVA Banco Provincial.

Canales de escucha

- Sistema de Autogestión del Empleado (S.A.E.M.): Es un aplicativo en intranet que el área de Recursos Humanos pone a disposición de los empleados, mediante el cual se permite la autogestión de diferentes servicios en periodos de respuestas que van desde la inmediatez hasta los 15 días. Entre los servicios ofrecidos por el SAEM están:
 - Constancias de trabajo.
 - Solicitudes de Guarderías.
 - Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM).
 - Pago de Impuestos (ARI).
 - Vacaciones.
 - Planes vacacionales.
 - Fideicomiso.
 - Anticipo de utilidades.
 - Financiamiento de consumo de comedor.
 - Certificado Médico Vial.
 - Préstamos a empleados.
- Encuestas de Calidad: satisfacción Cliente Interno, las cuales permiten a las diferentes áreas del Banco evaluar los servicios que reciben de sus

proveedores internos, con base a tres indicadores fundamentales: Actitud de servicio, (que contempla la amabilidad, disposición y buen trato); Rapidez en respuesta, (referida al tiempo); y Efectividad en la respuesta, que abarca resolución del problema, asesoramiento y apoyo efectivo.

Canales de comunicación

Todos los empleados Comunicaciones Internas

- Boletín diario Buenos Días.
- Sección "Noticias" del portal principal de intranet.
- Revista adelante.
- Revista Entorno.
- Provisual (Cartelera informativa).

Área de Recursos Humanos

- Portal del Empleado.

Buzones informativos

- Buzones Departamentales.
- Buzón UNIDAR (dirigido a la Red de Oficinas).
- Buzón Ud. Sabía Que (a toda la plantilla).

Canales de comunicación y escucha

Todos los empleados y sindicatos

- Entrevistas de fijación de objetivos, de competencias y de retroalimentación.
- Gestores de RRHH.
- Calidad en Línea: Aplicativo en la intranet del Banco Provincial que permite recibir oportunidades de mejora relacionadas con la calidad de servicio, con base a una lista de temas prioritarios dentro de la gestión de la calidad; así como difundir contenidos estratégicos relacionados con temas de Calidad para favorecer el seguimiento a los mismos.
- Área de Relaciones Laborales/ Mecanismos estipulados de relación con asociaciones sindicales.
- Comités de Seguridad y Salud Laboral.
- Programa Encuentros con la Presidencia.

Directivos

- Jornadas Grupos de Mejora.
- Comité de Dirección semanal.
- Reunión gerencial mensual con la Presidencia Ejecutiva.

PROVEEDORES: Proveedores recurrentes homologados, proveedores recurrentes no homologados, proveedores puntuales.

Canales de escucha

- Cuestionarios de homologación.

Canales de comunicación y escucha

Área de Compras, Inmuebles y Servicios Generales

- Reuniones periódicas.
- Herramienta on-line de negociación y aprovisionamiento.

REGULADORES: Reguladores del sector, reguladores de privacidad/ protección de datos, reguladores de prevención de blanqueo de capitales, organismos de defensa de la competencia, reguladores de los mercados de valores, otros reguladores en los ámbitos locales, regionales, nacionales y supranacionales que afectan a la actividad del Banco.

Canales de escucha

- Seguimiento de la legislación.
- Línea telefónica para denuncias a través del (0212) 5045784 para que el empleado deje su mensaje grabado sobre presuntas actitudes éticamente cuestionables.
- **Correo electrónico:** alertas_cumplimiento@provincial.com, mediante el cual se reciben alertas en materia de prevención de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo.
- **Correo electrónico:** codigo.conducta@provincial.com mediante el cual se reciben alertas en cuanto a conductas éticamente cuestionables.
- **Línea Telefónica de Alertas:** (0212) 5044953 / 5046562 / 5044178 para la recepción de alertas en materia de prevención de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo.

Canales de comunicación

- Portal de Apoyo a la Presidencia en Intranet.
- Portal Servicios Jurídicos en Intranet.
- Revista Entorno (incluye una sección fija para temas de Cumplimiento Normativo).
- Reportes semanales y mensuales a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban), Superintendencia de Seguros y Comisión Nacional de Valores (CNV) en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- Boletín electrónico Actualidad Jurídica.
- Informes de Auditoría.
- Presentaciones al Comité de Auditoría sobre actividades relevantes así como seguimiento de planes anuales.
- Resumen Mensual de Actividad de Auditoría al Comité de Dirección.
- Entrega de Informes de Auditoría a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban).
- Entrega de informes de Auditoría a Auditores Externos.
- Presentaciones periódicas al Comité de Riesgos sobre la actividad desarrollada por Auditoría Interna.
- Informes Mensuales a la VPE Riesgo relativo a oficios recibidos :
 - Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban).
 - Instituto Para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (Indecu).
 - Estadísticas Gestión Recuperaciones.

Canales de comunicación y escucha

- **Correo electrónico:** actitud.responsable@provincial.com a través del cual se atiende presuntas actitudes éticamente cuestionables de acuerdo a los dispuesto en el Código de Conducta.
- **Correo electrónico:** Buzón de Consultas e Información Jurídica: VBCFCJ01@provincial.com a través del cual se brinda asesoría legal a toda la red de oficinas comerciales y demás Unidades Centrales del Banco.
- **Líneas Telefónicas de Consulta sobre Actitud Responsable:** (0212) 5044643 / 5046326 / 5044145, mediante las cuales se responden las inquietudes sobre presuntas actitudes éticamente cuestionables de acuerdo a los dispuesto en el Código de Conducta.
- **Líneas Telefónicas de Consultas e Información Jurídica:** (0212) 5045937 / 5045014 / 5044833, mediante las cuales se atiendan las consultas de empleados del Banco sobre aspectos legales.
- **Comités Legales:** Participación activa en los diversos comités legales de la Asociación Bancaria de Venezuela, Consejo Bancario Nacional y Consejo Nacional de Promoción e Inversiones.
- Consultas públicas de formación de leyes, reglamentos y demás normativa. Participación activa en los procesos de discusión y formación de leyes, reglamentos y demás normativa, especialmente, vinculada al sector financiero.
- **Talleres de Formación Legal:** Impartidos a empleados del Banco sobre diversos temas legales que rigen la actividad bancaria.
- Participación como ponentes de profesionales del área de Servicios Jurídicos en diversos foros sobre esta materia.
- **Áreas reguladoras:**
 - Servicios Jurídicos.
 - Cumplimiento Normativo.
 - Auditoría Interna.
 - Eficiencia e Intervención.
 - Riesgos.
 - Recursos Humanos.

SOCIEDAD: Ciudadanos y agrupaciones de la sociedad civil (ONG's, medios de comunicación, fundaciones, asociaciones de consumidores, centros académicos y de investigación, líderes de opinión).

Canales de escucha

- Medios de comunicación.

Canales de comunicación

- Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.
- Participación en actos y foros de Responsabilidad Social Corporativa.
- Medios de Comunicación.

Canales de comunicación y escucha

- Dirección de Comunicación e Imagen.
- Fundación BBVA Banco Provincial.
- Servicio de Estudios.
- Diálogo directo con ONG's, medios, expertos, centros académicos y de investigación.

Líneas de actuación como respuesta a las demandas de los grupos de interés

El BBVA Banco Provincial define sus prioridades de actuación atendiendo al señalado proceso de escucha a los grupos de interés, y teniendo en cuenta la visión, valores y prioridades estratégicas del Grupo, los compromisos adquiridos y los principales riesgos y oportunidades, tanto desde el punto de vista general como desde la perspectiva de la responsabilidad. Puede verse el proceso detallado y las prioridades fijadas para el 2007 en el capítulo “La política de responsabilidad corporativa en BBVA Banco Provincial”.

Comunicación a los grupos de interés

La comunicación de las acciones que BBVA Banco Provincial desarrolla como respuesta a las

expectativas y demandas de los grupos de interés se efectúa principalmente por las siguientes vías:

- Interacción cotidiana que las áreas tienen con los grupos de interés con los que se relacionan.
- Comunicación corporativa a través de los medios de comunicación y de las acciones publicitarias.
- Página Web, Informes Financieros Semestrales e Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.

Este Informe de Responsabilidad Corporativa tiene como principal objetivo rendir cuentas a los grupos de interés sobre lo realizado en el año y sobre los resultados obtenidos, incluyendo tanto los logros como las oportunidades de mejora.



LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN BBVA BANCO PROVINCIAL

3

El compromiso de BBVA Banco Provincial con la responsabilidad corporativa

"Aportación del máximo valor posible y equilibrado a todos sus grupos de interés directos y al conjunto de las sociedades donde opera".

Rasgos básicos

Atención a las expectativas de los grupos de interés.

Componente básico de la cultura corporativa.

Atención a todas las dimensiones de la actividad.

Carácter integral.

Grado de avance en las principales líneas de trabajo en el 2006

Coordinación de las estrategias de responsabilidad y reputación corporativas. **3**

Coordinación y gestión de la información. **2**

Atención a las expectativas de los grupos de interés en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa. **2**

Integración de criterios de RC en RR. HH. Negocio, Riesgos, Cumplimiento, Compras y Medios. **2**

Desarrollo del modelo de monitorización de la reputación corporativa. **3**

u Poco significativo, v Significativo, w Muy significativo.

Fortalezas

- Sistema de Gobierno Corporativo.
- Código de Conducta y códigos funcionales.
- Política de apoyo a la comunidad.

Principales canales de diálogo en los que se consulta sobre políticas básicas de RC

- Unidad de Comunicación e Imagen.
- Unidad de Cumplimiento.
- RRHH.

Nota: Existen otros canales de diálogo detallados en el capítulo «Los grupos de interés de BBVA».

Campos de mejora

- Mayor calidad en el diálogo con los grupos de interés.
- Formación interna en Responsabilidad Corporativa.
- Desarrollo de la Responsabilidad Corporativa en el negocio y en la política de compras.

Principales líneas de trabajo en el 2007

- Avances en el sistema de consulta y diálogo con grupos de interés.
- Integración de la política de responsabilidad corporativa en la estrategia general y en las áreas de apoyo y de negocio.
- Establecimiento del Comité de Responsabilidad Corporativa.

La responsabilidad corporativa en BBVA Banco Provincial

Visión, identidad y principios corporativos

La visión del Grupo BBVA “trabajamos por un futuro mejor para las personas”, se ha concretado de forma operativa por BBVA Banco Provincial, a través de siete Principios Corporativos, que constituyen la base de la cultura corporativa.

BBVA Banco Provincial quiere ser una empresa que escucha a sus grupos de interés y que integra sus expectativas y demandas en todos los ámbitos de su comportamiento. Y ello desde la propia definición de su visión y de sus principios, que son el resultado de un proceso de “escucha” y de integración de las expectativas, valores y aspiraciones de sus principales grupos de interés. El resultado de definir “lo que queremos ser” (escucha a directivos y empleados), “lo que debemos ser” (escucha a los grupos de interés) y “lo que somos” (historia, fortalezas y debilidades).

Los Principios Corporativos constituyen la concreción de la visión del Grupo BBVA y de las entidades financieras que lo integran, en la relación con cada uno de sus grupos de interés y sintetizan sus valores básicos y la forma cómo entiende su carácter y su actividad como empresa. Cada uno implica compromisos y comportamientos específicos y en conjunto responden a las tres líneas de la identidad diferenciada (innovación, personas para personas y liderazgo), conformándose como los pilares sobre los que construye su marca y su reputación.

Principios Corporativos

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

Proceso de determinación de aspectos relevantes y prioridades

Este compromiso se plasma interna y externamente tomando en cuenta:

- 1) La manera de entender y gestionar la responsabilidad corporativa.

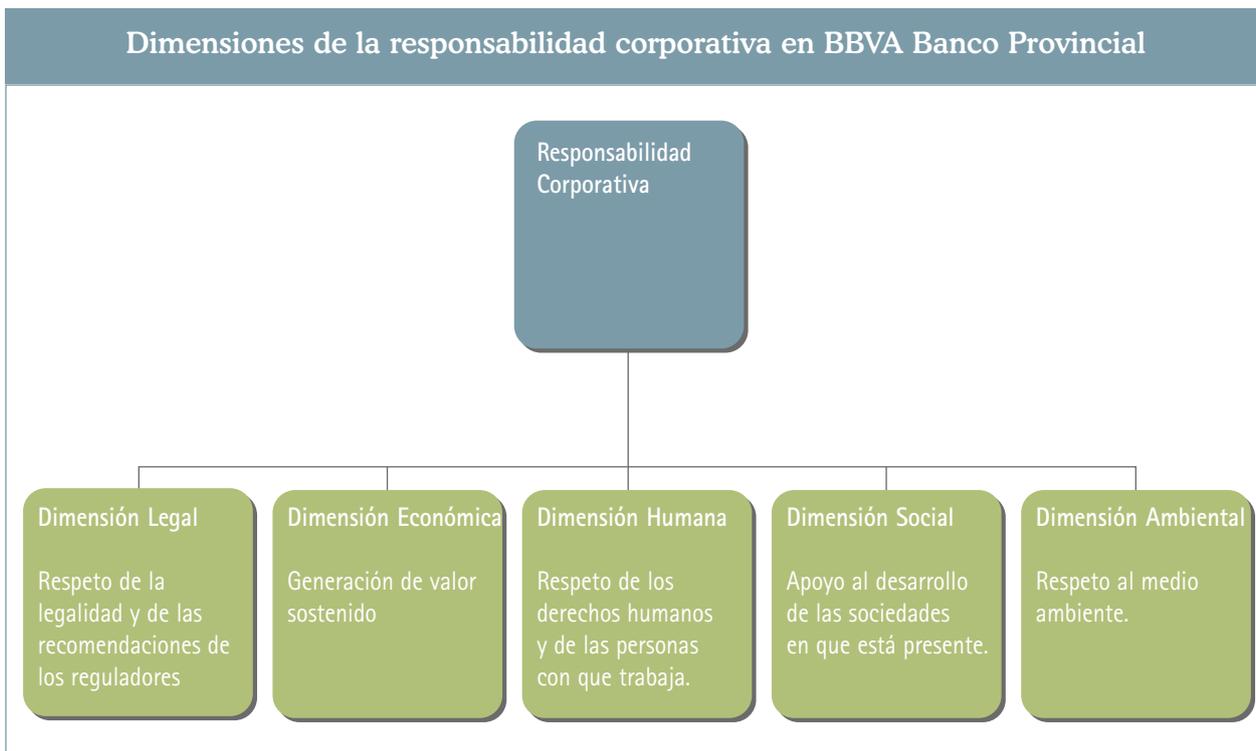
- 2) La respuesta a las principales tendencias y retos en el sector de actividad.
- 3) La incorporación de las preocupaciones detectadas de los grupos de interés y de las expectativas sociales de mayor relevancia tanto en el comportamiento como en las actividades de la entidad.
- 4) La forma de afrontar los impactos de la actividad en la sociedad donde opera.
- 5) Los compromisos internos y externos asumidos en materia de responsabilidad corporativa.

A partir del análisis de los elementos citados, BBVA Banco Provincial identifica y gestiona sus principales riesgos y oportunidades, delimita los aspectos más relevantes que afectan a su responsabilidad corporativa y define las líneas básicas de su estrategia y sus prioridades a mediano y corto plazo. Todo ello, tamizado por un criterio general que rige tanto la gestión integral de BBVA Banco Provincial como la gestión específica de la responsabilidad corporativa: el respeto del principio de precaución, fundamentado en criterios de valoración del riesgo, prudente, consistente y basado en la experiencia.

Responsabilidad corporativa y escucha a los grupos de interés

BBVA Banco Provincial entiende la responsabilidad corporativa como un compromiso integral de aportación del máximo valor posible y equilibrado a todos sus grupos de interés directos (accionistas, clientes, empleados y proveedores) y al conjunto de las sociedades donde opera: escuchando y tratando de dar la mejor respuesta a sus expectativas, respetando escrupulosamente la legalidad, las exigencias y las recomendaciones de los reguladores y con los niveles más estrictos de integridad y transparencia.

Un compromiso, en este sentido, que atiende implicaciones de la actividad como: económica, legal, ética, humana y social; y que se identifica con la aspiración a la excelencia: a la mejora de la calidad en las relaciones que el Banco mantiene con todos sus grupos de interés y, por tanto, en todas sus actividades. Un compromiso, en consecuencia, que aspira a la sostenibilidad como empresa y al fomento del desarrollo sostenible.



Para BBVA Banco Provincial, este compromiso responde a un doble convencimiento: una mayor exigencia por parte de la sociedad a que las empresas tengan comportamientos y criterios responsables y, por otra parte, dichas actuaciones contribuyen significativamente a la creación de valor y a la sostenibilidad empresarial. De esta manera, se logran los siguientes objetivos: mejor aceptación de la empresa por sus grupos de interés directos, fortalecimiento de la reputación, mejora de la gestión y la calidad e incremento de la diferenciación y la capacidad competitiva.

La responsabilidad corporativa, desde dicho punto de vista, es para la organización un elemento central de consolidación de un estilo de gestión basado en la credibilidad y en la confianza de todos sus grupos de interés y en el establecimiento de relaciones estables, sólidas y mutuamente provechosas con todos ellos. En definitiva, se genera valor compartido con todos los grupos de interés, algo que la institución considera esencial para la optimización del crecimiento sostenido del beneficio.

Un compromiso, además, que se pretende integrar decididamente en sus principales líneas estratégicas, en todas las actividades y las áreas y en toda la sociedad donde trabaja, insertándolo tanto en las prácticas internas y en la gestión de los recursos disponibles como en las actuaciones dirigidas hacia el exterior de la organización.

Desde esta perspectiva, el presente informe se estructura partiendo de los aspectos más relevantes y prioritarios que se desprenden tanto de la visión, la identidad y los principios de BBVA Banco Provincial como de la valoración de las preocupaciones y expectativas de los grupos de interés, así como de la consideración de los temas más relevantes para el conjunto de entidades financieras que integran su sector de actividad, para los organismos internacionales, los analistas y las agencias de evaluación.

Tendencias, riesgos y oportunidades

Como ya se ha indicado, en el proceso de determinación de los aspectos más relevantes y de las prioridades de su política de responsabilidad corporativa, el Banco presta una atención permanente a los temas que consideran más relevantes las principales entidades del sector financiero, los organismos internacionales que actúan en este campo y los analistas y agencias de evaluación. Los temas así detectados apuntan hacia las tendencias más importantes que afectan al sector financiero y orientan sobre los principales desafíos que se deben afrontar en materia de sostenibilidad en un horizonte de mediano plazo.

De acuerdo con este consenso generalizado, los aspectos que se juzgan más relevantes para el sector, sin que el orden suponga rango de importancia, son los siguientes:

1. Mantenimiento y mejora de la confianza de los clientes.
2. Comportamiento ético y cumplimiento normativo: prevención de la corrupción y del blanqueo de capitales
3. Actuación contra la exclusión financiera.
4. Impacto en el medio ambiente.
5. Inversión socialmente responsable.
6. Gestión de los riesgos éticos, sociales y ambientales.
7. Códigos de conducta alineados con los principios éticos y el cumplimiento normativo.
8. Gobierno Corporativo.
9. Transparencia informativa.
10. Satisfacción de las expectativas de los empleados diversidad y conciliación de la vida laboral y personal.
11. Actuaciones de apoyo a la comunidad.

En conjunto, se trata de cuestiones que suponen para las entidades financieras una clara indicación de cuáles son sus principales riesgos, pero también sus mayores oportunidades, en materia de responsabilidad corporativa a mediano plazo.

Para el Banco, estas importantes preocupaciones del sector constituyen un componente fundamental para la delimitación de su estrategia, su política y sus prioridades específicas en materia de responsabilidad corporativa. En esta medida, son temas que se están incorporando crecientemente a su gestión, como se apunta a lo largo de este informe, y que se toman en consideración en su sistema de gestión de los riesgos, presidido por un principio de precaución que concede importancia creciente a este tipo de riesgos.

Líneas estratégicas

Las líneas estratégicas de BBVA Banco Provincial, están definidas a partir de un criterio de grupo, unas líneas estratégicas para cumplir con sus objetivos empresariales, dar respuesta a las preocupaciones y las expectativas de sus grupos de interés, afrontar las tendencias de su sector de actividad, mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades. Las líneas estratégicas prioritarias son las siguientes:

1. Mejorar permanentemente la organización a través de la transformación estructural y la evolución cultural, para hacer responsables a las unidades de negocio de su propia estrategia.

2. Gestionar de forma proactiva la cartera de negocios, asignando más capital económico a las actividades de mayor crecimiento potencial.
3. Implantar un modelo de negocio basado en las habilidades y fortalezas de la institución en la gestión de redes de distribución, en la eficiencia y en la gestión del riesgo.
4. Establecer una disciplina de capital estricta con alta rentabilidad que permita autofinanciar el crecimiento y remunerar adecuadamente al accionista.
5. Crecer de forma orgánica y no orgánica.
6. Atender de forma prioritaria la innovación buscando la diferenciación en tres ámbitos:
 - Acceso financiero a segmentos poco bancarizados (jóvenes, sectores de bajos ingresos).
 - Mayor acercamiento a productos de gran valor por parte de nuevos segmentos (gestión de carteras).
 - Nuevos negocios (servicios no financieros, servicios profesionales y administrativos, salud, vivienda, ocio).
7. Convertirse en una entidad financiera generadora de servicios de personas para personas.
8. Convertirse en el mejor banco del sector financiero nacional.

Principio de precaución

Un criterio básico para la política de responsabilidad social corporativa y para la gestión integral del Banco como parte del grupo BBVA, es el respeto del principio de precaución, en cuya operatividad desempeña un papel central el Sistema de Gestión del Riesgo, que fundamenta su actuación en criterios de valoración del riesgo prudente, consistente y basado en la experiencia.

BBVA Banco Provincial considera la gestión del riesgo una parte intrínseca del negocio bancario y una fuente fundamental de su ventaja competitiva. Dispone para ello de un Sistema de Gestión del Riesgo Global, que hace posible compatibilizar las necesidades de los clientes y las expectativas de los accionistas y de los restantes grupos de interés, así como los requerimientos de los reguladores. El Sistema descansa en el Consejo de Administración de BBVA, que determina la política de riesgos del Grupo a través de la Comisión Delegada Permanente y de la Comisión de Riesgos, y está gestionado a nivel corporativo por el área de Riesgos.

Los elementos de la gestión de riesgos del Grupo BBVA que se aplican en Venezuela directamente vinculados con el principio de precaución son:

- El apoyo a la estabilidad del sistema financiero en el que opera, contribuyendo así a su desarrollo. Es un apoyo en el que desempeñan un papel esenciales dos elementos básicos: se encuentra en desarrollo la implantación interna de modelos avanzados de gestión del riesgo plenamente alineados con el Nuevo Acuerdo de Capital conocido como Basilea II y la estrecha colaboración con las instituciones públicas y los reguladores en la génesis de las formativas relacionadas con la gestión de riesgos.
- La aplicación de políticas basadas en aspectos estrictamente técnicos relacionados con el riesgo y la rentabilidad.
- Consideración de criterios éticos, sociales y ambientales en el análisis del riesgo:

- En el ámbito ético, se cuenta con políticas definidas que rigen la gestión de todos los tipos de riesgos, que incluyen normas de integridad y buen gobierno corporativo y que son transparentes para todos los usuarios. Todos los profesionales del área de Riesgos están sometidos a rigurosas normas deontológicas internas (sistematizadas en los Principios Básicos de Gestión del Riesgo), que se recogen en manuales que se aprueban por la Comisión de Riesgos del Consejo.
- En el ámbito social, planteando criterios preferenciales para productos y servicios dirigidos a colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales: rentas bajas, trabajadores informales, entre otros.
- En el ámbito ambiental, se viene trabajando en la elaboración de un mapa de riesgos ambientales que clasifique toda la cartera crediticia según este criterio. Al tiempo, se viene desarrollando también una metodología para la consideración de los factores ambientales en el análisis del riesgo crediticio de todo tipo de proyectos y empresas, que ya se aplica en grandes proyectos de inversión (particularmente, en la modalidad de project finance).
- De otro lado, existe una avanzada metodología de análisis, medición, mitigación y gestión de los riesgos fiduciarios (basados en la

protección de los intereses del cliente en la gestión en nombre de terceros) en cuya identificación y valoración toma en consideración también los aspectos sociales y éticos.

El Grupo BBVA se encuentra bajo las disposiciones contenidas en la Ley Sarbanes-Oxley, la cual contempla que desde el año 2006 la alta dirección de las empresas, deben efectuar la evaluación anual de los riesgos y del grado de efectividad del sistema de control interno ejercido en la generación de la información financiera, además de ello, exige elaborar un informe que detalle los resultados de dicha evaluación.

A nivel local, BBVA Banco Provincial viene desarrollando desde el año 2004 un proyecto que permite describir los procedimientos utilizados, la documentación de los controles llevados y la evaluación de la efectividad de los mismos. Este proyecto ha rebasado las exigencias de la ley, reforzando los niveles y el sistema de control, con el objetivo de consolidar una cultura singular de control interno corporativo. A lo largo del año 2006 se completó la fase de documentación del modelo, la identificación de los riesgos críticos y la validación de los controles asociados. En la actualidad la Unidad de Cumplimiento Normativo y Control Interno se encarga de dar continuidad a la implantación del proyecto y Auditoría Interna de validar la mitigación de las debilidades detectadas.

Principales impactos: aspectos relevantes y temas sensibles

Para la sistematización de los aspectos más relevantes según la opinión de los grupos de interés, se han tomado en cuenta los percibidos por los canales generales de consulta y diálogo (vid. el capítulo “Los grupos de interés de BBVA Banco Provincial”).

Independientemente de la valoración que cada grupo de interés realiza sobre la gestión de BBVA Banco Provincial, los temas que consideran más relevantes son:

- Clientes particulares: capacidad de respuesta, orientación a sus necesidades concretas, buen trato, comportamiento ético, transparencia y buena organización interna.
- Clientes empresariales:
 - Pymes: precio y funcionamiento adecuados de los servicios prestados.
 - Grandes empresas: apoyo en sus necesidades de crecimiento.

- Instituciones: condiciones económicas y adaptación a sus necesidades.
- Empleados: desarrollo profesional y compromiso (respeto, estímulo para la generación de ideas, igualdad de oportunidades, transparencia y clima de confianza).
- Proveedores: cumplimiento de los compromisos contractuales, trato personal, agilidad en el proceso de negociación / adjudicación / contratación.
- Accionistas: creación de valor, transparencia y claridad informativa, adaptación a sus necesidades y calidad de la gestión.
- Opinión pública: buen trato a los clientes, calidad y relación calidad/precio, orientación a sus necesidades, adecuada gestión de reclamaciones y buenos empleados.
- Reguladores: cumplimiento estricto de la legislación, facilidad de interlocución y transparencia.

Prioridades y progresos

La política de responsabilidad corporativa es integral y transversal, la cual pretende incidir en todas las líneas de actividad y en todas las áreas del Banco. Los campos de actuación preferentes a nivel estratégico (sin que el orden comporte rango de prioridad) son los siguientes:

1. Visión, identidad y principios corporativos.
2. Gobierno Corporativo.
3. Cumplimiento: respeto de la legalidad y de la integridad.
4. Sistemas de comunicación y diálogo con los grupos de interés y con la opinión pública.
5. Gestión de los recursos humanos y relación con empleados.
6. Gestión del riesgo.
7. Actividad de negocio.
8. Relación con proveedores.
9. Apoyo a la comunidad.

Principales procesos y sistemas de gestión que afectan a la política de responsabilidad corporativa

De acuerdo con todo lo anterior, la responsabilidad corporativa es en BBVA Banco Provincial un componente indisoluble de su estrategia y de su práctica: una forma de aspirar a la mejora continua en todas sus actividades, es decir, a la excelencia. Una aspiración para la que dispone de un avanzado modelo de gestión, al que todas las unidades del Grupo contribuyen, pero en el que tienen un papel fundamental determinados sistemas y procesos.

Sistema de Gobierno Corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo es un elemento absolutamente central en su actividad. Orienta la estructura y el funcionamiento de sus órganos sociales para el interés de la entidad y de sus accionistas, buscando la complementariedad con los objetivos que frente a la organización tienen los restantes grupos de interés. Es por eso un elemento también fundamental para su responsabilidad corporativa.

Sistema y función de Cumplimiento

El Sistema de Cumplimiento constituye, junto con el Sistema de Gobierno Corporativo, la base en la que BBVA Banco Provincial afianza el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético.

Pieza clave en el sistema es el Código de Conducta que define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor, la integridad corporativa. Atribuye a la función de Cumplimiento el objetivo de promover el desarrollo y velar por la efectiva operatividad de las normas y los procedimientos necesarios para asegurar:

- El cumplimiento de las disposiciones legales y estándares de comportamiento ético relevantes que afecten a cada uno de los negocios y actividades de BBVA Banco Provincial, así como de los criterios y pautas de actuación contenidos en el Código.
- La identificación de eventuales incumplimientos y la gestión apropiada de los riesgos que de ellos pudieran derivarse.

La Función de Cumplimiento, conforme a los criterios del Banco Internacional de Pagos (BIS), articula sus actividades en torno a tres ejes:

- Ante cambios en el entorno normativo, promueve la adaptación de políticas y procedimientos y supervisa su implantación.
- Asegura que los futuros desarrollos en materia de productos y negocios se adecuan a las políticas corporativas e incorporan los elementos necesarios para identificar y evaluar eventuales riesgos de cumplimiento.
- Desarrolla actividades de monitorización y examen de los procesos críticos, identifica y

evalúa los riesgos, proponiendo medidas correctoras, y supervisa y participa tanto en la elaboración de contenidos formativos como en su difusión.

Otras funciones de la Dirección de Cumplimiento Normativo y Control Interno son:

- Representar a BBVA Banco Provincial ante a los Órganos Reguladores.
- Diseñar y hacer seguimiento a los planes y programas anuales exigidos por la legislación vigente.
- Coordinar las actividades de formación y capacitación del personal en materia de prevención y control legitimación de capitales, tráfico y consumo de drogas y financiamiento del terrorismo.
- Ejercer la secretaría del Comité Integral de Riesgos.
- Ejercer la presidencia del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales (CPCLC), coordinar su gestión y velar en el Grupo Provincial por el cumplimiento de la legislación vigente en materia

de prevención y control legitimación de capitales, tráfico y consumo de drogas y financiamiento del terrorismo.

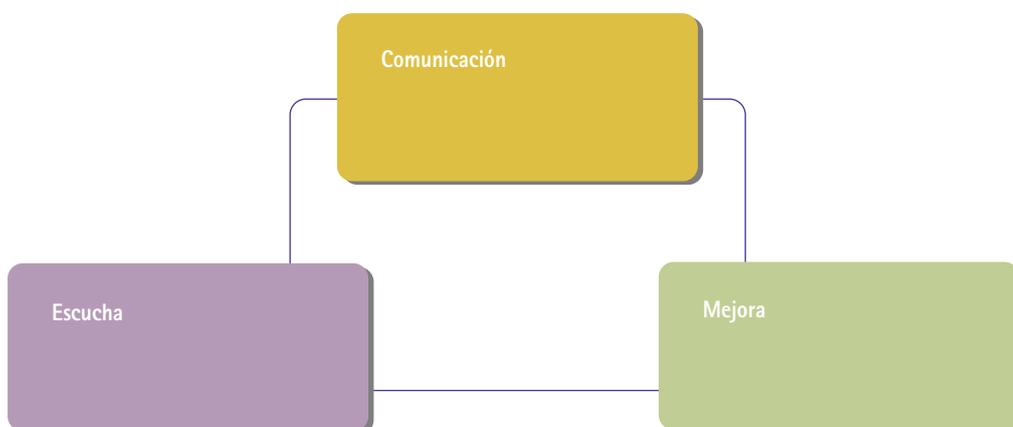
- Reportar las actividades sospechosas aprobadas por el CPCLC a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Superintendencia de Seguros y a la Comisión Nacional de Valores.
- Implantar en todas las áreas del Banco y Empresas Filiales el Modelo de Control Interno.
- Presentar informes anuales y trimestrales al Consejo de Administración de BBVA Banco Provincial.

Sistema de Responsabilidad y Reputación Corporativas

Gestionado por la Unidad de Comunicación e Imagen. El sistema integra dos funciones diferenciadas, pero claramente vinculadas y complementarias: la gestión de la reputación y la coordinación de la política de responsabilidad corporativa.

En conjunto, materializa su actividad en torno a tres líneas de actuación que se retroalimentan: segui-

Sistema de Responsabilidad y Reputación Corporativas



La Integridad Corporativa en el Código de Conducta de BBVA Banco Provincial

– **Integridad relacional:** referida a las relaciones que BBVA Banco Provincial establece con sus grupos de interés.

Los aspectos más relevantes son:

- Confidencialidad y transparencia en la relación con los clientes.
- Criterios relativos a selección, gestión, desarrollo y seguridad y salud del personal.
- Criterios relativos a selección y gestión de proveedores.
- Criterios relativos a prevención del lavado de dinero y de la financiación de actividades delictivas y terroristas, así como en lo referente a la neutralidad política y al compromiso social y ambiental como principales aspectos en sus relaciones con la sociedad.

– **Integridad en los mercados:** por la que BBVA Banco Provincial asume el compromiso de promover la integridad y la transparencia en los mercados en los que interviene, desarrollando procedimientos adecuados para evitar su manipulación y el uso inapropiado de la información privilegiada, así como su compromiso por la transparencia en la información al mercado y por la libre competencia.

– **Integridad personal:** relativa a las pautas de actuación individual que han de respetar todos los empleados de BBVA Banco Provincial, incluyendo, entre otros aspectos, criterios para la prevención de conflictos personales de interés y para la gestión del patrimonio personal, así como normas referentes a la aceptación de regalos y compensaciones. Se recogen también los procedimientos para que cualquier empleado pueda comunicar incumplimientos del código, con absoluta garantía de confidencialidad y de ausencia de cualquier represalia para el mismo.

– **Integridad organizativa:** concreta los órganos y funciones específicas para velar por el correcto cumplimiento de su contenido y para preservar eficazmente la integridad corporativa: los Comités de Gestión de la Integridad Corporativa y la Función de Cumplimiento.

miento de la opinión de los grupos de interés (“escucha”); propuesta de criterios, políticas y comportamientos responsables en todas las áreas de actividad (“mejora”), en buena medida derivados de la labor de “escucha”; y comunicación y diálogo de las actuaciones realizadas (“comunicación”).

Compromisos básicos **Principios y políticas fundamentales**

BBVA Banco Provincial ha materializado el compromiso con todos sus grupos de interés en las bases de su cultura corporativa extendiéndolo a toda la organización y a todas las actividades. Todo en el marco de una forma de entender la actividad financiera que concibe como pilar de su estrategia la confianza generada en los grupos de interés y que, en esa medida, considera valores esenciales la integridad, la profesionalidad, la credibilidad y la responsabilidad social corporativa.

Además de los ya reseñados Principios Corporativos, los elementos esenciales en que se formaliza esta filosofía son:

- Código de Conducta.
- Códigos específicos de áreas funcionales.
- Políticas complementarias.
- Acuerdos internacionales suscritos.

Código de Conducta

El Código de Conducta de BBVA Banco Provincial concreta el quinto de los principios de su cultura corporativa: “el comportamiento ético y la integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar la actividad”. Constituye el documento en que se refleja el conjunto de los compromisos del Grupo con la sociedad. Vincula a todos sus profesionales, pudiendo extenderse a cualquier otra persona o entidad que se relacione con el Banco cuando, por la naturaleza de la relación, su forma de actuar pueda afectar a la reputación de BBVA Banco Provincial. En este sentido, constituye una guía segura de comportamiento para mantener estándares rigurosos de integridad, ética y honestidad, siendo una pieza clave en la preservación de la integridad corporativa del Banco. Mediante su cumplimiento se da seguridad y confianza a los accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en general sobre la voluntad y las capacidades de BBVA Banco Provincial para cumplir los compromisos que se derivan de sus actividades.

El código recoge explícitamente el compromiso de BBVA Banco Provincial con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de Derechos Humanos, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el de otros convenios y tratados de organismos internacionales, como la OCDE y la Organización Internacional del Trabajo, dedicando una atención relevante a los valores éticos esenciales en la cultura del Banco, entre los que cabe destacar:

- Respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos inherentes.
- Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad.
- Estricto cumplimiento de la legalidad.
- Objetividad profesional.

Para facilitar su conocimiento, todos los empleados de BBVA Banco Provincial han recibido un ejemplar del Código de Conducta y han asistido a sesiones de trabajo presenciales en las que se han clarificado los elementos claves del mismo. Igualmente, durante el 2006 se ha avanzado en sus mecanismos de comunicación y difusión, reforzando y homogeneizando los contenidos, con el objetivo de asegurar que desde el momento de la incorporación de nuevos colaboradores a la Organización, se disponga de un fácil acceso a esta importante información.

BBVA Banco Provincial viene elaborando normas específicas que desarrollan algunos de los principios y criterios recogidos en el Código de Conducta. Entre las implantadas en el 2005, merecen mencionarse las dedicadas a "Aceptación de regalos y compensaciones" y a "Entrega de regalos y organización de eventos".

Códigos específicos de áreas funcionales

- Código de Conducta en los Mercados de Valores: contiene normas, pautas de actuación y procedimientos encaminados a garantizar el cumplimiento de la normativa de conducta en los mercados de valores, concretamente en materia de prevención del abuso de información privilegiada y de conductas de manipulación de cotizaciones, así como en materia de prevención y tratamiento de los conflictos de intereses que pueden suscitarse en este ámbito. Es de aplicación a toda la plantilla del Banco que, bien por su cargo, bien por desempeñar una labor directamente relacionada con los mercados de valores, deban someterse al mismo.

En lo relativo al análisis de compañías, BBVA Banco Provincial ha adoptado exigentes estándares de conducta, que se rigen a nivel del Grupo. En este sentido, los analistas tienen prohibido invertir en aquellas compañías sobre las que emiten recomendaciones y se comprometen explícitamente en cada uno de sus informes a que las opiniones expresadas en los mismos, reflejen fielmente su opinión personal, declarando que no han recibido, reciben o recibirán compensación alguna por dar una recomendación en concreto. Asimismo, los informes de análisis revelan aquellos conflictos de intereses que la normativa ha definido como relevantes para su conocimiento por los inversores destinatarios de los informes.

- Norma sobre reclutamiento, selección y admisión del personal para el ingreso a BBVA Banco Provincial: como principio se contratan profesionales competentes y bien formados, tomando en consideración sólo su perfil profesional/técnico y nivel de competencias individuales (habilidades), sin restricción en cuanto a raza, edad, nacionalidad, religión o género.
- Manual de Calidad de Compras: establece y documenta la gestión que realiza el área de Compras, demostrando su capacidad de proveer productos y servicios de forma consistente, atendiendo los requisitos de los usuarios del Banco y aumentando la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de los mismos.
- Principios Básicos de Gestión del Riesgo: conjunto de criterios de independencia, globalidad, objetividad, descentralización, diferenciación y carácter integral y activo en la gestión del riesgo, así como criterios procedimentales e instrumentales, dirigidos todos a preservar la solvencia de la entidad, a desarrollar una política de riesgos alineada con los objetivos estratégicos del Banco y a contribuir a que las decisiones del área se orienten a la creación de valor para el accionista, en un marco de rentabilidad ajustada al riesgo.
- Estatuto de Auditoría: conjunto de criterios de objetividad, imparcialidad, independencia, diferenciación de la función, confidencialidad y suficiencia de la información que guían la actuación de los auditores internos del BBVA Banco Provincial.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento del Grupo BBVA: Conjunto de principios y pautas generales de

actuación que rigen la toma de decisiones de aprovisionamiento por el Grupo y la relación del mismo con sus proveedores, tanto externos como internos, entre los que se incluyen el respeto a la legalidad y el compromiso de BBVA con la integridad, la objetividad, la transparencia, la confidencialidad y la responsabilidad corporativa.

Políticas complementarias

- Política Medioambiental: aprobada en junio del 2003, formaliza el compromiso del Grupo BBVA con el respeto al medio ambiente y la eficiencia en el uso de recursos naturales en todos los ámbitos de su actividad.
- Políticas de apoyo a la comunidad: se dispone de numerosos canales de actuación en este ámbito. Destacan entre ellos los desarrollados por la Fundación BBVA Banco Provincial, cuyos estatutos sociales constituyen políticas que formalizan el compromiso que por esta vía asume la entidad con la sociedad, adicional a otros programas desarrollados desde el Banco.

Acuerdos internacionales suscritos

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas: firmado por BBVA a nivel de Grupo en el 2002, exige el compromiso de respetar sus principios, relativos a los derechos humanos, a las normas laborales, a la protección del medio ambiente y a la lucha contra la corrupción.
- Iniciativa para Instituciones Financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI): suscrita por el Grupo BBVA en el 1998. Es su objetivo movilizar los esfuerzos de las entidades financieras para fomentar la protección del medio ambiente y su colaboración con el desarrollo sostenible, con el establecimiento de los principios básicos para una gestión ambientalmente responsable (www.unepfi.org). En el 2006, el Grupo ha participado en la versión piloto de un curso de análisis de riesgos ambientales y sociales bajo la dirección académica del INCAE en Costa Rica. Igualmente, participó en los talleres presenciales y en la reunión anual del grupo de trabajo de Latinoamérica, celebrada en la ciudad de Bogotá.
- Principios de Ecuador: impulsados por la Corporación Financiera Internacional (agencia perteneciente al Banco Mundial), tienen por fi-

nalidad el establecimiento de criterios ambientales y sociales exigentes en la financiación de grandes proyectos de inversión (en la modalidad de project finance). Se han revisado en junio del 2006, afectando desde entonces a los proyectos superiores a 10 millones de dólares y en todo tipo de países. BBVA ha sido (en el 2004) el primer banco español en adherirse, ratificando en el 2006 su adhesión a los Principios revisados (www.equator-principles.com). Todas las operaciones del Grupo sujetas a estos principios, están centralizadas en España

Además de estos acuerdos, BBVA Banco Provincial reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo, reconocimientos ambos que se recogen explícitamente en el Código de Conducta del Banco.

Principales asociaciones

BBVA Banco Provincial forma parte de las principales organizaciones o asociaciones nacionales del sector financiero y económico, entre las que cabe destacar:

- Asociación Bancaria de Venezuela (ABV)
- Consejo Bancario Nacional (CBN)
- Cámara Venezolana Americana de Comercio e Industria (Venamcham)
- Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (Fedecameras)
- Consejo Nacional del Comercio y los servicios (Consecomercio)
- Confederación Venezolana de Industriales (Conindustria)
- Instituto Venezolano de Ejecutivos de Finanzas (IVEF)
- Asociación Venezolana de Ejecutivos (AVE)
- Consejo Nacional de Promoción de Inversiones (Conapri)
- Cámara de Comercio, Industria y Servicio de Caracas (CCISC)
- Cámara de Integración Económica Venezolana Colombiana (Cavecol)
- Cámara Venezolana Japonesa (Caveja)
- Cámara Venezolana Suiza de Comercio e Industria



CREACIÓN DE VALOR

4

El compromiso de BBVA con la creación de valor

"La creación de valor para los accionistas y el resto de los grupos de interés como resultado de la actividad".

Introducción

Las entidades financieras desempeñan un papel crucial en la actividad económica de las sociedades avanzadas. Entre sus funciones está la de canalizar recursos desde los agentes con excedentes de financiación hacia aquellos que los necesitan tanto para la inversión como para el consumo, desarrollando así una labor primordial de multiplicación de los recursos financieros para el correcto funcionamiento de la economía.

Igualmente, las instituciones bancarias facilitan los intercambios y los pagos al tiempo que ejercen una labor decisiva en el análisis de las oportunidades y las decisiones de inversión. De esta manera, se han convertido en elementos nucleares de la potenciación de la actuación de todo tipo de unidades y de la capacidad de desarrollo macroeconómico general. Un valor que las entidades financieras aportan especialmente a los grupos de interés directos con los que se relacionan.

En este capítulo se apuntan las formas más destacadas de creación de valor de BBVA Banco Provincial. Para ello, se examinan los tres tipos de valor que una entidad como ésta genera:

- Valor directo tangible: es el valor económico que aporta a cada uno de sus grupos de interés.
- Valor directo intangible: es el valor no inmediatamente económico que aporta a cada uno de sus grupos de interés directos, materializado en la calidad de los servicios y la atención que presta.
- Valor indirecto e inducido: es el valor que la actividad del Grupo impulsa en las sociedades en las que opera a través de su efecto en las restantes unidades económicas.

Valor directo tangible

Se sintetizan y cuantifican en este epígrafe las principales vías de generación de valor económico

directo de BBVA Banco Provincial para cada uno de sus grupos de interés. Se procede también a cuantificar el valor económico añadido (EVA en sus siglas inglesas), según la metodología desarrollada en SPI-Finance, 2002 (1) y aceptada por GRI. En aras de la mayor transparencia posible, se ha pretendido reflejar las dos formas de cálculo de dicho valor: a través del proceso de generación y a través de la estructura de distribución de las rentas generadas.

(1). SPI-Finance, Social Performance Indicators for the Financial Industry, 2002 (www.spifinance.com). El importe total del valor económico añadido del BBVA Banco Provincial ha ascendido en el 2006 a 768 mil 822 millones de bolívares (un 47,8% superior al del año anterior). A efectos sólo de referencia de su importancia (y al margen de la incorrección de la comparación en términos macroeconómicos), cabe apuntar que esta cifra representa un estimado de 0,2% del PIB total venezolano en el 2006.

Valor directo intangible

BBVA Banco Provincial no sólo aporta valor económico inmediato a sus grupos de interés a través de los servicios que les presta, sino también les genera un muy importante valor intangible, que se

expresa en oportunidades y capacidades de actuación, las cuales se materializan en beneficios económicos para los receptores. Es un valor que se canaliza a través de la calidad del servicio prestado y de la atención concedida a cada uno de ellos.

Valor indirecto e inducido

El valor indirecto es el conjunto de efectos positivos que la actividad de BBVA Banco Provincial desencadena en la sociedad donde está presente. Se denomina valor inducido al valor indirecto específicamente generado a través de las rentas que derivan del empleo indirecto impulsado por la actividad.

Algunos de los efectos indirectos de este último género de mayor relevancia son los siguientes:

- Contribución a la configuración de un sistema financiero sólido, estable y seguro.
- Impulso de la innovación y del desarrollo tecnológico.
- Estímulo de la estabilidad macroeconómica y del crecimiento.

Valor Económico Añadido (EVA) (Economic Value Added)

Generación de valor

Millones de Bs.

BBVA Banco Provincial	2006	2005
1 Margen Financiero Neto	885.139	666.678
2 Otros Ingresos Operativos Netos	375.907	242.503
3 Otras ganancias y pérdidas netas	-24.621	-11.338
4 TOTAL (por productos y servicios y otros ingresos)	1.236.425	897.843
5 Proveedores y otros gastos de administración (Gastos de transformación menos Gastos de Personal)	467.603	377.530
6 VALOR AÑADIDO GENERADO	768.822	520.313

Distribución de valor

Millones de Bs.

BBVA Banco Provincial	2006	2005
1 Dividendos	85.897	122.093
2 Reservas	41.496	15.352
3 Resultado atribuido al BBVA Banco Provincial	127.393	137.445
4 Resultado atribuido a la minoría	38.475	54.689
5 Impuestos	60.885	3.344
6 Gastos de Personal	316.652	244.037
7 VALOR AÑADIDO DISTRIBUIDO	504.930	384.826





5

BBVA Banco Provincial y sus accionistas



6

BBVA Banco Provincial y sus empleados



7

BBVA Banco Provincial y sus clientes



8

BBVA Banco Provincial y sus proveedores

II

LOS GRUPOS DE INTERÉS DIRECTOS

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2006



BBVA BANCO PROVINCIAL Y SUS ACCIONISTAS

5

El compromiso de BBVA Banco Provincial con sus accionistas

"Proporcionar una rentabilidad sostenida en el tiempo superior a la competencia y facilitar una atención excelente e información oportuna, completa y exacta a accionistas, inversores institucionales y analistas, en el marco de las prácticas de Gobierno Corporativo adecuadas a los criterios más exigentes".

Rasgos básicos

	2006
Accionistas	4.970
Acciones	1.377.512.265
Propiedad acciones % s/Capital:	
Particulares	
< 4.500 acciones	53,54%
> 4.500 acciones	33,99%
Consejo de Administración	0,1%
Inversores Institucionales	
Nacionales	9,11%
Extranjeros	0,34%
Empleados	2,92%
TOTAL	100,00%

Fortalezas

- Fuerte compromiso entre los empleados de la Oficina de Atención al Accionista y el grupo accionarial.
- Solvencia y reputación en los mercados y valoración muy positiva de los analistas.
- Plataforma de información que van más allá de la comunicación financiera.
- Fidelidad y amplia base de accionistas particulares.
- Calidad de la gestión del negocio, que redundará en una mayor y más consolidada rentabilidad.

Grado de avance en las principales líneas de trabajo en el 2006

Progresar en la coordinación de las distintas áreas del grupo en beneficio de sus accionistas. 2

Captación de accionistas no depositantes. 2

Avances en los canales de información. 2

Incremento del colectivo atendido por la unidad de Gestión de Accionistas. 2

Avanzar en el proceso de globalización de la base accionarial del grupo. 2

Visibilidad externa de la acción (Portal de Inversiones). 2

Avanzar en el conocimiento de la base inversora. 2

u Poco significativo, v Significativo, w Muy significativo.

Campos de mejora

- Mejora continua en la atención a los accionistas particulares e institucionales.
- Profundización en el conocimiento del colectivo de accionistas y de sus intereses.
- Desarrollo de nuevos canales de diálogo.
- Programas de fidelización y ofertas de productos específicos a accionistas.

Principales líneas de trabajo en el 2007

- Atención personalizada
- Calidad de atención como elemento diferenciador.
- Progreso en la coordinación con las distintas áreas de negocio del Banco.
- Visibilidad externa de la Acción (Nuevo Portal de Relación con los Inversores).
- Diseño de productos específicos para accionistas en general.
- Colaboración de los accionistas en las líneas de compromiso social del Banco.
- Consolidación del Área de Gestión de Accionistas, innovando las plataformas de comunicación para posibilitar un diálogo más fluido y eficaz con los accionistas.
- Mejora en el conocimiento de la base inversora a nivel geográfico.
- Aumento de la efectividad en la transmisión de la realidad y potencialidad del Grupo a analistas e inversores institucionales.
- Avance en el proceso de globalización de la base accionarial del Grupo.

Crecimiento Sostenido del Valor

BBVA Banco Provincial aspira a optimizar la creación de valor para sus accionistas de forma sostenida en el tiempo. Un valor que se define como la retribución total para el accionista (dividendos más variación de la cotización bursátil). La generación de valor sostenible es una prioridad central, enmarcada por una política presidida por los exigentes criterios de ética, transparencia y equidad que conforman al Sistema de Gobierno Corporativo de la entidad. Este orienta la estructura y funcionamiento de sus órganos con la Sociedad y sus accionistas al tiempo que articula las expectativas de los restantes grupos de interés a fin de asegurar el óptimo crecimiento sostenido del beneficio. Se concibe como un proceso dinámico, en función de la evolución de la entidad, de los resultados que se hayan producido en su desarrollo, de la normativa que pueda establecerse y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a su realidad social.

Principales datos de la acción de BBVA Banco Provincial

	2006	2005
Beneficio por acción	115,18	120,10
Rentabilidad (dividendo/precio; %)	4%	11%
Precio/valor contable (veces)	2,94	1,06
PER (precio/beneficio; veces)	27,87	8,80
Capitalización bursátil (millones de bolívares)	3.950.705	1.322.412

Alcance: BBVA Banco Provincial.

Líneas de Avance en el 2006

Entre las iniciativas relacionadas con los accionistas emprendidas en 2006 destacan:

- Reestructuración de la Oficina de Atención al Accionista para mejorar la identificación y atención de los accionistas particulares.
- Ampliación de los contenidos que recoge el Portal Acción Banco Provincial con el fin de suministrar información privilegiada y ofrecerles productos y servicios en las mejores condiciones posibles.
- Plan de ofertas de productos de consumo a los accionistas.

Oficina de Atención al Accionista

La Oficina de Atención al Accionista es responsable de la comunicación y el diálogo con los accionistas. Es un canal bidireccional que informa sobre la evolución y las perspectivas del Grupo y de la acción, atendiendo además todo tipo de consultas, sugerencias y opiniones que los accionistas pudieran plantear.

La Oficina de Atención al Accionista ha sido recientemente reubicada en el piso 14 del Centro Financiero Provincial, con la finalidad de brindar una mejor atención. Su objetivo es aumentar la calidad en el trato otorgado a los accionistas particulares e institucionales logrando la diferenciación requerida en el manejo de dos colectivos con necesidades específicas.

Modelo de gestión de accionistas Principios de Actuación

Potenciar los objetivos de:

- Fidelización de la masa accionarial a la que se dirige la actuación.
- Ampliación y diversificación geográfica del colectivo.
- Incremento de los niveles de bancarización.

Aprovechar las siguientes ventajas competitivas:

- Plataforma tecnológica avanzada especialmente en el manejo de Inversionistas.
- Mayor capacidad para generar negocio en beneficio del accionariado, dada la amplia red de oficinas a nivel nacional.

Con el manejo de estos elementos y bajo objetivos bien definidos, se optimizará la prestación de servicios de calidad y la oferta de productos y servicios bancarios a nuestros accionistas.

Consultas atendidas por la oficina del accionista (número de entradas según canal)

	2006	2005	2004
Carta	372	338	310
Teléfono	876	796	730
Correo electrónico	120	109	100
Atención personal	204	185	170
TOTAL	1.572	1.428	1.310

Consultas resueltas por la oficina del accionista

	2006	2005	2004
Dividendo	474	430	395
Cotización	186	170	155
Acción	354	322	295
Operativa / valores (traspasos, certificaciones, autorizaciones de pagos de dividendos, modificaciones de datos y otras)	372	338	310
Reclamación / sugerencia	54	49	45
Junta	81	74	67
Memorias	36	32	30
Hechos relevantes	27	24	22
Peticiones históricas de acciones	60	48	36
TOTAL	1.644	1.487	1.355

Consultas específicas sobre la junta general de accionistas

	2006	2005	2004
Peticiones documentación legal	48	36	24
Peticiones Informe Semestral	36	24	12
Peticiones acuerdos Junta	12	6	6
Peticiones estatutos	6	5	5
Datos erróneos / nº acciones	54	49	45
Política de dividendos	9	8	7
TOTAL	165	128	99

Relaciones con Inversores, Analistas y Agencias de Rating

Diseña y ejecuta la estrategia de comunicación hacia los mercados nacionales e internacionales, manteniendo una interlocución permanente con sus actores principales, liderada por una información transparente y permanente hacia inversores, analistas y agencias de evaluación sobre la situación, la evolución y las perspectivas del Banco.

Asimismo, se facilita cualquier información relevante que favorece la formación de unas expectativas realistas sobre el valor, al tiempo que permite una fijación adecuada del precio de la acción BBVA Banco Provincial.

Actuaciones en Asambleas Ordinarias de accionistas

	2006
Envío de documentación	4.929
Peticiones informativas	300
Consultas varias	300
TOTAL	5.529



**BBVA BANCO PROVINCIAL
Y SUS EMPLEADOS**

6

El compromiso de BBVA Banco Provincial con sus empleados

"Un estilo de gestión generador de entusiasmo y que facilite la formación, la motivación y el desarrollo personal y profesional".

Rasgos básicos

	2006	2005	2004
Total empleados			
Por género (en %):			
■ Mujeres	63	63	62
■ Hombres	37	37	38
■ Edad media	35,37	35,55	37,18
■ Años de Experiencia	10,33	10,47	11,98

Fortalezas

- Promoción del talento interno
- Desarrollo profesional del recurso humano
- Incorporación de nuevo talento
- Beneficios sociales y económicos al personal
- Cumplimiento de nuevas exigencias legales

Campos de mejora

- Formalización de compromisos en Derechos Humanos.
- Conciliación de vida familiar y laboral.
- Integración de discapacitados.
- Desarrollo práctico de programas de voluntariado.
- Servicio vía telefónica a los empleados
- Diseño y ejecución de nuevos planes para la retención del talento
- Mayor difusión de políticas de Recursos Humanos

Grado de avance en las principales líneas de trabajo en el 2006

Promoción del talento interno	3
Desarrollo profesional del recurso humano	3
Incorporación de nuevo talento	3
Beneficios sociales y económicos al personal	3
Cumplimiento de nuevas exigencias legales	3
Calidad del servicio prestado a los empleados especialmente vía telefónica	1
Diseñar y ejecutar planes de retención del talento	2
Difusión de políticas de Recursos Humanos	2

□ Poco significativo, ▽ Significativo, w Muy significativo.

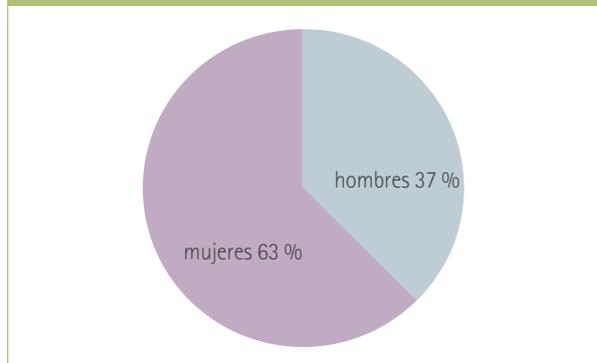
Principales líneas de trabajo en el 2007

- Calidad de Servicio
 - Implantación del Call Center para Recursos Humanos
 - Plan de Visitas a la Red de Oficinas
- Productividad y Transformación
 - Mejorar circuitos para simplificar procesos
 - Seguir avanzando en la automatización de procesos
- Mejora del Desempeño Organizacional
 - Plan de Retención
 - Programa de Talento (Atracción / Identificación, Desarrollo y Retención-Satisfacción)
- Pasión por los Empleados
 - Programas de Auto - desarrollo
 - Implantación de herramientas Apunto y Job Posting (auto postulación de empleados para cubrir posiciones vacantes)
 - Desarrollo de diversas actividades en el marco de la celebración de los 150 años de BBVA

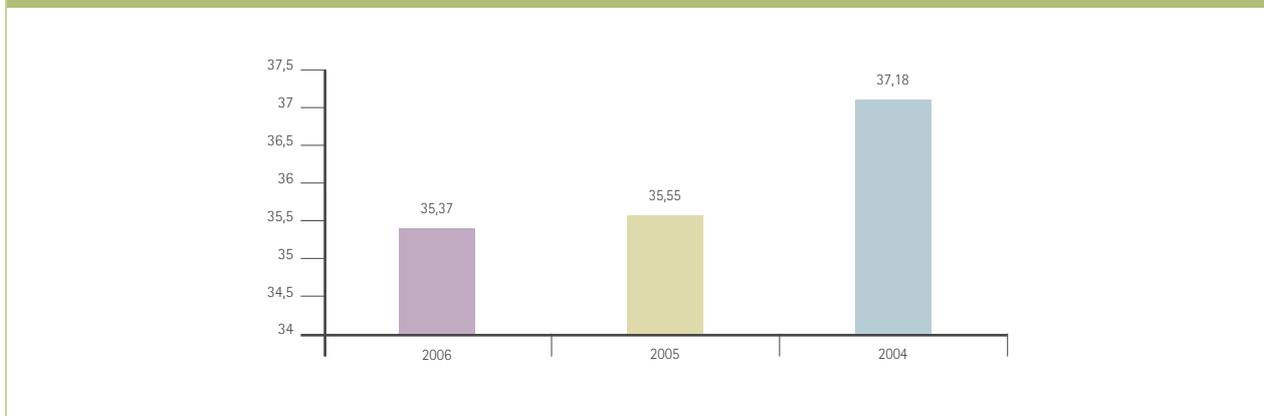
Perfil de empleados

BBVA Banco Provincial entiende la relación con sus empleados como un elemento clave para la creación de valor y la responsabilidad corporativa. Para ello cuenta con un modelo global e integrado de gestión del capital humano, con el objetivo de impulsar una mejora continua en los estándares éticos, la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional y personal, el trabajo en equipo, el clima laboral y la satisfacción de los empleados. A cargo de estos aspectos se encuentra la Dirección de Recursos Humanos.

Porcentaje por género durante 2006
 BBVA Banco Provincial



Edad media en la plantilla de BBVA Banco Provincial



Líneas de trabajo en el 2006

En el año 2006 el área de Recursos Humanos de BBVA Banco Provincial centró su eje de acción en cinco áreas de enfoque:

- Promoción de talento interno:** Uno de los aspectos resaltantes de la transformación que impulsó Recursos Humanos en el 2006 fue el proceso de valoración de las posiciones que forman parte del Equipo Directivo, lográndose con ello homologar las mismas a la práctica del Grupo BBVA en esta materia a nivel mundial, así como la creación del Equipo Gerencial BBVA Banco Provincial, al cual se incorporaron veinticinco (25) posiciones. Como consecuencia de esta evolución, se ejecutó el plan de sucesión, el cual dio paso a la incorporación, en roles gerenciales, a más de 39 empleados de la organización, evidenciándose con ello las posibilidades que ofrece la organización en cuanto a desarrollo profesional. Por otra parte, en el transcurso del año se ejecutaron 450 cambios de funciones en empleados

Porcentaje de empleados por categorías profesionales en BBVA Banco Provincial

	2006	2005	2004
Directivos	0,14	0,12	0,12
Directivos Corporativos	0,84	0,89	0,89
Jefes de equipo y técnicos	17,18	12,33	12,33
Administrativos, servicios generales y otros	81,84	86,66	86,66

que forman parte de la Organización, lográndose intercambiar capital humano de áreas de negocio y de apoyo, fortaleciéndolas con la experiencia del talento interno.

▪ **Desarrollo profesional del recurso humano:** En línea con la potenciación del desarrollo profesional de los empleados, la consecución de los objetivos estratégicos y la satisfacción de las necesidades de las unidades de negocio y de apoyo, BBVA Banco Provincial ejecutó 163 mil horas formativas en las distintas modalidades de aprendizaje, tales como: presencial y vía e-learning a través de la herramienta corporativa **CONOCE**. Igualmente, atendió necesidades de negocio como productos de activo, proviatención, asesoría legal para la fuerza de ventas; al tiempo que capacitó al personal sobre requerimientos legales como Prevención de Legitimación de Capitales y Prevención en materia de Seguridad y Salud laboral. Asimismo, cubrió necesidades directivas a través de programas coordinados con Formación holding para la alta gerencia y programas locales para la gerencia media. Finalmente, realizó acciones derivadas de los Planes de Desarrollo Individual (PDI) enfocadas en el desarrollo de las competencias claves para cada empleado. Dentro de las principales actividades formativas destacan el Programa de Orientación al Cliente, el Programa de Desarrollo de Directivos dictado en el IESA y la formación en Metodología DMAS (Six Sigma).

▪ **Incorporación de talento:** Durante el año ingresaron 781 empleados al Grupo Provincial, a nivel nacional y en distintos niveles de cargo haciendo énfasis en las Unidades de Negocio. Dentro de estos empleos merece destacar los 39 derivados del Programa de Desarrollo de Talentos, el cual tiene como propósito la formación de profesionales recién graduados para incorporarlos en posiciones claves de negocio en de la Organización.

▪ **Beneficios sociales y económicos al personal:** Los esfuerzos en esta materia para el personal durante el 2006 se centraron en la mejora de productos que impactan directamente la Calidad de Vida de los trabajadores, así como en el aumento de la Calidad de Servicio que se ofrece. En este sentido, se pueden indicar las siguientes acciones:

- Otorgamiento de 156 Créditos Hipotecarios.
- Concesión de 461 Créditos para Adquisición

de Vehículo con montos de préstamos mayores.

- Ejecución de 30 Operativos Sociales y de Salud, celebrados a nivel nacional, beneficiando a 5.407 personas entre empleados y familiares directos.

- Creación de Políticas Especiales para dotación de herramientas de trabajo a los empleados que por sus funciones las requieren. Ejemplo de ello es el programa de créditos de vehículos rústicos para los Técnicos Agropecuarios, entre otros.

▪ **Cumplimiento de obligaciones legales actuales:** A fin de dar cumplimiento con las nuevas disposiciones contempladas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), se creó el área de Higiene y Salud Laboral. Asimismo, se eligieron siete Delegados de Salud Laboral, cumpliendo con lo que en dicha materia dispone la Ley.

Como otra actividad relevante, Recursos Humanos lideró el proceso de Registro Nacional de Empresas y Establecimientos del Banco y sus Filiales a fin de obtener la Solvencia Laboral.

Encuesta de clima

BBVA Banco Provincial realiza cada dos años una encuesta a través de la cual todos los empleados pueden opinar sobre las condiciones de trabajo y su vivencia profesional. La encuesta constituye uno de los canales de participación más importantes y sirve para impulsar acciones dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo y el clima laboral. Así, por ejemplo, los resultados de la edición anterior de la encuesta, constituyeron una de las fuentes para el proyecto “Pasión por las Personas”. Con el fin de garantizar al máximo la confidencialidad, la encuesta es realizada por una empresa consultora externa y cada empleado recibe un código personal aleatorio.

Los resultados de la Encuesta de Clima 2005 sitúan los índices de satisfacción, motivación e imagen en máximos históricos y ha contado con una participación de 50,3% de los empleados. Los resultados se deben en parte a la evolución en las políticas y el desarrollo de las herramientas de Recursos Humanos, que se han traducido en avances significativos en lo relativo al desarrollo profesional y la autonomía. La dirección de Recursos Humanos entrega informes pormenorizados a cada área y unidad, identificando aspectos prioritarios, que se concretarán en planes de acción a implantar en el 2006.

Encuesta de clima

(Porcentaje)	PARTICIPACIÓN		SATISFACCIÓN		MOTIVACIÓN		IMAGEN	
	2005	2003	2005	2003	2005	2003	2005	2003
BBVA Banco Provincial	50,3	69,4	75,4	70,9	85,9	81,7	86,3	85,2
Alcance: BBVA Banco Provincial.								
Periodicidad: Bial.								

Encuesta de satisfacción cliente interno

Este instrumento se aplicó en 2006 por noveno año consecutivo, para cumplir su objetivo de medir la Calidad del Servicio ofrecido por las áreas centrales, y así detectar oportunidades de mejora que involucren el compromiso y la sensibilización de toda la plantilla, en términos de actitud y servicio.

Esta Encuesta permite a las dependencias evaluar los servicios que reciben de sus proveedores internos, con base a tres indicadores fundamentales: Actitud de servicio, que contempla amabilidad, disposición y buen trato); Rapidez en respuesta, referida al tiempo que se utiliza en responder al cliente; y Efectividad en la respuesta, que abarca resolución del problema, asesoramiento y apoyo efectivo.

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno tienen un peso asignado en las evaluaciones de desempeño de la plantilla, el cual varía de acuerdo a la naturaleza del área (staff o negocio), y un gran valor en la selección del Premio Anual de Calidad y, por ende, en el fortalecimiento de la cultura interna de la Calidad de Servicio.

Gestión por competencias, desarrollo profesional y compensación

BBVA Banco Provincial es consciente de que el capital humano es uno de los activos más importantes para mantener el liderazgo. Para ello, la entidad apuesta por nuevos modelos de gestión que respondan a los principios y compromisos definidos en la cultura corporativa del Grupo BBVA.

▪ **Gestión por competencias:** el Proceso de Valoración por Competencias se lanza bianualmente de forma simultánea en todos los países en los que está presente el Grupo. La base del modelo está en el contraste entre los perfiles funcionales y los perfiles profesionales. El contraste entre ambos permitirá identificar el “gap” individual y articular de manera personalizada la aplicación de las distintas políticas de gestión de Recursos Humanos.

▪ **Valoración:** las herramientas de valoración de la plantilla desarrolladas por BBVA Banco Provincial se desglosan en dos modalidades:

▪ **Evaluación de los resultados:** hace referencia al nivel de consecución de los objetivos en un ejercicio. En la evaluación de resultados cada jefe valora los logros de sus colaboradores y efectúa una entrevista individual. El resultado de la evaluación también está vinculado al desarrollo profesional, y a la compensación y la remuneración.

▪ **Valoración de competencias:** hace referencia al perfil profesional del empleado. En lo relativo a las habilidades, se valora el nivel de desarrollo alcanzado, y en el caso de los conocimientos, se valora el grado de dominio de los conocimientos técnicos que se consideran relevantes para el correcto desempeño de una determinada función.

– **Desarrollo profesional:** a partir de la valoración de competencias, se establece un plan de formación a medida para cada empleado. Los empleados pueden consultar en la intranet el perfil requerido para cada puesto, lo que dota al modelo de transparencia y permite a cada empleado dirigir su desarrollo profesional hacia aquellas funciones más acordes con sus intereses. El modelo se completa con la herramienta “Apunto”, diseñada para que los profesionales de BBVA Banco Provincial dejen constancia de sus intereses profesionales y sus destinos preferidos, y con la “Guía de Desarrollo”, elemento de orientación para el desarrollo profesional.

– **Compensación:** se establece en función del nivel de responsabilidad del puesto, de la evolución profesional de cada empleado y del cumplimiento de los objetivos, evitando discriminaciones por razón de sexo, raza entre otros, y garantizando el cumplimiento de la legislación y los convenios propios del sector. Además, en la retribución variable de cada profesional tienen un peso importante los indicadores de satisfacción del cliente y el comportamiento de acuerdo a los principios de la cultura corporativa, incluyendo el compromiso con la responsabilidad corporativa.

Promoción

(Porcentaje)	2006
Personas promocionadas sobre plantilla total	29%

Alcance: BBVA Banco Provincial

Empleados cubiertos por un proceso normalizado de evaluación de la actuación con retribución variable

(Porcentaje)	2006	2005	2004
Directivos	0,14%	0,12%	0,12%
Directivos Corporativos	0,84%	0,89%	0,89%
Jefes de equipo y técnicos	17,18%	12,33%	12,33%
Administrativos, servicios generales y otros	81,84%	86,66%	86,86%

Alcance: BBVA Banco Provincial

Salario mínimo anual para nuevos ingresos*

(Bolívares)	2006	2005	2004
Venezuela	10.457.000	8.939.333	7.587.000

* Nivel retributivo mínimo anual (retribución fija) para nuevos ingresos con contrato a tiempo completo (excluidos contratos en prácticas y similares)
Alcance: BBVA Banco Provincial.

Beneficios sociales y otras iniciativas para empleados

El conjunto de beneficios sociales que disfruta el personal de BBVA Banco Provincial deriva de acuerdos colectivos y dispone de ayuda escolar o familiar por hijos, seguros de vida y accidente, obsequios de Navidad en tickets y un amplio abanico de anticipos y préstamos sociales para vivienda y otras necesidades. Los empleados disponen además de exención de algunas comisiones y gastos en las operaciones más habituales con el banco. Asimismo, también disponen de un bono vacacional y premios de antigüedad.

El tratamiento homogéneo de los beneficios sociales y su actualización está sometido en la entidad a un proceso de negociación colectiva.

Pasión por las Personas

El proyecto corporativo “Pasión por las personas” tiene como objetivo incrementar la satisfacción de clientes y empleados en BBVA Banco Provincial. Está construido de abajo a arriba y las sugerencias

de mejora son elaboradas con las opiniones y conclusiones que tanto clientes como empleados han aportado. Dos de las líneas de actuación de este proyecto se dirigen a empleados:

- “Pasión por ti”: dirigida a mejorar el bienestar profesional y personal de los empleados, con el objetivo de hacer de BBVA un mejor lugar para trabajar. Los programas de “Pasión por ti” son la respuesta del Grupo a los compromisos con los empleados recogidos en La Experiencia BBVA. Marcan los focos de atención sobre los que van a girar los planes corporativos y de cada unidad.
- “Pasión por el equipo”: dirigida a mejorar la comunicación y la coordinación, con el objetivo de incrementar los niveles de servicio interno y

Iniciativas desarrolladas de pasión por las personas durante 2006 en BBVA Banco Provincial

	Por ti	Por el equipo	Por el cliente
TOTAL	3	3	2

Alcance: BBVA Banco Provincial

Beneficios sociales en BBVA Banco Provincial

Ayuda de estudios
Actividades deportivas y culturales
Asistencia médica / seguro médico
Seguro de vida
Ayuda de maternidad / hijos
Ayuda de alimentación
Ayuda de guardería
Prima de vacaciones
Prima por antigüedad
Ayuda de vivienda
Asistencia social
Permisos extraordinarios

Beneficios sociales

(Millones de Bolívares)	2006	2005	2004
Ayudas al estudio	651	448	504
Préstamos	23.018	10.979	9.253
Ayudas a empleados	125	56	31

Alcance: BBVA Banco Provincial

crear valor. Estas iniciativas se encuentran en la actualidad en fase de desarrollo.

El proyecto corporativo Pasión por las Personas se ha propuesto favorecer la concreción de iniciativas identificadas por los empleados para satisfacer y exceder lo que necesita (demandas básicas), le interesa (satisfacerle) y sorprende (superar expectativas). Sus objetivos principales son estimular el sentido de pertenencia, fortalecer la Calidad de Vida de la plantilla, impulsar el desarrollo profesional, valorar el compromiso y reconocer los aportes del empleado, respetar las diferencias y asegurar la igualdad de condiciones y motivar la expresión de ideas y sugerencias.

El punto de partida fue la priorización de las iniciativas identificadas hace dos años durante la fase de investigación de pasión por las personas, bajo la cual se aplicaron encuestas, entrevistas y sesiones de grupo a una muestra representativa de la plantilla; y las detectadas el año pasado en las sesiones de grupo llevadas a cabo por la Oficina Holding pasión por las personas de Recursos Humanos conformada por España, México y Venezuela, y bajo la cual se establecieron siete programas corporativos: Tiempo propio y ajeno, Desarrollo, Líder, Comunicación, Reconocimiento, Viva la Diferencia y Vínculo.

En BBVA Banco Provincial se incorporó un programa adicional: *Pensando en ti*, y que responde a esa necesidad de contar con productos y servicios exclusivos para los empleados, y que dan un valor agregado a quienes laboran en la institución. Durante una primera fase los esfuerzos se orientaron a las iniciativas que favorecen el bienestar profesional, y agrupadas en Pasión por ti.

Constructores de ilusión

Para consolidar este ambicioso proyecto, el grupo ha establecido compromisos a través de la figura del Constructor de Ilusión, líderes proactivos y entusiastas que operativamente desarrollan la función implicada en cada iniciativa; y la asignación de responsabilidades, al designar a cada miembro del equipo de pasión como responsable del seguimiento a las acciones establecidas con cada Constructor.

La concreción de las iniciativas: Atendiendo mi Desarrollo, Plan Líder, Los más Destacados y Cara a Cara, por sólo citar algunas, son un estímulo para dar continuidad a las acciones emprendidas. Al cierre de 2006, ocho iniciativas fueron puestas en marcha, y está prevista la concreción de cuatro más al primer trimestre de 2007.

Emprendedores para emprendedores

BBVA Banco Provincial resultó ganador en el marco de los Premios Pasión por las Personas a las mejores acciones desarrolladas en BBVA durante el año 2006, al ser seleccionada la iniciativa "Emprendedores para emprendedores" dentro de la categoría Pasión por el Cliente. El fallo de esta premiación se realizó el pasado 19 de febrero.

Un jurado compuesto por destacados profesionales de empresas y escuelas de negocios fue el encargado de decidir los ganadores, de entre las nueve iniciativas finalistas propuestas por las propias Unidades del Grupo.

La votación se dividió en tres categorías: Pasión por Ti, Pasión por el Cliente y Pasión por el Equipo, cada una de las cuales presentaba tres candidaturas de distintas Unidades.

En la categoría de Pasión por el Cliente resultó ganador "Emprendedores para emprendedores", desarrollada por BBVA Banco Provincial. Consiste en animar a las personas a impulsar su propio negocio con ventajas competitivas, ofreciendo medios de pago de gestión rápida. Con esta iniciativa se apoya el desarrollo de las microempresas en el país, se impulsa el uso de canales electrónicos, se refuerza la imagen corporativa del Grupo y en definitiva se ofrece una alternativa innovadora respecto a las opciones presentadas en el mercado financiero venezolano.

Esta iniciativa incluye la formación impartida al sector de microempresarios y el lanzamiento de la tarjeta de crédito dirigida a este segmento, como alternativa innovadora respecto a las opciones presentadas en el mercado.

Empleo y selección

Las áreas de selección cuentan con una política global y un código de actuación dirigidos a garantizar

Número de altas de empleados

	2006	2005	2004
Altas	781	424	164

Alcance: BBVA Banco Provincial

Rotación no deseada de la plantilla (turn-over) *

Porcentaje	2006	2005
Altas	11,14	20,5

* Turn-Over: Bajas voluntarias

Alcance: BBVA Banco Provincial

la igualdad de oportunidades y la atracción del talento en los procesos de selección. El proceso de selección se inicia con las actividades de reclutamiento. BBVA Banco Provincial participa en una serie de programas de acercamiento con las principales universidades y escuelas de negocios del país. Por otro lado, BBVA Banco Provincial cuenta con herramientas para la implementación del modelo de selección, como “e-preselec”, que parte de los perfiles funcionales definidos para cada puesto, con el fin de seleccionar a los mejores candidatos. El departamento de Selección trabaja además con la máxima independencia y confidencialidad, de modo que todos los candidatos reciban el mismo tratamiento, pasen los mismos procesos para incorporarse a BBVA Banco Provincial y se garantice que no existe discriminación por sexo, raza, parentesco familiar u otras razones distintas de los propios requisitos establecidos para el puesto.

Formación y gestión del conocimiento

El Plan Anual de Formación se determina a través de un proceso anual que se inicia recogiendo las necesidades de cada unidad. El mismo ofrece soluciones integradas, tanto a nivel corporativo como individuales para cada empleado derivadas del modelo de gestión por competencias e integradas en el Plan de Desarrollo Individual (PDI) de cada profesional, en este sentido las acciones formativas apoyan el cierre de brechas de desempeño para incrementar la productividad y la eficiencia de los profesionales de la Organización en sus respectivos puestos de trabajo tanto en habilidades como en conocimientos técnicos. Igualmente el plan contem-

pla la capacitación necesaria para hacer posible la consecución exitosa de proyectos comerciales, estrategias de negocio y acciones contempladas en el plan de negocio para el 2007. También están presentes programas directivos corporativos que apoyan la construcción de líderes efectivos con un estilo acorde a los valores de la cultura corporativa, capaces de desarrollar a sus equipos, motivarlos y guiarlos en la consecución de los objetivos estratégicos.

La formación en BBVA Banco Provincial se lleva a cabo a través de tres canales: presencial, a distancia y vía e-learning, un modelo homogéneo para todo el Grupo. El plan también apuesta por la acreditación de conocimientos de sus profesionales según los estándares internacionales, a través de certificaciones.

En la búsqueda continua de mayor productividad y eficiencia internas, BBVA Banco Provincial dio una muestra del decidido apoyo que brinda al desarrollo profesional de sus empleados con la ejecución de más de 163 mil horas formativas y 9 mil 100 participaciones con una inversión de casi 2.700 millones de bolívares, sin contar los cerca de 651 millones de bolívares otorgados a sus empleados en becas de estudio de pre y post-grado.

El Plan de Formación del 2006 generó una media de 29,14 horas de capacitación por empleado basadas en sus necesidades individuales y en los requerimientos del Banco. Más del 29% de las horas de formación dictadas se invirtieron en programas relacionados con el cliente. En cuanto al entrenamiento técnico especializado se coordinó la formación 178 empleados en los programas corporativos sobre la metodología DMAS. Asimismo, se ejecutaron talleres sobre comunicación efectiva oral y escrita; análisis financiero; formación de formadores internos y participación de algunos empleados en eventos externos de actualización.

Actividades Formativas

Horas Dedicadas	2006	
Cliente	52.280	31,91%
Conocimientos del Negocio	14.728	8,99%
Requerimientos Legales	9.194	5,61%
Certificaciones	4.236	2,59%
Habilidades	35.793	21,85%
Otros Conocimientos	38.441	23,47%
Desarrollo Directivo	8.246	5,03%
Idiomas	896	0,55%
TOTAL	163.814	100,00%

Alcance: BBVA Banco Provincial

Para dar continuidad a los planes de carrera en las áreas de negocio se coordinó un Programa de Formación teórico-práctico dirigido a 40 nuevos profesionales de diferentes carreras vinculadas al negocio los cuales ocuparán funciones de venta tanto de la Banca al por Menor como Banca de Empresas.

En cuanto al desarrollo de líderes efectivos y responsables de su rol en la institución, se dio continuidad a la Tercera y Cuarta Edición en la Escuela de Management de BBVA Banco Provincial con el Programa de Desarrollo Directivo Local, en alianza con el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), sumando un total de dos ediciones, con 73 participantes y 6 mil 716 horas hombre de capacitación especializada.

Hay que destacar el alto grado de compromiso de la Dirección con la formación de sus equipos, puesta de manifiesto en la presencia regular del Presidente y miembros del Comité de Dirección en algunos programas corporativos de formación, y cuyo fin no es otro que crear foros de encuentro que permiten compartir opiniones, generar debate y ofrecer una visión global del Grupo BBVA.

Además, el 2006 marca el inicio de una tendencia en la que el canal e-learning, **CONOCE**, se ha posicionado como el principal canal de formación a distancia, el cual ha sido una realidad para todos los empleados del Grupo BBVA, al estar disponible en todos los países donde tiene presencia. A través de este canal se ha contado con cerca de 1 mil 72 participaciones de BBVA Banco Provincial en los diferentes cursos ofertados por la institución. **CONOCE** se constituye como una red global de aprendizaje a través de Internet orientada a aportar soluciones formativas homogéneas alineadas con la estrategia del Grupo BBVA. Además, esta nueva plataforma contribuye al aprendizaje organizativo mediante facilidades de trabajo en grupo, como foros, aulas virtuales y tutorías.

Becas de estudio

BBVA Banco Provincial ofrece becas de estudio a estudiantes universitarios tanto a nivel de pre-grado y postgrado, en áreas de estudio que tengan aplicación práctica en la organización. Se requiere para optar al beneficio de Becas tener una antigüedad igual o superior a un (1) año en la Institución, haber aprobado al menos un (1) período lectivo de estudio sobre el cual se solicita el beneficio y el total de

materias inscritas, mantener un promedio igual o superior a 14 puntos sobre 20 puntos o equivalente. Igualmente se requiere un desempeño laboral acorde a las exigencias del puesto de trabajo, expresado en los diversos esquemas de evaluación de personal vigentes (DOR/AOR, VBA, CATALOGACION).

Derechos humanos

La actividad del sector financiero se caracteriza por ser intensiva en capital humano altamente cualificado, lo que hace improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos,

Formación: desglose

(Horas)	2006
Horas a necesidades globales	38.571
Horas a necesidades específicas negocio-país	97.598
Horas a necesidades de desarrollo individual	27.645

Alcance: BBVA Banco Provincial

Formación: canales

(Horas)	2006	2005	2004
Formación presencial	146.452	146.997	131.332
Formación a distancia	7.162	22.102	17.097
Formación a través de e-learning	10.200	6.000	2.941

Alcance: Grupo BBVA.

Programas de becas para universitarios

(Nº de becarios)	2006	2005
TOTAL	422	392

Alcance: BBVA Banco Provincial

Actividades formativas

Recursos Destinados (en Función al Tipo de Formación (*))	2006
Áreas de Negocio	51,08%
Áreas Globales	8,53%
Directivos	17,52%
PDI	22,87%

(*) TIPO DE FORMACIÓN:

Áreas de Negocio: acciones formativas solicitadas por las áreas locales que apoyarán la ejecución de proyectos o planes de acción.

Áreas Globales: acciones formativas definidas por el grupo para todos el grupo.

Plan de Desarrollo Individual (PDI): Acciones formativas basadas en los resultados de evaluación de desempeño VBA (habilidades) y AVC (conocimientos técnicos que requiere el puesto).

como el trabajo infantil y forzoso. BBVA Banco Provincial ha incluido en el Código de Conducta su compromiso explícito con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con otros convenios y tratados de organismos internacionales, como es la Organización Internacional del Trabajo.

Entre los principales mecanismos de supervisión sobre esta materia está el Comité de Gestión de la Integridad Corporativa, el cual promueve la adopción de las medidas necesarias para resolver las actuaciones éticamente cuestionables.

Respecto a la formación del personal de seguridad en materia de Derechos Humanos, las actuaciones para la información y la formación del personal de seguridad propio y externo han sido:

- Inclusión en los Manuales de Tareas y Procedimientos de Seguridad de un apartado sobre las normas que deben cumplir los empleados en materia de derechos humanos.
- Instrucciones al área de Seguridad de BBVA Banco Provincial a través de las Jornadas Técnicas de Seguridad que se celebran anualmente para introducir en sus normativas y manuales los acuerdos sobre el respeto por los derechos humanos.

Libertad de Asociación y Representación Sindical y resolución de conflictos

En BBVA Banco Provincial se respeta el papel y la responsabilidad que competen a las representaciones sindicales, de acuerdo con la legalidad vigente, y muy especialmente en cuanto concierne a la negociación colectiva.

Debemos mencionar que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que entró en vigencia el 31 de diciembre de 1999, establece en sus artículos 95 y 96 una garantía para el funcionamiento de las organizaciones sindicales:

"Artículo 95: Los trabajadores y trabajadoras, sin distinción alguna y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a constituir libremente las organizaciones sindicales que estimen convenientes para la mejor defensa de sus derechos e intereses, así como afiliarse o no a ellas, de conformidad con la ley. Estas organizaciones no están sujetas a intervención, suspensión o disolución administrativa. Los trabajadores y trabajadoras están protegidos y

protegidas contra todo acto de discriminación o de injerencia contrario al ejercicio de este derecho. Los promotores y promotoras y los integrantes de las directivas de las organizaciones sindicales gozarán de inamovilidad laboral durante el tiempo y en las condiciones que requieran para el ejercicio de sus funciones.

Para el ejercicio de la democracia sindical, los estatutos y reglamentos de las organizaciones sindicales establecerán la alternabilidad de los integrantes de las directivas y representantes sindicales que abusen de los beneficios derivados de la libertad sindical para su lucro e interés personal, serán sancionados o sancionadas de conformidad con la ley. Los y las integrantes de las directivas de las organizaciones sindicales estarán obligados u obligadas a hacer declaración jurada de bienes”.

Por su parte, el artículo 96 reza:

“Todos los trabajadores y trabajadoras del sector público y del privado tienen derecho a la negociación colectiva voluntaria y a celebrar convenciones colectivas de trabajo, sin más requisitos que los que establezca la ley. El Estado garantizará su desarrollo y establecerá lo conducente, para favorecer las relaciones colectivas y la solución de los conflictos laborales. Las convenciones colectivas amparan a todos los trabajadores y trabajadoras activos y activas al momento de su suscripción y a quienes ingresen con posterioridad”.

Cuando se habla de negociaciones y relaciones colectivas, se hace patente la voluntad de amparar el acercamiento y el acuerdo, lo cual es de su importancia para BBVA Banco Provincial, ya sea de carácter permanente o transitorio, sobre todas las cuestiones relativas a la prestación de los servicios o sobre otros tópicos correspondientes a la empresa y trabajadores. En efecto, no es indispensable una tramitación legal para poner en contacto a las partes cuando existe la voluntad de negociar.

Lo consagrado en la constitución, aclara más aún el propósito de estimular el derecho fundamental de los trabajadores a agruparse establemente para participar en la ordenación de las relaciones productivas, por una parte; y por la otra, estimular el necesario arreglo y la armonía entre trabajadores y empleadores, para lo cual el BBVA Banco Provincial respeta el

papel y la responsabilidad que competen a las representaciones sindicales.

Así entendemos la libertad sindical y de asociación como el derecho que determina y permite el ejercicio de otros derechos en el trabajo, tales como, derecho a la libertad y a la seguridad de la persona, libertad de opinión y de expresión, entre otros.

La característica que marca la diferencia de la organización sindical de otras formas de asociación, es el objetivo de la defensa de los derechos e intereses de clase que representa. La Ley Orgánica del Trabajo tiene una amplia normativa que regula la constitución y funcionamiento de los sindicatos permitiendo y facilitando los derechos humanos laborales a la libertad sindical, la negociación colectiva y el derecho a huelga.

Salud y seguridad laboral

La atención en materia de salud y seguridad laboral se ha manejado hasta ahora, a través de distintas unidades del Banco, en forma independiente unas de otras pero cumpliendo con los requerimientos básicos solicitados por los organismos oficiales.

En julio de 2005, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo fue reformada parcialmente, y con ello se intensificó el control gubernamental hacia las obligaciones de las empresas en materia de seguridad y salud laboral. No obstante, existían vacíos en la legislación que han ido llenándose a través de normas orientadoras en temas específicos y el Reglamento Parcial de la Ley de reciente publicación y vigente desde el pasado 1° de enero de 2007.

En este orden, el Servicio de Seguridad y Salud Laboral es de reciente creación en BBVA Banco Provincial. Por requerimientos legales, está en la fase de conformación, acreditación y registro ante los organismos oficiales. Originalmente, consta de dos áreas: seguridad industrial e higiene ocupacional y la de salud laboral.

En cada área, la participación de los trabajadores tiene un papel protagónico, a través de la elección de los Delegados de Prevención, la conformación y funcionamiento de los Comités de Seguridad y Salud Laboral, y la participación de la representación sindical.

De enero de 2003 a diciembre de 2006, se registra un promedio de nueve accidentes por año, sin que podamos ofrecer información veraz sobre los índices de severidad, frecuencia y días perdidos. A partir de 2007, se generarán las estadísticas trimestrales de accidentalidad y morbilidad, común y laboral.

Se logró implantar un mecanismo a través del cual se garantice la inducción básica general en materia de seguridad y salud laboral a todo trabajador de nuevo ingreso al Banco, dejando constancia escrita de ello, como prueba de adiestramiento y formación ante los organismos oficiales fiscalizadores.

Adicionalmente, al 30% de la nómina total de BBVA Banco Provincial, se le entregó la carta de notificación de riesgos laborales asociados a su puesto de trabajo, lo que redundará en la minimización del riesgo de ocurrencia de accidentes y enfermedades.

En relación con el área de salud ocupacional, se decidió manejarla a través de una empresa outsourcing, bajo los lineamientos legales nacionales, de acuerdo al benchmark del sector bancario en Venezuela y siguiendo el perfil del BBVA España, en todo aquello que no sea contrario a la legislación nacional.

La propuesta incluye la adecuación de los análisis de seguridad en el trabajo asociados a los puestos de trabajo, apertura de historias de salud, realización de exámenes de pre ingreso y periódicos, estadísticas legales de enfermedades ocupacionales, desarrollar programas de vigilancia epidemiológica de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales y jornadas de prevención.

Entre los resultados esperados para el 2007 por el Servicio de Seguridad y Salud Laboral de BBVA Banco Provincial destacan:

- Cumplir con las exigencias legales, evitando la apertura de procedimientos sancionatorios por parte de los organismos oficiales.
- Obtener y mantener clasificaciones de riesgo en los niveles más bajos posibles.
- Minimizar el riesgo de demandas por accidentes y enfermedades profesionales contra el Banco.
- Estimación real de los costos que son responsabilidad del Banco.
- Minimizar el ausentismo laboral y contar con un recurso humano más productivo.

Las gestiones adelantadas hasta ahora, demuestran el compromiso de BBVA Banco Provincial de orientar sus acciones, a favor de la salud integral de sus trabajadores y su núcleo familiar.

Conciliación de vida personal y laboral e igualdad de oportunidades

En línea con los planteamientos de la cultura corporativa recogidos en La Experiencia BBVA, se está desarrollando un proyecto innovador de alcance

corporativo denominado Calidad de Vida en BBVA. Este pretende establecer un marco global, mediante la definición de los principios de calidad de vida entorno a los cuales se podrán realizar iniciativas, tanto de alcance general como local, encaminadas a facilitar la conciliación y el equilibrio de la vida laboral y personal de los empleados.

Comunicación y diálogo con empleados

Las herramientas de comunicación interna que BBVA Banco Provincial pone a disposición de sus empleados tienen como objetivo crear un clima de confianza basado en una relación abierta, el respaldo al equipo y la comunicación transparente. Se estructuran a través de dos ámbitos de actuación: la línea directiva y los canales corporativos.

Tasa absentismo en BBVA Banco Provincial			
Porcentaje	2006	2005	2004
	6%	5,4%	2,6%
Alcance: BBVA Banco Provincial.			

Mujeres en puesto de dirección con hijos a su cargo			
Porcentaje	2006	2005	2004
Directivos corporativos	4%	0%	0%
Directivos	16%	17%	19%
Alcance: BBVA Banco Provincial.			

Existen otros canales de comunicación y diálogo con empleados. Un caso significativo es el proyecto “Pasión por las personas”, que combina reuniones personales, audiovisuales y otras acciones. Otros canales son las encuestas de satisfacción, el diálogo con la representación sindical y las iniciativas para la gestión del conocimiento, que se explican más adelante en este mismo capítulo.

Calidad en Línea

Además de los instrumentos de medición, la Unidad de Calidad y Productividad dispone de Calidad en Línea, un canal de comunicación electrónica mediante el cual se pretende convertir la comunicación en una herramienta estratégica, para fortalecer la gestión de la Unidad de Calidad y Productividad de la VPE de Apoyo a la Presidencia Ejecutiva.

Calidad en Línea permite recibir oportunidades de mejora relacionadas con la calidad de servicio, con base a una lista de temas prioritarios dentro de la gestión de la calidad; así como difundir contenidos estratégicos relacionados con temas de Calidad para favorecer el seguimiento a los mismos.

A través de este canal de comunicación bidireccional se pretende, además de favorecer la mejora de la calidad de servicio, convertir a cada miembro de la plantilla en un vocero de mejoras comprometido a través de sus valiosos aportes, con el impulso a la excelencia dentro de la Organización.

Voluntariado

BBVA Banco Provincial promueve la participación de sus empleados en iniciativas sociales y solidarias. Desde hace varios años, se realizan anualmente campañas de donación de sangre a favor del Banco Municipal de Sangre, cabe destacar que durante el año 2005 se seleccionó al Banco como centro piloto

Distribución funcional por género						
(Porcentaje)	2004		2005		2006	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos niveles 0-3	39%	61%	39%	61%	39%	61%
Directivos niveles 4-5	58%	42%	58%	42%	53%	47%
Jefes de equipo y técnicos	60%	40%	65%	35%	66%	34%
Administrativos, servicios generales y otros	65%	35%	61%	39%	62%	38%
Alcance: BBVA Banco Provincial.						

Contratos por género

(Porcentaje respecto al total de la plantilla)

	2006			2005			2004		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Fijos o Indefinidos tiempo completo	34,20	59,19	93,4	34,41	57,60	92,01	34,82	57,29	92,11%
Temporales	1,30	2,40	3,70	0,47	1,06	1,53	0,10	0,42	0,52%
Otros	0,81	2,10	2,90	1,09	4,54	6,46	2,16	5,21	7,37%

Alcance: BBVA Banco Provincial.

Principales Canales Corporativos de Comunicación Interna en BBVA Banco Provincial

Buenos Días	Boletín electrónico de actualización diaria, disponible en la Intranet del Banco. Comprende las siguientes secciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Noticia Global: temas corporativos de BBVA de todos los países donde el Grupo opera. ▪ Noticia Local: referentes a BBVA Banco Provincial y provenientes de las diversas fuentes internas. ▪ Dossier de Prensa: consiste en un resumen de las principales informaciones reflejadas en los medios de comunicación social nacionales. ▪ Temas de Interés: sección destinada a la difusión de tópicos diversos, tales como salud, negocios, sociedad, finanzas, entre otros.
Sección "Noticias" Portal Principal de Intranet	Se publican informaciones de corte noticioso que sean de relevancia para toda la plantilla, cuya vigencia depende de la naturaleza e impacto de la información. El contenido se actualiza diariamente para garantizar variedad y balance entre las áreas.
Revista adelante	Publicación corporativa trimestral dirigida a los empleados del Grupo BBVA, de contenido mixto (páginas globales –BBVA España– y locales –BBVA Banco Provincial–).
Revista Entorno	Publicación corporativa bimestral dirigida a los todos empleados del BBVA Banco Provincial, orientada a fortalecer el sentido de pertenencia y vinculación con la Institución.
Provisual	Sistema de carteleras informativas de actualización semanal, que se desarrolla bajo un concepto infográfico. Contiene informaciones relacionadas a proyectos e iniciativas que se llevan adelante en BBVA Banco Provincial, lanzamientos de campañas o programas internos, noticias sobre el Grupo BBVA, entre otros.
Portal del Empleado	Facilita la gestión de procesos e informa sobre los sistemas de gestión de Recursos Humanos –nóminas, beneficios sociales, préstamos y otros servicios financieros para empleados–, permitiendo el acceso a cursos de formación y a otros servicios.
Servicio de Autogestión del Empleado (SAEM)	Es un aplicativo en intranet que el área de Recursos Humanos pone a disposición de los empleados, mediante el cual se permite la autogestión de diferentes servicios en períodos de respuestas que van desde la inmediatez hasta los 15 días. Entre los servicios ofrecidos por el SAEM están: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Constancias de trabajo. ▪ Solicitudes de Guarderías. ▪ Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM). ▪ Pago de Impuestos (ARI). ▪ Vacaciones.

- Planes vacacionales.
- Fideicomiso.
- Anticipo de utilidades.
- Financiamiento de consumo de comedor.
- Certificado Médico Vial.
- Préstamos a empleados.

Canales de comunicación interna durante 2006

Canal	Periodicidad	Ediciones	Informaciones
Provisual	Semanal	52	416
Buenos días	Diaria	243	256
Revista adelante	Trimestral	4	67*
Revista Entorno	Bimestral	1	6
Portal Principal (intranet)	Diaria	S/N	486**
Total		300	1.231

S/N: Sin información

* Informaciones locales

** Promedio 2 informaciones diarias

Alcance: BBVA Banco Provincial

de la Jornada Anual del Banco de Sangre, dada la experiencia y la masiva participación.

Adicionalmente desde la Fundación BBVA Banco Provincial se trabaja conjuntamente con el Programa Educativo Proyecto Papagayo en una iniciativa de colaboración voluntaria, a través de la cual los empleados de la red de oficinas a nivel nacional, apoyan la realización de diferentes actividades como talleres de formación docente, actos de premiación y otros aspectos relacionados al desarrollo del Proyecto Papagayo.

Como línea de acción para el 2007 se pretende ampliar esta iniciativa buscando la participación de un mayor número de empleados a favor de los programas de acción social.



BBVA BANCO PROVINCIAL Y SUS CLIENTES

7

El compromiso de BBVA con sus clientes

"El cliente como centro del negocio: ofrecerle un servicio de calidad, satisfacer sus necesidades financieras y responder de manera eficaz a sus perspectivas".

Rasgos básicos

	2006	2005
■ Número Clientes	2.600.000	2.300.00
■ Número Oficinas	323	324
Canales Tecnológicos		
■ Número Transacciones		
Cajeros automáticos	61.628.187	50.284.386
■ Número Transacciones		
Provinet Personas	40.617.633	29.037.835
■ Número Transacciones		
Provinet Empresas	7.850.405	4.831.747
■ Número Transacciones		
Provinet Móvil	1.948.193	357.332
■ Número Operaciones Provitexto	10.681.642	6.819.548
■ Número Operaciones		
Provitexto Nómina	7.007.500	1.709.015
Microempresarios		
■ Número Microcréditos	16.905	7.622
■ Participantes Talleres	877	2.089
■ Tarjeta Microempresarios	4.512	0
Seguros		
■ Número Clientes	448.349	355.334

Fortalezas

- Productos y servicios que satisfacen las necesidades de cada segmento de la población
- Disponibilidad de base de clientes potenciales para mayores oportunidades de negocios e incrementar vinculación
- Diversos canales de atención para los clientes
- Servicios diferenciadores de la competencia
- Capacidad de respuesta rápida ante incidencia y problemas

Grado de avance en las principales líneas de trabajo en el 2006

Vinculación de clientes.	2
Adecuación de estructuras	2
Lanzamiento de nuevos productos	2
Nuevo Servicio de Provinet Empresas	3
Nueva Página Web www.provincial.com	2
Telemarketing de Tarjetas de Crédito a través de la Línea Provincial	3
Optimización de la Red de Cajeros Automáticos	2

u Poco significativo, v Significativo, w Muy significativo.

Campos de mejora

- Vinculación de clientes
- Facilidades tecnológicas innovadoras y diferenciadoras
- Ampliar servicios ofrecidos a través de canales tecnológicos

Principales líneas de trabajo en el 2007

- Formación de la Fuerza de Venta sobre microcréditos
- Modernización del segmento de microempresarios a través de canales tecnológicos
- Fortalecimiento de circuitos de contratación de microcréditos
- Lanzamiento de nuevos productos para microempresarios
- Masificación del nuevo servicio de Provinet Empresas

Canales de servicio

Los principales canales directos los constituyen la red de oficinas y los autoservicios, además de los servicios de banca telefónica, banca electrónica y banca por Internet que permiten a los clientes realizar operaciones las 24 horas del día y los 365 días del año. En el caso de los servicios de banca por Internet, en todo momento se busca facilitar la navegación a personas con alguna dificultad física, manteniendo los más altos niveles de accesibilidad.

Entre los servicios ofrecidos a través de la Unidad de Canales Tecnológicos de BBVA Banco Provincial destacan:

- **Provinet Personas:** Es el servicio de Banca por Internet para clientes personas naturales de BBVA Banco Provincial. Ofrece un conjunto de funcionalidades de consulta y transaccionales, orientadas a satisfacer las principales necesidades financieras y de información de los clientes, con miras a brindar un mejor servicio y una nueva manera de vincularse con la entidad.
- **Provinet Empresas:** Es el servicio de Banca por Internet para clientes jurídicos que ofrece BBVA Banco Provincial. Ofrece una variedad de funcionalidades orientadas a satisfacer las necesidades transaccionales del negocio y agregar valor a la gestión empresarial. Constituye una herramienta de trabajo eficiente para el empresario de hoy.
- **Portal Banca VIP:** Exclusivo servicio de Banca por Internet para los clientes VIP, a través del cual los clientes pueden realizar sus operaciones financieras desde cualquier lugar, en cualquier momento, de una manera rápida y segura.
- **Provitexto:** Servicio de envío de mensajería de texto (sms) con información financiera de los últimos cinco movimientos en las cuenta del cliente. El cliente puede contratar este servicio a través de la oficina comercial. Provitexto está disponible desde el año 2003.
- **Provitexto Nómina:** Servicio de envío de mensajería de texto (sms) con información de los abonos de nómina. Este servicio se ofrece a nuestros clientes jurídicos a través de los Planes Nómina, como un beneficio adicional para sus empleados. Provitexto Nómina está disponible desde el año 2003.
- **Provinet Móvil:** Es el exclusivo servicio de Banca por celular que BBVA Banco Provincial

ofrece a sus clientes naturales. A través de este innovador servicio los clientes pueden consultar sus cuentas y tarjetas de crédito, realizar transferencias entre cuentas, pago de servicios públicos y privados, pagos de tarjetas de crédito, entre otros. Provinet Móvil funciona con tecnología wap 2.0 y está disponible para todos los clientes que posean una tarjeta integral y una clave de 6 dígitos, correspondiente al servicio de Provinet.

De esta manera, este servicio posiciona a BBVA Banco Provincial en innovación y tecnología, a la vez que le permite abrir un nuevo canal de atención, de mayor alcance y penetración en el mercado, a través de los celulares.

- **Página Web www.provincial.com:** Es el sitio Web de BBVA Banco Provincial, disponible para todos los clientes y público interesado en solicitar información de los productos y servicios ofrecidos por la entidad. La página se presenta en forma de “Portal vertical de información financiera y servicios en línea”, estructurada en una sección principal con despliegue promocional y enlaces a éstos y en cuatro sub-secciones que corresponden a los principales segmentos de negocio al que BBVA Banco Provincial se dirige en su oferta de servicios financieros: Personas, VIP BBVA, Para su Comercio y Empresas e Instituciones. Este despliegue en Internet brinda la oportunidad al cliente de consultar detalladamente la oferta de productos y servicios que el Banco les ofrece, los beneficios de estos productos y los requisitos para poder contratarlos.
- **Cajeros automáticos:** Son dispositivos donde el cliente puede realizar transacciones que le ahorran tiempo y le brindan comodidad. BBVA Banco Provincial cuenta con una de las más amplias Red de Cajeros Automáticos a nivel nacional. Asimismo, brinda una completa oferta de servicios a través de estos dispositivos como son: Retiro de efectivo, Pago de servicios, Consulta de saldo, Consulta de fideicomiso, Consulta de Provimillas, Pago de tarjetas de crédito y Transferencias entre cuentas propias.

Adicionalmente la Unidad de Canales Tecnológicos realiza diferentes campañas para promocionar nuevos productos y servicios y para posicionar los ya

existentes. En este sentido a lo largo del año se realizan Campañas de Telemarketing a través de la Línea Provincial con la finalidad de comunicar a los clientes las promociones de la temporada. Otro medio de comunicación que tuvo mucho auge durante el 2006 fue el envío de correos masivos (mailings) para dar a conocer nuevos productos (Provinet Empresas, Centro Leasing) y para promocionar eventos patrocinados por el Banco (Promoción Cliente VIP).

Consultas a través de los Canales:

BBVA Banco Provincial, a través de los principales canales de atención ofrece a sus clientes una variedad de operaciones de consulta de productos contratados, orientadas a satisfacer sus necesidades informativas y a brindarles más comodidad y libertad al realizar sus operaciones.

Consultas realizadas a través de canales tecnológicos durante 2006

Tipo de canal	2006
Provinet Personas	
Consulta de Cuentas	33.907.109
Consulta de Tarjetas de Crédito	2.435.319
Consulta de Seguros y Préstamos	327.563
Provinet Empresas	
Consulta de Cuentas	7.191.606
Consulta de Tarjetas de Crédito	1.276
Consulta de Seguros y Préstamos	13.034
Provinet Móvil	
Consulta de Cuentas	1.886.078
Consulta de Tarjetas de Crédito	35.025
Línea Provincial	
Consulta de Cuentas	10.357.402
Consulta de Servicios	36.953
Consulta de Tarjetas de Crédito	1.085.771

Alcance: BBVA Banco Provincial

Sistema de Atención al Cliente de Canales Tecnológicos (SACCT)

Desde junio de 2005, BBVA Banco Provincial puso en funcionamiento su Sistema de Atención al Cliente de Canales Tecnológicos (SACCT) el cual surge como respuesta eficiente a una serie de inquietudes de los clientes usuarios de los canales tecnológicos como: Internet (Provinet), Línea Provincial, Provitexto y Provinet Móvil.

A través del SACCT, tanto los clientes externos como los clientes internos pueden satisfacer sus necesidades de información y orientación así como dar solución a incidencias presentadas en los canales. Por otra parte, constituye un sistema control de incidencias e información que permite medir las necesidades de comunicación de los clientes y conocer los puntos de mejoras de los servicios.

El SACCT tiene acceso desde la Página Web www.provincial.com, en la sección Atención al Cliente / Banca Electrónica y desde allí el cliente debe completar un formulario de contacto con sus datos personales para realizar su consulta; ya sea seleccionando desde un grupo de preguntas frecuentes con sus respuestas parametrizadas o escribiendo un correo electrónico detallando la información que necesita.

Este correo electrónico es atendido por un equipo de Soporte, Help Desk, encargado de dar respuesta al cliente.

Solicitudes realizadas a través Del sacct durante 2006

Canal	Solicitudes
Provinet Personas	9.669
Provinet Empresas	824
Provitexto	2.216
Línea Provincial	3.781
Provinet Móvil	237
Total	16.727

Alcance: BBVA Banco Provincial

Calidad, satisfacción y atención al cliente

Desde el año 2005 en materia de Calidad, BBVA Banco Provincial estableció como principal objetivo, la mejora de procesos claves para lograr una mayor satisfacción por parte de sus clientes. A través de investigaciones, se han podido identificar temas más sensibles a la hora de valorar la calidad de servicio de un banco, son los asociados con los reclamos y la agilidad en las operaciones.

Programa Garantía de Respuesta

BBVA ha concebido el programa Garantía de Respuesta, no como una medida puntual sino como

un compromiso público a largo plazo, en donde se han establecido con los clientes para darle respuesta a sus necesidades. Progresivamente se incorporarán Garantías que se adapten a nuevos requerimientos de la clientela.

Se dio inicio a este programa con la primera Garantía de Respuesta enmarcada en Reclamos, mediante la cual se le garantiza al cliente que en un plazo máximo de 15 días hábiles bancarios se da respuesta o de lo contrario se procede a abonarle el monto de su reclamo.

El estatus de los reclamos del Programa de Garantía al cierre al 31 de diciembre de 2006:

- El 95% de los reclamos del Banco están dentro de este programa.
- El tiempo promedio de respuesta es de 6 días hábiles bancarios.
- Se han activado sólo 5 cartas de “Garantía de Respuesta”, lo que representa el 0.01% del total de las altas de reclamos.
- El número de casos procedentes representa el 71% de los reclamos cerrados mensualmente.
- Los casos improcedentes son sustentados por los resueltos con documentos que así lo demuestran, lo que ha contribuido a disminuir el número de denuncias ante organismos oficiales, especialmente en el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), en el cual sólo se han procesado 112 denuncias (0,32% del total general).
- Buena percepción por parte de los clientes en relación al programa y a la llamada telefónica para darle la información acerca de su caso.

Dada la gran aceptación de esta primera Garantía, se incorporó en el mes de Septiembre de 2005 la segunda Garantía de Respuesta, mediante la cual BBVA Banco Provincial asumió el compromiso con sus clientes en darle respuesta a las solicitudes de Créditos de Autos nuevos (hasta Bs. 50 millones), Créditos de Bienes y Servicios (hasta Bs. 30 millones) y Tarjetas de Crédito nuevas (hasta Bs. 16 millones), en un lapso máximo de dos (2) días hábiles bancarios. De lo contrario, se procedería a aprobarle sus solicitudes de crédito por el monto requerido.

Entre los logros al cierre de 2006 del Programa Garantía de Respuesta podemos mencionar:

- Las solicitudes han sido evaluadas y resueltas de la siguiente manera:
 - El día de la solicitud: 54%
 - El primer día: el 28%
 - El segundo día: 18%
- Sólo se han activado 29 Garantías de Respuesta, lo que representa 0,01% del total de solicitudes procesadas.

Está previsto para este año 2007 incorporar nuevas Garantías de Respuesta, para reforzar aún más los objetivos propuestos, de los cuales destacan profundizar la imagen de marca de BBVA Banco Provincial en calidad de servicio, crear un elemento diferenciador del entorno financiero, y lo que es más importante generar un compromiso por parte de la entidad ante la sociedad y sus clientes, que permita elevar el nivel de autoexigencia en la velocidad de respuesta y satisfacer cabalmente las necesidades de los clientes en cuanto a Calidad de Servicio.

Proviatención

Otro de los Indicadores de Calidad de importancia estratégica para BBVA Banco Provincial, es la gestión de operaciones efectuadas por sus clientes en la red de Oficina. Por ello se ha fortalecido su sistema personalizado: Proviatención.

Desde el año 1998 BBVA Banco Provincial ha empleado este segmentador, con el propósito de ofrecer al cliente mayor comodidad en las Oficinas, y a su vez se ha favorecido su consolidación como herramienta de gestión de los Directores y Gerentes de Gestión Administrativa, ya que les permite conocer mejor su dinámica y, por ende, administrar de manera más eficiente sus recursos.

A la fecha más de 26 Oficinas cuentan con este sistema, siendo sus criterios de selección las que presentan mayor congestión. Los estudios de Calidad de Servicio, reflejan una mejor percepción de parte de nuestros clientes en cuanto al tiempo de espera en las Oficinas.

Proviatención es una de las herramientas con las cuales BBVA Banco Provincial reafirma su compromiso con la Calidad de Servicio y, por tanto, con el desarrollo de la sociedad, apoyándose siempre en sus Principios Corporativos y principalmente en el de considerar al cliente como centro del negocio.

Entre las ventajas detectadas por la utilización de Proviatención en las oficinas podemos señalar:

- Establecer tiempos mínimos de espera dentro de las oficinas y otorgar prioridad a aquellos casos que así lo requieran, tales como: personas discapacitadas, tercera edad, mujeres embarazadas.
- Dar continuidad a las diferentes operaciones que un cliente estima llevar a cabo.
- Mejorar la percepción respecto a la comodidad dentro de las oficinas, ya que no es necesario hacer largas colas permaneciendo de pie.
- Segmentar la Calidad ofrecida al público en función de sus necesidades e intereses particulares.
- Mantener una comunicación abierta y constante con el público, pudiendo informarle sobre campañas, promociones y noticias que ofrece la institución, mientras las personas esperan cómodamente su turno de atención.
- Obtener información actualizada sobre la cantidad de operaciones efectuadas, su tipo y los tiempos de espera; lo que en definitiva permite establecer mejoras, trazar planes y aplicar con-

tingencias, siempre en beneficio del público que concurre a efectuar operaciones de manera cotidiana a las oficinas.

Reglamento de Transparencia

BBVA Banco Provincial cumple rigurosamente la normativa nacional. Para ello, somete las campañas de publicidad a la supervisión de los organis-

Número de reclamaciones ante autoridades

Expedientes	2006	2005	2004
Indecu *	473	588	1.235
Sudeban **	657	569	427
Total	1.130	1.157	1.662

* Indecu: Instituto Para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario

** Sudeban: Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras

Alcance: BBVA Banco Provincial

Reclamos por causas

Porcentaje	2006	2005
Servicios (recibos domiciliados, funcionamiento de cajeros, etc.)	80	78
Medios de pago (tarjetas de crédito)	16	15
Otros	4	7

Alcance: BBVA Banco Provincial

Acciones informativas externas

BBVA Banco Provincial

Ruedas de prensa	4
Negocios	0
Corporativas, institucionales y socio-cultural	4
Conferencias y otros actos informativos (entrevistas, columnas, firmas...)	133
Notas de prensa	81
Negocios	31
Corporativas, institucionales y socio-cultural	50

Alcance: BBVA Banco Provincial

Reclamos presentados ante la oficina de atención al cliente

	2006	2005
Resueltas totalmente a favor del cliente	431	340
Resueltas parcialmente a favor del cliente	4	3
Resueltas a favor del banco	197	167
Pendientes de respuesta a 31 de diciembre	13	24
Inadmitidas a trámite por causa reglamentaria	5	3
TOTAL	650	537

Alcance: BBVA Banco Provincial

mos competentes para su autorización como es el caso del Instituto Para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (Indecu) y la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban).

Productos y servicios con criterios de Responsabilidad Corporativa (RC)

Para BBVA Banco Provincial, la responsabilidad corporativa debe desarrollarse muy especialmente a través de la actividad de negocio, incluyendo en los productos y servicios, criterios sociales, ambientales y éticos con la finalidad de ejercer un impacto positivo (o disminuir un impacto negativo) en la sociedad y en el medio ambiente. Las principales áreas de interés desde esta perspectiva son la bancarización de personas sin acceso a los productos y servicios financieros, los productos solidarios, el análisis del riesgo social y ambiental en los proyectos de inversión y la gestión de activos.

Particulares, pequeñas y medianas empresas

Se incluyen en esta calificación aquellos productos y servicios adaptados a las necesidades de colectivos especiales —como jóvenes, mayores, familias, discapacitados o personas de bajos ingresos— o a facilitar el acceso a la vivienda a través del crédito hipotecario. BBVA Banco Provincial ha puesto en marcha distintas acciones para atender a este tipo de colectivo.

Bancarización

La bancarización es uno de los pilares fundamentales de la estrategia de BBVA en la región. BBVA Banco Provincial ha decidido impulsar en el país la bancarización y el acceso a los servicios financieros a segmentos masivos de la población, lo que requiere priorizar la financiación al consumo y desarrollar modalidades de negocio no tradicionales.

En este sentido, la entidad es un sólido suministrador de financiación y servicios bancarios a pymes, microempresas y hogares de bajos ingresos, con productos y metodologías de crédito propios. Como muestra de esta prioridad, a finales del 2006, BBVA Banco Provincial dio inicio al desarrollo en Venezuela del Proyecto Acceso al Financiamiento al Consumo, con la creación de la Unidad de Bancarización, a que las acciones que se están desarrollando persiguen el objetivo primordial de dar acceso a los productos financieros al segmento masivo en Venezuela, a través

de ofertas innovadoras de financiación y un modelo de servicio y procesos internos ajustados al segmento.

De esta manera, se permite el acceso al financiamiento a segmentos económicos de la población hasta ahora no bancarizada, flexibilizando los tradicionales requisitos para el otorgamiento de créditos. En Venezuela, sólo el 40% de la población está bancarizada, por lo que esta idea dará oportunidad a un numeroso grupo de personas que pertenecen a este sector, de incorporarse al sistema financiero nacional y disponer de los productos del activo que se adapten a sus necesidades.

En BBVA Banco Provincial, esta iniciativa de bancarización está orientada, fundamentalmente, hacia dos líneas de negocio claramente definidas, orientadas a multiplicar nuestra capacidad crediticia, a través de canales diferentes a las redes bancarias y a desarrollar modalidades de negocio no tradicionales, incluyendo la creación o modificación de productos dirigidos a segmentos de bajos ingresos. Por un lado, se encuentra el segmento Nómina, donde los clientes de nómina actuales y potenciales que reciban un ingreso mensual entre 512.000 y 1.000.000 de bolívares, tendrán acceso a financiamiento a través de las tarjetas de crédito y planes de financiamiento al consumo. La institución desarrolló a finales de 2006 y principios de 2007 un programa piloto de asignación masiva de TDC a colectivos de nóminas de bajos ingresos con resultados muy interesantes, en el cual se aprobaron más de 80.000 TDC con una gran aceptación por parte de la clientela.

Asimismo, el proyecto de bancarización contempla la línea de negocios a través de Prescriptores, mediante la cual se promoverá el establecimiento de alianzas con importantes firmas comerciales y de servicios, con miras a ofrecer nuevas herramientas crediticias para financiar las necesidades de consumo particulares de sus clientes. En este sentido, BBVA Banco Provincial ha tenido éxitos notables como el desarrollo del proyecto Sodexho Pass, mediante el cual se logró la desmaterialización del ticket consumo y su sustitución por una tarjeta electrónica; y el programa de emisión de tarjetas de grupos de afinidad con instituciones como el Impres, la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Seguros La Seguridad y el Club Hebraica, entre otras.

Este proyecto implica una nueva manera de hacer banca, con un marcado sentido social ya que se trata de incorporar al sistema a sectores de la población que nunca han tenido relación con un banco. Por lo cual, agrega, su puesta en marcha ha conllevado a impor-

tantes cambios dentro de la institución, no sólo estructurales, operativos y de gestión del riesgo, sino cambios culturales y de actitud, donde toda una organización se involucra en las necesidades propias de los clientes de este segmento para crear y ofrecer productos especialmente diseñados para satisfacer sus necesidades, orientando el esfuerzo a diseñar un modelo que le facilite las cosas al cliente.

Parte importante de los esfuerzos también se concentra en el impulso a canales alternos para los clientes de este segmento, a fin de que puedan realizar sus transacciones con el banco de la manera más rápida, segura y cómoda, ya sea a través de los cajeros automáticos, los puntos de venta o el teléfono celular.

Microempresarios

BBVA Banco Provincial se ha centrado en la atención a los microempresarios a través de distintas iniciativas: el Programa de Formación para Microempresarios (Ver detalles Capítulo 10) y la Tarjeta Microempresario Visa BBVA Banco Provincial. Esta última es un medio de financiación sencillo, ágil y cómodo que permite a este segmento contar con disponibilidad de recursos de forma instantánea, sin necesidad de efectuar trámites adicionales. BBVA Banco Provincial mantuvo en el 2006 su posición de líder de la banca nacional en otorgamiento de microcréditos, con un significativo incremento del 142% de su cartera en comparación con el 2005.

Desde la mitad del año pasado se ha mantenido ese liderazgo en financiamiento de microcréditos con una cuota de participación en el sistema financiero nacional del 17 % al cierre 31 de diciembre de 2006.

Por otra parte, la Tarjeta Microempresario Visa BBVA Banco Provincial ha permitido otorgar líneas de crédito por Bs. 56.822 millones entregadas a 4 mil 100 clientes a través de las cuales han podido financiar capital de trabajo y compra de insumos.

Canal de Venta Directa

Es una nueva manera de aproximación y acercamiento a los clientes, particularmente a aquellos ubicados en segmentos de bajos recursos, ya sean clientes o potenciales, donde se utiliza la tecnología de forma de lograr una gestión más eficiente a un tiempo menor.

Se utilizan estrategias de empaquetado y estandarización de soluciones integrales para facilitar la contratación y vinculación del cliente con la entidad.

El modelo aplicado en esta nueva área de negocio contempla varias etapas, inicialmente se atenderán colectivos especiales. Así mismo, se dará especial atención a la captación en comercios centrados en el concepto de venta cruzada de productos, y en el segmento de pequeñas empresas, generando nuevos convenios orientados a los microempresarios, con propuestas innovadoras, en forma masiva y con una visión de mercadeo creciente. Cuatro áreas conforman el CVD:

- 1.- Consumo: Su función es desarrollar la venta telefónica masiva para la colocación de productos entre clientes actuales y potenciales, buscando en cada contacto un nuevo valor en la gestión comercial y por ende un incremento en metas en la cuota de participación de tarjetahabientes.
- 2.- Comercios: Su objetivo es la captación de nuevos comercios y la consolidación comercial de los ya existentes. Para ello cuenta a nivel nacional con un equipo de gestores, que desarrollarán un nuevo esquema de ventas que garantice mayor efectividad de la gestión, basado en la confianza y fidelidad de los clientes.
- 3.- Negocios PYMES: Orienta sus esfuerzos a la aproximación efectiva de un segmento poco explotado a nivel masivo, el de las pequeñas y medianas empresas, a fin de gestionar potenciales clientes, bajo una dinámica expansiva hacia comunidades de participación solidaria.
- 4.- Centros de Marketing: Contando con presencia nacional y la experiencia de liderar el sector de financiamiento de autos, se profundizará en la gestión de este mercado, con la visión de incorporar nuevos tipos de productos y líneas. La modernización tecnológica de los CMD's apoyará los planes estratégicos de presencia en concesionarios, a través de una potente herramienta como lo es la Oficina Desplazada, la cual ofrecerá una calidad de servicio más rápido y con garantía de respuesta.

Seguros

Seguros Provincial ofrece a sus clientes individuales un amplia gama de seguros, orientados tanto a la protección financiera como a la cobertura de riesgos (hogar, vida, etc.), incluyendo como novedad en el 2006 la comercialización de Seguros para gastos funerarios, con el objetivo de cubrir la mayoría de las necesidades aseguradoras de sus clientes.

Cientes Seguros Provincial

	2006	2005
Número Clientes Póliza		
Vida Tradicional y Creciente	201.101	181.071
Número Clientes		
Póliza Protección Financiera	239.389	165.627
Número Clientes Vida		
Fines de Semana	8.265	5.571
Número Clientes Vida VIP	3.186	584
Número Clientes Vida Colectivo	7.073	2.481
Número Clientes Gastos Funerarios	7.859	0
Total número Clientes		
Seguros Provincial	448.349	355.334

Alcance: BBVA Banco Provincial

Además, Seguros Provincial ha desarrollado seguros adaptados a las necesidades de colectivos especiales, como los asociados al segmento VIP, o los seguros destinados a Colectivos Nómina.

Grandes empresas y financiación de proyectos: los Principios de Ecuador

En este ámbito, la principal línea de actuación en relación con la responsabilidad corporativa se centra en la evaluación del riesgo social y ambiental de las grandes operaciones de financiación. BBVA Banco Provincial atiende los criterios generales de sostenibilidad, con el fin de cumplir con los compromisos específicos que el Grupo ha suscrito, como son, entre otros, el Pacto Mundial, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI) y los Principios de Ecuador, así como los relacionados con el cambio climático y el Protocolo de Kioto. Cabe destacar, tal como se especificó en el capítulo Política de Responsabilidad Corporativa en BBVA Banco Provincial, que los Principios de Ecuador se implementan en el Grupo BBVA y la valoración de los proyectos según estos principios, se lleva de forma centralizada desde España.

Proyectos inmobiliarios:

En el caso de BBVA Banco Provincial, todas las solicitudes de apoyo financiero para proyectos habitacionales requieren estar permitidos y aprobados por las autoridades competentes de la región que corresponda. En este sentido el permiso de impacto ambiental es fundamental ya que sin éste, el resto de los permisos no tienen validez alguna.

Seguridad y protección de datos

En el 2006, el departamento de Continuidad de Negocio, siguiendo su Plan Director Corporativo, ha desarrollado, además de nuevos planes, pruebas de los ya existentes, con el fin de mantener a la organización preparada ante posibles interrupciones de la actividad provocadas por situaciones excepcionales. Estas líneas maestras están contempladas en la estrategia global en materia de continuidad, a través de las cuales, el Comité de Continuidad Corporativa, como máximo responsable de esta política, pretende mantener el objetivo de asegurar en cualquier circunstancia la prestación de los servicios y compromisos críticos con clientes y la sociedad en general cuya indisponibilidad o incumplimiento generarían en el muy corto plazo un importante quebranto a la cuenta de resultados y/o a la reputación corporativa.

Como forma de contribuir a la calidad del servicio, BBVA Banco Provincial garantiza la seguridad física de los clientes en el uso de las instalaciones cumpliendo, con la legislación y la normativa en todos los países en los que desarrolla su actividad.

La información no pública que BBVA Banco Provincial dispone sobre sus clientes y sus operaciones, tiene carácter confidencial. La entidad ha adoptado normas y procedimientos para garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos y dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal. Estas disposiciones están en el Código de Conducta establecido para todo el Grupo BBVA, habiéndose habilitado un portal específico y un curso disponible en la intranet de BBVA,

para que todos los empleados tengan el conocimiento pertinente de esta materia y puedan resolver las dudas que se planteen al respecto.

Prevenición del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas

En el marco de la política de BBVA Banco Provincial de prevenir la utilización de sus productos y servicios con fines delictivos, durante el año 2006 se ha consolidado el modelo de gestión del riesgo de prevención de legitimación de capitales y de la financiación de actividades terroristas a través de la finalización de la implantación de éste en todas las unidades del Grupo, con el objetivo de aislar los recursos obtenidos por actividades delictivas y preservar la integridad corporativa. La consolidación de este modelo se ha centrado en los siguientes aspectos:

Sistemas de monitorización

Se ha dado continuidad a los procesos de mejora de los sistemas de monitorización, para ajustarlos a las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria del Banco Internacional de Pagos de Basilea y a las nuevas legislaciones que se dictan al respecto. En el año 2006, en Venezuela se implantó la nueva plataforma tecnológica corporativa.

Formación

Continuando con el proceso de formación iniciado hace varios años, que supuso la formación de aproximadamente 6 mil personas, se ha extendido al 2006 el mismo objetivo: mantener una formación continua para todos los empleados y directivos que forman la plantilla de BBVA Banco Provincial. Se ha prestado especial atención a la capacitación de aquellos empleados y directivos que trabajan en áreas de mayor riesgo.

Igualmente, se han realizado jornadas formativas específicas para los miembros del área de Prevención y Control de Legitimación de Capitales.

Recursos Humanos

Se cuenta con una plantilla total de 14 especialistas en actividades de prevención, adscritos al área de Prevención y Control de Legitimación de Capitales.

BBVA Banco Provincial ha continuado con su colaboración con organizaciones reguladoras, organismos gubernamentales y otras instituciones en la

lucha contra el crimen organizado, el terrorismo y otras formas de delincuencia.

Actividades de Auditoría Interna

La función de Auditoría Interna se concibe en BBVA Banco Provincial, de acuerdo con las directrices del Comité de Basilea, como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta y evaluación de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización, con la finalidad de agregar valor, mejorar las operaciones y apoyar a la institución en la consecución de sus objetivos.

Depende de la Presidencia y está sometida al control y supervisión del Comité de Auditoría, órgano asesor del Consejo de Administración.

Entre sus funciones, destacan las siguientes:

- Valorar la fiabilidad, integridad y oportunidad de la información financiera y de gestión.
- Supervisar el cumplimiento, idoneidad y efectividad de los sistemas y procedimientos de control interno.
- Revisar la aplicación y efectividad de los métodos de identificación, control, gestión y evaluación de los diferentes riesgos de la actividad del Banco.
- Evaluar la idoneidad y efectividad de los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable.
- Determinar y valorar el alcance de las irregularidades, anomalías e incumplimientos detectados.

El equipo humano que tiene encomendadas estas tareas actúa de acuerdo con el Código de Ética y las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos, así como con el Código de Conducta y del Estatuto de Auditoría de BBVA Banco Provincial.

Proyecto SOX

Asimismo, la ley estadounidense Sarbanes-Oxley, aplicable a todas las empresas que coticen en las bolsas de valores estadounidenses, determina la responsabilidad de la Dirección sobre la eficacia de los controles internos y de los procesos de generación de la información financiera y requiere que, a partir del año 2006, la Dirección del Banco evalúe al final de cada ejercicio económico la efectividad del siste-

ma de control interno sobre la generación de información financiera y que elabore un informe de control interno en el que se detallen los resultados de dicha evaluación. (Es el Grupo BBVA quien cotiza en la bolsa de EEUU).

Este Informe Anual de Control Interno será público, como lo son los estados financieros y, como éstos, deberá ser auditado por una firma de auditores independientes. Para poder elaborar el referido informe, se deben tener descritos los procedimientos, documentados los controles y evaluada su efectividad.

En este sentido, BBVA Banco Provincial durante el año 2006 cumplimentó los requerimientos de la ley SOX. De esta manera, efectuó todo el trabajo de documentar los procedimientos y los controles, además de evaluar su efectividad de una manera homogénea y sistemática, de forma que los resultados pudieran ser agregados con facilidad siguiendo una metodología prefijada.

Este proyecto, en el cual se trabajó desde principios del 2004 y se denominó Proyecto SOX, rebasó las exigencias de la propia ley y que tiene como objetivo reforzar los niveles y sistemas de control, para consolidar una cultura singular de control interno corporativo.



BBVA BANCO PROVINCIAL Y SUS PROVEEDORES

8

El compromiso de BBVA con sus proveedores

"Encontrar en BBVA un aliado para el beneficio mutuo".

Rasgos básicos

	2006	2005
Nº de proveedores	1.261	1.286
Volumen de compras en porcentaje		
Gastos	92%	95 %
Inversión	8 %	5%

Fortalezas

- Proceso de homologación de proveedores.
- Herramientas electrónicas de aprovisionamiento y negociación.
- Desarrollo y diseño de los principios aplicables a los Intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA (IPA)

Grado de avance en las principales líneas de trabajo en el 2006

- Desarrollando cuestionarios específicos de homologación de proveedores por sectores **3**
- Aumentar el número de proveedores homologados **3**
- Finalizar el nuevo Código de Ética de Compras, Inmuebles y Servicios **3**
- Potenciar la difusión del Código Ético: Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento **2**

u Poco significativo; v Significativo; w Muy significativo.

Campos de mejora

- Cuestionario de homologación
- Fomento de proyectos sociales con proveedores

Aspectos considerados más relevantes por los proveedores

- Cumplimiento de compromisos contractuales.
- Agilidad en el proceso de negociación, adjudicación y contratación.
- Trato personal.

Principales líneas de trabajo en el 2007

- Actualización del cuestionario de homologación basado en los principios del Pacto Mundial y de la norma SA 8000.
- Difusión del Pacto Mundial entre los proveedores.
- Aprobación e implementación de los Principios aplicables a los Intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA Banco Provincial.
- Fomento de proyectos sociales con proveedores.

Estructura organizativa

El área de Compras, Inmuebles y Servicios Generales se está renovando con un nuevo modelo estructurado en funciones holding y funciones país. Esta nueva organización permitirá continuar con una política sostenible de los costes de aprovisionamiento, mejora y transparencia de los procesos y un aumento de la calidad y servicios al usuario.

Compras, Inmuebles y Servicios se divide en las siguientes áreas:

- Inmuebles
- Compras
- Servicios Generales
- Seguros Bancarios
- Control de Administración

- Centralización de la función de compras.
- Negociación global con los proveedores a través de equipos de compras especializados.
- Adjudicación a través de Comisiones de Compras fomentando la transparencia y el consenso.
- Generación de resultados

Creación de valor y relación con proveedores

El volumen de compras de BBVA Banco Provincial alcanza anualmente cifras relevantes, centrándose principalmente en servicios de tecnología, infraestructuras, suministros y servicios al negocio, viajes y servicios profesionales.

Destacan dos aspectos fundamentales en la relación de BBVA Banco Provincial con sus proveedores:

Principales proveedores BBVA Banco Provincial

Nº Proveedores clasificados por volumen de facturación	2006
Menos de Bs. 275.000.000	1.123
Entre Bs. 275.000.000 y Bs. 825.000.000	66
Entre Bs. 825.000.000 y Bs. 2.750.000.000	49
Mas de Bs. 2.750.000.000	23
TOTAL	1.261

Alcance: BBVA Banco Provincial.

Política de compras

Modelo Corporativo de Compras

Para BBVA Banco Provincial, una negociación eficaz es aquella en la que se consigue satisfacer las necesidades reales del cliente interno con la mejor calidad y el mejor nivel de servicio al menor coste posible y en el plazo previsto.

Dada la importancia que la relación con proveedores tiene para la gestión del Grupo BBVA se ha desarrollado un Modelo Corporativo de Compras cuyos elementos básicos son:

- Gestión de las actividades de compras por procesos.
- Automatización de los procesos.
- Realización de encuestas de calidad y nivel de servicio.
- Planificación de aprovisionamiento.
- Selección de proveedores.
- Profesionalización de los compradores.

- La aplicación de criterios de objetividad, transparencia, profesionalismo e igualdad de oportunidades en la selección de proveedores y en la relación mantenida con ellos.
- El impulso entre sus proveedores de principios de ética y responsabilidad social corporativa.

Durante el 2006, optimizamos la administración y el pago de facturas contribuyendo de forma significativa a la cada vez más extendida facturación sobre pedidos realizados a los proveedores.

A partir del año 2007, el área de Compras de BBVA Banco Provincial realizará, cada dos años, encuestas para medir el grado de satisfacción de sus proveedores, identificar sus expectativas y requerimientos y detectar áreas de mejora.

Además, celebra periódicamente reuniones con sus proveedores estratégicos, en las que se analizan los avances conseguidos en materia de aprovisionamiento y se intercambian conocimientos sobre mercados, productos y servicios, precios y demás cuestiones de

interés para ambas partes, con el objeto último de afirmar con ellos relaciones sólidas y duraderas, que proporcionan estabilidad y calidad.

Principios aplicables a los Intervinientes en el proceso de aprovisionamiento (IPA)

Estos principios establecen respecto a la relación con los proveedores lo siguiente: “BBVA valora especialmente a aquellos proveedores que comparten los principios que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas”.

Herramientas de gestión y de aprovisionamiento

BBVA Banco Provincial dispone de herramientas electrónicas orientadas a conseguir un aprovisionamiento cada vez más eficiente y transparente.

Cabe destacar la conexión electrónica de los sistemas de BBVA Banco Provincial con sus proveedores a través de la plataforma de comercio electrónico Adquira es una compañía española de soluciones de

negociación y aprovisionamiento, líder en España. Es una iniciativa conjunta de Telefónica, Repsol, Iberia y BBVA. Su objetivo es facilitar las relaciones comerciales entre empresas a través del comercio electrónico, fomentando la accesibilidad y la transparencia.

Sistema de homologación de proveedores

Como parte de la política de compras de BBVA Banco Provincial, se requiere que los proveedores pasen un proceso de homologación para asegurar que cuentan con la capacidad productiva, técnica, financiera, de calidad y comercial que el Banco necesita.

En los cuestionarios de homologación se incluyen preguntas específicas a los proveedores sobre el cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas relativas a Derechos Humanos, Trabajo y Medio Ambiente.

Para el 2007 está prevista la revisión de las preguntas del cuestionario relacionadas con los principios del Pacto Mundial.





9

BBVA Banco Provincial y el medio ambiente



10

BBVA Banco Provincial y el apoyo a la comunidad

III

EL ENTORNO

Informe Anual
de Responsabilidad
Corporativa 2006



BBVA BANCO PROVINCIAL Y EL MEDIO AMBIENTE

9

El compromiso de BBVA Banco Provincial con el medio ambiente

"Está basado en el convencimiento de la compatibilidad entre la actividad económica y la naturaleza y se refleja en el comportamiento responsable con el entorno de todos los que forman parte del Grupo".

Rasgos básicos

	2006	2005
Papel consumido por empleado (Kg)	282.900	266.800
Electricidad consumida por empleado (GJ)	330.137	207.570
CO2 emitido por empleado (Tn)	3,6	2,3
Agua consumida por empleado (m3)	43,2	77,1

Fortalezas

- Existencia de una Política Medioambiental que engloba todo el Grupo.
- Control de indicadores de eficiencia de la Unidad de Compras, Inmuebles y Servicios Generales en BBVA Banco Provincial.
- Procedimiento de seguimiento de los Principios de Ecuador a nivel de Grupo BBVA.

Grado de avance en las principales líneas de trabajo en el 2006

- Mejora en la medición y control de las cifras de eficiencia ²
- Implantación del plan de reducción y consumo energético en los edificios de oficinas. ²

u Poco significativo; v Significativo; w Muy significativo.

Campos de mejora

- Apoyo a objetivos ambientales corporativos

Principales líneas de trabajo en el 2007

- Mejorar el sistema de medición de indicadores de ecoeficiencia.
- Continuar implantando objetivos ambientales en el área de Inmuebles, Compras y Servicios Generales.

Política Medioambiental y Sistema de Gestión Ambiental

Las entidades financieras tienen un papel cada día más importante en su aporte al desarrollo sostenible. La implicación ambiental de este sector se manifiesta por medio de dos tipos de impactos:

- Impacto directo: por consumo de recursos naturales.
- Impacto indirecto: por sus productos y servicios con especial atención a la financiación de proyectos.

Desde el 2003, el Grupo BBVA cuenta con una Política Ambiental que afecta a todas las actividades y entidades que lo conforman, cuyos aspectos más relevantes son:

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

De forma simultánea a la Política Ambiental del Grupo y como instrumento para su implementación

se viene desarrollando un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) orientado a mejorar el desempeño ambiental de manera continua.

Impacto ambiental directo: ecoeficiencia en el consumo de recursos naturales en BBVA Banco Provincial

Datos de ecoeficiencia

Por medio del control periódico de los consumos de electricidad, agua, combustibles fósiles, residuos gestionados y emisiones generadas, se implantan mecanismos de reducción enmarcados dentro de planes de ecoeficiencia.

Consumo de agua y energía en BBVA Banco Provincial

	2006	2005
Agua metros cúbicos (m3)		
Total agua consumida	510.224	470.814
Agua consumida por empleado	43,2	77,1
Energía (GJ)		
Total energía directa	6.728.805	6.674.243
Total energía directa por empleado	57,4	36,7
Total electricidad consumida	329.400	207.570
Total diesel consumido	45	920

Alcance: BBVA Banco Provincial

Compromisos ambientales asumidos por el grupo BBVA

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Grupo BBVA es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y asume como propios sus diez principios, tres de los cuales se refieren al medio ambiente. (www.unglobalcompact.org).

UNEP-FI

BBVA participa activamente desde 1998 en la Iniciativa para Instituciones Financieras del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Su objetivo es promover el respeto ambiental y la sostenibilidad en todos los niveles de las instituciones financieras. BBVA forma parte de los grupos de trabajo de América Latina e

Información

de Sostenibilidad (www.unepfi.net).

Principios de Ecuador

BBVA es miembro desde el 2004 de este compromiso voluntario en las actividades de financiación de grandes proyectos y ha implantado los necesarios procedimientos internos para su adecuado cumplimiento. En el 2006 suscribió los nuevos Principios tras su revisión (www.equator-principles.com).

CDP

BBVA participa desde el 2003 en Carbon Disclosure Project, iniciativa de transparencia informativa sobre las implicaciones empresariales del cambio climático (www.cdproject.net).

Alcance: Grupo BBVA

- Consumo de agua y energía
- Gestión de residuos

Uno de los objetivos del 2007 es colaborar con diferentes organizaciones en acciones de interés social. Dentro de las actividades de este tipo destaca el “Plan hasta el último cartucho” de la “Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección” (Fundana), mediante la donación de cartuchos de impresoras usados para su posterior venta a empresas de reciclaje.

▪ Emisiones atmosféricas

Respecto al uso de sustancias que agotan la capa de ozono, ninguna instalación de los edificios del Grupo BBVA contiene CFCs (clorofluorcarbonos) en los sistemas de refrigeración.

Mediante el fomento de la realización de las videoconferencias el número de viajes efectuados y, por tanto, las emisiones de CO2 a la atmósfera.

Residuos gestionados En BBVA Banco Provincial		
Kilogramos (Kg)	2006	2005
Papel	155.000	270.000
Toner	396	529

Alcance: BBVA Banco Provincial

Emisiones atmosféricas en BBVA Banco Provincial		
Toneladas	2006	2005
CO2 emitido	20.777,40	13.275,40
CO2 emitido por empleado	3,6	2,3
Emisiones directas CO2	53,6	155,1
Emisiones indirectas CO2	20.073,80	13.120,30

Nota: Cálculos basados en la metodología GHG Protocol (WBCSD y WRI)
Alcance: BBVA Banco Provincial

Videoconferencias en BBVA Banco Provincial		
Número	2006	2005
Videoconferencias	144	275
Salas videoconferencias	8	8

Alcance: BBVA Banco Provincial

Impacto ambiental indirecto: gestión de riesgos y productos, y servicios con carácter ambiental

El principal impacto ambiental de una entidad financiera es indirecto, es decir, el derivado de las implicaciones ambientales de los productos y servicios que ofrece, incluidas las actividades de financiación de proyectos.

Gestión de riesgos ambientales

La evaluación de los impactos ambientales indirectos derivados básicamente de la financiación de empresas y proyectos de inversión es una tarea compleja, que requiere del desarrollo de metodologías específicas de análisis de riesgos.

A lo largo del 2006, el Grupo BBVA ha seguido avanzando en la implantación de los Principios de Ecuador como herramienta de análisis de los riesgos ambientales y sociales en la financiación de los grandes proyectos de inversión.

Principios de Ecuador

En el 2006 se ha ratificado el compromiso del Grupo BBVA con la revisión de los Principios de Ecuador, que aumenta su nivel de exigencia, extiende su aplicación a todo tipo de países y reduce el importe económico de los proyectos afectados: toda financiación de proyectos de importe superior a 10 millones de dólares debe cumplir con los requisitos sociales y ambientales que establecen dichos principios.

▪ Cambio climático

El cambio climático, tal y como lo define el Protocolo de Kioto, está considerado dentro del Grupo BBVA como un riesgo financiero importante y al mismo tiempo como una significativa oportunidad. El riesgo derivado del cambio climático para una entidad financiera es indirecto y está gestionado por medio de los procedimientos de gestión del riesgo crediticio.

Adicionalmente, el Grupo ha participado en el 2006, tal y como viene haciendo desde el 2003, en el Carbon Disclosure Project (CDP), iniciativa internacional de transparencia informativa sobre las implicaciones empresariales en el cambio climático.



BBVA BANCO PROVINCIAL Y EL APOYO A LA COMUNIDAD

10

El compromiso de BBVA Banco Provincial con la sociedad

"Generar riqueza y contribuir de este modo al bienestar social y económico de la sociedad en la que opera, así como impulsar iniciativas sin ánimo de beneficio orientadas a satisfacer necesidades sociales básicas y a promover el desarrollo".

Rasgos básicos

- Entidades y colectivos receptores preferentes.
- Niños y jóvenes de bajos recursos.
- Educadores y centros educativos.
- Organizaciones sin fines de lucro orientadas a la Educación y la Cultura.
- Universidades y centros de investigación y promoción del conocimiento.
- Promoción y apoyo en el ámbito cultural.

Fortalezas

- Programa Educativo Proyecto Papagayo reconocido a nivel nacional y que además cuenta con el aval de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL).
- Apoyo a instituciones públicas y privadas para el desarrollo de programas culturales y sociales.

Grado de avance en las principales líneas de trabajo en el 2006

Programas desarrollados por la Fundación BBVA Banco Provincial

Programa Educativo (Proyecto Papagayo). ③

Programa Cultural. ③

Programas desarrollados por BBVA Banco Provincial

Programa de Donaciones y Participaciones. ②

Programa de Formación en Seguridad a la Comunidad. ③

Programa de Formación para Microempresarios. ②

u Poco significativo; v Significativo; w Muy significativo.

Campos de mejora

- Desarrollo de un Programa de Voluntariado en apoyo a los proyectos sociales realizados por la entidad.
- Establecimiento del Comité de Responsabilidad Corporativa.

Aspectos sobre apoyo a la comunidad considerados más relevantes por los grupos de interés

- Proyectos educativos.
- Apoyar a organizaciones benéficas y proyectos de ayuda social.
- Participación en actividades de grupos gremiales y culturales.

Principales líneas de trabajo en el 2007

- Establecimiento y desarrollo del Programa de Becas de Integración.
- Establecimiento y seguimiento de Comité de Responsabilidad Corporativa.
- Consolidación de alianzas con organizaciones sin fines de lucro para la realización de proyectos sociales.

Perspectiva general

La colaboración de BBVA Banco Provincial en el desarrollo y mejora de la calidad de vida de la sociedad en que opera se realiza, fundamentalmente, a través de su actividad empresarial al: aportar valor para todos sus grupos de interés; comercializar productos y servicios, especialmente adecuados para colectivos no bancarizados y; generar crecimiento, riqueza y empleo. Además, el Banco desarrolla una intensa actividad en favor de la sociedad donde está presente mediante actuaciones sin ánimo de beneficio directo orientadas a satisfacer necesidades básicas, paliar desequilibrios y promover el desarrollo y el bienestar.

Las citadas actuaciones conforman la política de apoyo a la comunidad de BBVA Banco Provincial, que incluye, por tanto, lo que suele denominarse filantropía corporativa, patrocinios, donaciones y acción social. Actuaciones, que responden a una estrategia común, orientadas a promover el desarrollo integral y la mejora de las condiciones de vida y no se limitan sólo a colectivos desfavorecidos. Una política que constituye una vertiente relevante de su responsabilidad corporativa y tiene para la Institución un carácter estratégico y sinérgico: crear valor a mediano y largo plazo tanto para la sociedad como para el propio Banco, contribuyendo activamente a una mejor aceptación social y a una más armónica integración en la sociedad en que trabaja. Queda así reflejado el compromiso de un modelo de empresa con un papel activo, cooperativo y positivo con su entorno, materialización de su voluntad de ser un buen ciudadano corporativo, en suma, una organización que contribuye eficazmente al bien común de la sociedad en que está presente.

Los principales instrumentos a través de los que se canaliza son:

- Participación en actividades de grupos gremiales, culturales y donaciones de carácter social.
- Actividades desarrolladas por la Fundación BBVA Banco Provincial.
- Actuaciones a través de productos y servicios especiales: financieros (microempresarios, Bancarización)
- Cesión de activos (material informático y mobiliario).

Fundación BBVA Banco Provincial

Institución sin fines de lucro, auspiciada por BBVA Banco Provincial, que tiene como misión promover y realizar programas para el desarrollo social, con especial énfasis en la educación y la cultura, que beneficien al conjunto de la sociedad, tanto en el ámbito local como nacional. Los campos preferentes de actuación son: la educación, la cultura y apoyo social.

Desde sus inicios, la Fundación BBVA Banco Provincial se ha dedicado a promover la responsabilidad social corporativa de la institución, respondiendo a las necesidades e inquietudes de nuestro tiempo y de nuestra realidad, profundizando en una visión de sociedad que posibilite la participación y el diálogo entre sus actores, para el logro del bien común; construyendo desde el ámbito privado un horizonte público que potencie el desarrollo humano con oportunidades para todos.

El financiamiento para los programas que lleva a cabo provienen de aportes de BBVA Banco Provincial quien -además de otorgar anualmente un monto equivalente al presupuesto que aprueba la Junta Directiva- destina los recursos requeridos para cubrir los gastos operativos y costos asociados que permitan desarrollar la programación, como son: gastos de personal, gastos de oficina, gastos administrativos y gastos de mantenimiento.

Entre los principales objetivos que se persiguen a través de la Fundación podemos mencionar:

1. Contribuir a través del trabajo cooperativo con otras instituciones sin fines de lucro, ONG's y alianzas con los gobiernos locales a través de las Direcciones y/o Secretarías de Educación, a través de programas de educación, contribuyendo con algunas de las necesidades fundamentales de la sociedad.
2. Participar en diversos foros o eventos que propicien la formación de redes entre instituciones, cuyo trabajo incida en un impacto social significativo.
3. Contribuir con el desarrollo de experiencias exitosas y ejemplares, específicamente en lo que se refiere al Proyecto Papagayo desarrollado por la Fundación BBVA Banco Provincial y auspiciado por la UNESCO, con la intención de que se convierta en una didáctica para la educación en valores con aplicación en la Educación Básica de Venezuela.

Los principios por los que se rige la Fundación BBVA Banco Provincial son:

1. Implementar programas que consoliden el enfoque social de BBVA Banco Provincial hacia la comunidad a la que presta servicio y atención, así como las clases sociales de bajos recursos, tanto en el ámbito local como nacional.
2. Los proyectos y programas se caracterizan porque son diseñados, implementados y evaluados desde la Fundación, como programas propios.
3. Depende financieramente de los aportes que le otorga BBVA Banco Provincial para su funcionamiento y para la ejecución de sus proyectos y programas

Programa Educativo

La Fundación BBVA Banco Provincial desarrolla desde 1998 el Proyecto Papagayo, programa pedagógico orientado a educar en valores, promover la lectura y la escritura creativa en niños y niñas de Sexto Grado de Educación Básica de Planteles Públicos y colegios pertenecientes a la red de la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC).

Con esta iniciativa, se abren espacios participativos entre los docentes integrales y sus alumnos. Evaluaciones realizadas reportan que el proyecto despierta entusiasmo y motivación por las actividades escolares en los alumnos, quienes se vuelven más participativos y además de mejorar su desempeño escolar, progresan significativamente en sus hábitos lectores, en su redacción y en el ejercicio de su capacidad creadora.

El Proyecto Papagayo logra cumplir con sus objetivos y principios: promover la lectura, propiciar la escritura creativa y fortalecer los valores, pero según lo expresado por sus verdaderos protagonistas -docentes y alumnos participantes- va mucho más allá, logrando impactar también a los directivos de las escuelas, otros docentes y bibliotecarios, alumnos de otros niveles, padres y a la comunidad cercana a las escuelas y a las autoridades educativas.

El Concurso Infantil de Creación Literaria es el incentivo para profundizar en el proceso de creación de valores y el mismo consta de tres etapas. 1) Nivel Escolar: en la que todos los alumnos elaboran diversas creaciones literarias, entre todos seleccionan las 15

mejores creaciones y construyen el libro que concursa por la escuela. 2) Nivel Estatal: un jurado selecciona una Creación Literaria Individual y un Libro de Creaciones Literarias por Estado, premiando al niño y al plantel cuyo libro resulte ganador. 3) Nivel Nacional: otro jurado nacional selecciona al autor de la Creación Literaria ganadora y al maestro coordinador del Libro ganador.

Hasta el año 2006, se han beneficiado directamente de esta iniciativa aproximadamente 26 mil niños y niñas y 865 escuelas públicas e indirectamente más de 100 mil personas, en vista del efecto multiplicador que este proyecto tiene sobre la comunidad educativa venezolana y el grupo familiar de quienes participan en el mismo.

El Proyecto Papagayo se desarrolla exitosamente en todo el país y su impacto en el desarrollo educativo le ha hecho acreedor a numerosos reconocimientos otorgados por prestigiosas instituciones como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), por el contenido pedagógico y los principios que lo sustentan, además de ser un proyecto innovador en Latinoamérica. También recibió el Premio a la mejor Campaña de Lectura (2002) y como mejor Iniciativa de Promoción del Libro y la Lectura (2003), otorgados por el Centro Nacional del Libro (CENAL). En el año 2004 recibió la Certificación de los Talleres de Formación de docentes, por parte de la Universidad Pedagógica Libertador (UPEL), y un reconocimiento de parte del Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC), por la seriedad de la propuesta pedagógica y la excelente calidad editorial de los materiales. También resultó ganador del Premio Gonzalo Benaim Pinto en Educación: V Edición 2005, reconocimiento que otorga la Comunidad Judía de Venezuela.

Los principios en los que se basa el Proyecto Papagayo son:

- La Educación en valores como proceso integral y transversal.
- La valoración del trabajo en equipo y el bien común.

- El diálogo y la reflexión como ejercicio permanente.
- La literatura como vía placentera para internalizar y construir valores, explorar e integrar la emoción, el afecto y el intelecto.
- La creación literaria como expresión del ser, sentir y saber.
- Educar para la vida y la convivencia sobre la base del conocer, ser, convivir y hacer.

Programa Cultural

Programa expositivo de carácter interdisciplinario, que promociona y divulga el trabajo y obra de diversas tendencias artísticas, grupos e individualidades, a fin de aportar diálogos, interlocución y discusión constructiva en relación a la promoción cultural del país.

En la Fundación BBVA Banco Provincial, se desarrolla una línea expositiva dirigida a mostrar por una parte los valores fundamentales de la cultura nacional a través de sus protagonistas más destacados, tal fue el caso de la principal muestra de 2006 sobre Arturo Uslar Pietri, escritor, político y uno de los intelectuales más notable del siglo XX, quien contribuyó a enriquecer la historia y la cultura del país. Otra línea que se apoya es la presentación de la obra artística de reconocidos maestros y de artistas jóvenes, a fin de darles la oportunidad de dar a conocer su talento y potencial, generando así una interesante

Exposiciones Fundación Banco Provincial 2006

Título de la Exposición	Fechas	Visitantes
Iluminaciones e ilustraciones en un texto hebreo:		
La Haggadá de Pésah	Febrero/Marzo	511
Arturo Uslar Pietri:		
Un Clásico Moderno	Abril/Julio	3.400
Dominio del Aire	Octubre	406
TOTAL		4.317

Alcance: Fundación BBVA Banco Provincial.

Beneficiarios del Proyecto Papagayo 1998-2006

	Planteles	Docentes	Alumnos
Directos	839	839	25.251
Indirectos	4.195	4.195	126.255

Alcance: Fundación BBVA Banco Provincial.

visión de alternativas y conceptos del arte venezolano y sus creadores actuales.

Programas desarrollados por BBVA Banco Provincial

Además de la Fundación Banco Provincial existen otras áreas del Banco, que llevan a cabo importantes programas orientados al apoyo a la comunidad, haciendo especial énfasis en la educación.

Programa de Donaciones y Participaciones

Como parte de las acciones desarrolladas por BBVA Banco Provincial a fin de contribuir con la mejora de la calidad de vida de la sociedad venezolana, se otorgaron una serie de donativos económicos destinados a apoyar la labor social de diversas organizaciones sin fines de lucro en beneficio de los sectores más necesitados de la población, destacándose la donación al Programa de Prevención en el área de Drogas de la Universidad Central de Venezuela, una de las principales casas de estudio del país. Asimismo, la entidad participó en un conjunto de iniciativas emprendidas, en su mayoría, por instituciones del sector educativo, como parte de su meta de favorecer el desarrollo educativo en Venezuela.

Programa de Formación en Seguridad a la Comunidad

Serie de talleres, charlas, presentaciones y seminarios, dictados conjuntamente con el Ministerio del Interior y Justicia, a diversas comunidades de todo el país con el objetivo de educar en temas de prevención del delito, haciendo especial énfasis en el ámbito financiero.

Programa de Formación para Microempresarios

Durante el año 2006 participaron en el Programa de Formación para Microempresarios 1 mil 565 personas, logrando un total 2 mil 966 emprendedores desde el comienzo de esta iniciativa en el 2004. Los mismos se localizaron en la región capital, Valencia, Maracay, Mérida, Táchira y Trujillo. Este programa contó con una alta receptividad de microempresarios, quienes manifestaron gran interés en capacitarse para poder desarrollar sus ideas de negocios con apoyo de la entidad.

Programa Corporativo Ruta Quetzal BBVA

Programa corporativo y formativo que combina, educación, cultura y aventura, que proporciona a jóvenes de 16 y 17 años, europeos y americanos,

Programa de Formación en Seguridad a la Comunidad

Proyecto / Actividad	Área	Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos
Taller: Hablemos de Prevención en Comunidad	VPE Medios / Seguridad Operativa	3.500	10.500
Seminario: Investigación de Delitos Informáticos	VPE Medios / Seguridad Operativa	2.500	7.500
Taller: Hablemos de Prevención de Fraudes en Comercios	VPE Medios / Seguridad Operativa	1.000	2.000
Ponencias: Nuevas Tendencias del Delito Informático y sus Herramientas de Investigación	VPE Medios / Seguridad Operativa	2.000	6.000
Taller: Mejores prácticas de prevención impulsadas por BBVA Banco Provincial	VPE Medios / Seguridad Operativa	200	400
Donaciones dirigidas a órganos del Estado y universidades	VPE Medios / Área de Seguridad Operativa y Seguridad Bancaria	25	3.000
TOTAL		9.225	29.400

Alcance: BBVA Banco Provincial

Programa de formación para microempresas

Objetivo General: proporcionar asistencia integral a los microempresarios y favorecer su acceso a financiación y su capacidad de gestión para impulsar el desarrollo económico y social del país.

Actuación: este programa comenzó en el 2004 con un convenio suscrito entre BBVA Banco Provincial y la Universidad Metropolitana (UNIMET) en Caracas, fundamentado en la celebración de talleres de iniciación empresarial y cursos para microempresarios, orientados a preparar al aspirante a microcréditos en cuanto a la concepción y desarrollo de su visión de negocios y fortalecimiento de capacidades de gestión. Dada la gran importancia de este sector en el desarrollo económico y social del país, en el 2005 se firmaron dos nuevos convenios con la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC) y la Universidad de Los Andes (ULA), extendiendo esta importante iniciativa al Estado de Carabobo y a la región andina. Hasta la fecha, han participado en los diversos programas un total de 2.966 emprendedores.

Programa de formación para microempresarios

Objetivos:

- Proporcionar la iniciativa de formación.
- Sensibilizar a los participantes sobre la importancia de la empresa en la sociedad.
- Otorgar conceptos y herramientas de gerencia dirigidas a fortalecer las habilidades para desarrollar ideas de negocios.
- Elaboración del plan de negocios.
- Formulación de solicitudes de microcréditos.

Metodología: Se realiza una primera actividad a través del taller de iniciación empresarial, que permite seleccionar a los aspirantes más idóneos al programa. Está basada fundamentalmente en el aprender-haciendo. La segunda actividad es el programa de formación al microempresario y consta de 5 módulos y 3 sesiones de asesorías colectivas para cada grupo.

Proyecto / Actividad	Área	Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos
Convenio con Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC)	VPE Banca al por Menor/ Promoción y Negocios	1.250	5.000
Convenio con Universidad de Los Andes (ULA)	VPE Banca al por Menor/ Promoción y Negocios	315	1.260
TOTAL		1.565	6.260

Alcance: BBVA Banco Provincial

seleccionados a través de un concurso previo de trabajos, la oportunidad de descubrir la dimensión humana, geográfica e histórica de la cultura iberoamericana. Es una experiencia orientada no sólo a la ampliación de conocimientos, sino también al desarrollo de valores como la solidaridad, la cooperación, el respeto de la diversidad, el esfuerzo o la curiosidad intelectual.

La actividad central consiste en una expedición cada año por tierras de Latinoamérica y España, complementada con numerosas actividades formativas, lúdicas, deportivas y de convivencia. BBVA organiza y patrocina desde 1993 el programa, declarado de Interés Universal por la UNESCO, en el que colaboran el Ministerio de Asuntos Exteriores de España y la Secretaría General para Iberoamérica.

En el 2006 se celebró la XXI edición “A la selva de la Serpiente Emplumada. Las ciudades perdidas de los mayas”. Los expedicionarios, procedentes de 53 países, recorrieron zonas de Guatemala, Belice, México y España, siendo recibidos por SS. MM. los Reyes y por el Presidente del Gobierno de España.

Para más información: www.rutaquetzal.com.

En Venezuela, la participación en este programa fue de 30 jóvenes durante el 2005 y de 39 durante el 2006, este programa se promociona a través de una alianza entre la Embajada de España en Venezuela, Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) y BBVA Banco Provincial.

Plan Marco de Acción Social del Grupo BBVA en América Latina

Este plan supone un salto cualitativo y cuantitativo de la política de apoyo a la comunidad del Grupo en América Latina, comportando en el 2007 un incremento de recursos destinados en este campo en la región de más de siete millones de euros. Con una atención prioritaria a la educación (infantil, primaria o secundaria) para sectores muy desfavorecidos, el Grupo se ha comprometido a dedicarle al menos el 0,7% de su beneficio en la región. Aplicado a los diez países de la región con presencia bancaria del Grupo, el Plan tiene un marco común, pero se aplica de forma diferenciada en cada país, contando en todos con un programa estelar: el Programa Becas BBVA Integración, que generará en el 2007 más de 16.000 becas.

Programa Becas de Integración BBVA Banco Provincial "adelante por su futuro"

Con el objetivo de favorecer la inserción social de niños y jóvenes de bajos recursos en Venezuela, BBVA Banco Provincial, firmó un acuerdo en alianza con la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), para ejecutar a partir del 2007, el Programa de Becas de Integración. Esta iniciativa, que será desarrollada en alianza con la AVEC, beneficiará anualmente 200 estudiantes de los sectores menos favorecidos, alcanzando en un período de cinco años, una inversión de 1,5 millardos de bolívares para este programa, a través del cual, se otorgarán becas de estudio a estudiantes de séptimo grado de la tercera etapa de educación básica y el

segundo año del ciclo diversificado en planteles adscritos a la AVEC, tanto en zonas urbanas como rurales en diversas regiones del país.

El programa beneficiará anualmente a 200 estudiantes de los sectores menos favorecidos y será destinado al pago de la matrícula y mensualidades del plantel educativo donde curse estudios cada alumno.

La selección de los becarios estará a cargo de la AVEC, en base al expediente académico de calificaciones y el reporte de asistencia a clases de cada uno de los becarios.

En el marco del Plan Marco de Acción Social para América Latina anunciado por BBVA a finales de 2006, a través del cual este importante grupo financiero internacional del cual forma parte la entidad venezolana, destinará más de 25 millones de dólares a la educación de niños y jóvenes y su integración social.

Se trata de una iniciativa que tendrá resultados inmediatos, en un amplio y creciente número de personas. Ya en 2007, más de 16.000 niños y jóvenes se beneficiarán de los distintos programas en los 10 países en los que opera el BBVA.

En este sentido, el Programa de Becas de Integración de BBVA Banco Provincial, constituye una de las bases de su política de responsabilidad social. Por ello, y consciente de la importancia que tiene la educación en el desarrollo social y económico del país, el Banco adoptó este plan con el objetivo de contribuir eficazmente a la mejora de la calidad de vida de la sociedad venezolana, impulsando programas educativos formales consolidados y con una visión de largo plazo.

Indicadores económicos: apoyo a la comunidad,
 recursos destinados por BBVA Banco Provincial y su Fundación

Campos	Bolívares Venezolanos			Euros	
	BBVA Banco Provincial	Servicios de Estudios Venezuela	Fundación BBVA Banco Provincial	Total Venezuela	Venezuela
Ciencias sociales	42.277.500,00	259.314.655,77	0,00	301.592.155,77	111.890,69
Aportación monetaria	42.277.500,00	30.186.000,00	0,00	72.463.500,00	26.883,96
Valor del tiempo	0,00	229.128.655,77	0,00	229.128.655,77	85.006,73
Formación	603.927.034,37	52.914.955,86	296.047.880,00	952.889.870,23	353.522,14
Aportación monetaria	603.927.034,37	0,00	296.047.880,00	899.974.914,37	333.890,69
Valor del tiempo	0,00	52.914.955,86	0,00	52.914.955,86	19.631,45
Salud	211.000.000,00	0,00	0,00	211.000.000,00	78.281,00
Aportación monetaria	211.000.000,00	0,00	0,00	211.000.000,00	78.281,00
Asistencia social	2.685.509.414,00	0,00	0,00	2.685.509.414,00	996.323,99
Aportación monetaria	2.685.509.414,00	0,00	0,00	2.685.509.414,00	996.323,99
Cultural y deportiva	94.763.606,25	0,00	125.522.374,00	220.285.980,25	81.726,10
Aportación monetaria	94.763.606,25	0,00	125.522.374,00	220.285.980,25	81.726,10
Otros campos y gastos de estructura de las fundaciones	682.897.000,00	0,00	0,00	682.897.000,00	253.354,79
Aportación monetaria	682.897.000,00	0,00	0,00	682.897.000,00	253.354,79
TOTAL	4.320.374.554,62	312.229.611,63	421.570.254,00	5.054.174.420,25	1.875.098,71



IV

INFORMACIÓN ADICIONAL

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2006



11
Criterios del informe



12
Pacto Mundial de las Naciones Unidas



13
Objetivos del Milenio



CRITERIOS DEL INFORME

11

Perfil, alcance, relevancia, materialidad y cobertura del informe

El presente informe recoge información relevante para el BBVA Banco Provincial, con especial mención de algunos datos referentes al Grupo BBVA en el 2006, aspirando a dar una imagen lo más completa y fiel posible, incluyendo información sobre todos los sectores en que tiene una presencia significativa. Asimismo, también se ha tomado la previsión cuando se ha tenido registros de aportar datos referentes a los años 2004 y 2005 para posibilitar una evaluación más objetiva de su evolución.

Para la selección del contenido de este informe se ha pretendido conseguir un adecuado equilibrio de información consistente y suficiente con una extensión que no sobrepasara los límites razonables. En la determinación de la relevancia y materialidad de los contenidos a incluir, se ha tratado de conceder una atención muy especial a la opinión de los grupos de interés más significativos de BBVA Banco Provincial.

Referencias básicas y estándares internacionales

El informe ha pretendido respetar estrictamente los principios y requisitos de información de Global Reporting

Initiative (www.globalreporting.org). Asimismo ha pretendido dar cuenta adecuada en su contenido del cumplimiento con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como del compromiso de la entidad con los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas.

Rigor y verificación

BBVA Banco Provincial dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad y veracidad de la información proporcionada en este informe. En el proceso se involucran diversas áreas que proporcionan información y que además están sometidas a los procesos de supervisión, verificación y auditoría habituales en el Banco. En segundo lugar, la información sobre responsabilidad corporativa se reporta al Grupo a través de un mejorado sistema de gestión de información que para el 2006 contó con una nueva aplicación informática vía Internet, el cual asegura la calidad y el alcance de la información. La responsabilidad de la recopilación de la información recae en la Unidad de Comunicación e Imagen de la entidad.



PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

12

En el 2002 el Grupo BBVA se comprometió a cumplir los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y BBVA Banco Provincial como entidad que forma parte del Grupo, se ha comprometido al cumplimiento de los mismos. Desde entonces ha trabajado activamente para dar cumplimiento a los 10 principios del Pacto dentro de la organización.

En el 2006 se ha cumplimentado un Informe de Progreso para esta Asociación Española del Pacto Mundial, en el que se detallan las políticas y acciones específicas que el Grupo desarrolla para trabajar en cada uno de los principios.

El informe está disponible para su consulta en: www.pactomundial.org

BBVA y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Categorías	Principios	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)
Derechos humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4, LA13, LA14 ;S01
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	
Trabajo	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4,LA5	
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4;LA2, LA13,LA14	HR1-2; EC5, EC7;LA3
Medio ambiente	Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2
	Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN 21-22, EN26-27, EN30	EC2; EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29; PR3-4
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27	
Lucha contra la corrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	S02-4	S05-6

Fuentes de las correspondencias entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores de GRI: borrador del informe *Making the Connection*, de GRI y Pacto Mundial (www.globalreporting.org).



OBJETIVOS DEL MILENIO

13

En el año 2000 la Organización de Naciones Unidas (ONU) a través de la Declaración del Milenio, estableció en el horizonte del año 2015 los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) cuyo logro debería conseguirse no solo con la participación de los organismos internacionales y los gobiernos, sino también con la implicación del sector privado.

El Grupo BBVA y específicamente en el caso venezolano BBVA Banco Provincial, se siente plenamente comprometido con el reto que establece Naciones Unidas y contribuye al cumplimiento de los Objetivos mediante diferentes líneas:

- A través de actividades de negocio, poniendo en marcha o apoyando iniciativas relacionadas con algunos de los Objetivos o que inciden en aspectos muy próximos.
- A través de la campaña de difusión, sensibilización y promoción de los Objetivos de Desarrollo del Milenio que fue desarrollada por el Foro de

Reputación Corporativa (fRC), asociación de la que BBVA es miembro fundador. Se trata de la mayor iniciativa de comunicación realizada por un grupo intersectorial de empresas al servicio de la ONU y de los Gobiernos, destinada a los grupos de interés de las empresas del fRC presentes en más de 100 países. La campaña emplea para la comunicación el personaje de una niña, Joana, que da nombre al proyecto «2015, un mundo mejor para Joana» (ver www.2015unmundojorparajoana.com).



▪ A través de líneas de política de apoyo a la comunidad específicamente dirigidas a algunos de los Objetivos. Debe destacarse, a este respecto, que la educación constituye un ámbito prioritario en la política de apoyo a la comunidad cuya importancia cualitativa y cuantitativa crecerá muy significativamente en el 2007 con el Plan Marco de Acción Social en América Latina (vid. el capítulo BBVA Banco Provincial y el apoyo a la comunidad).

Los Objetivos del Milenio en BBVA Banco Provincial

Objetivos del Milenio	Iniciativa principal ⁽¹⁾
1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.	Productos con criterio de Responsabilidad Social.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.	Plan Marco de Acción Social de BBVA para América Latina (Proyecto Papagayo y Programa Becas de Integración).
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	Acuerdo de Igualdad y Conciliación Vida Familiar y Laboral.
4. Reducir la mortalidad infantil.	(No existen iniciativas específicas).
5. Mejorar la salud materna.	(No existen iniciativas específicas).
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.	(No existen iniciativas específicas).
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.	Gestión del impacto ambiental indirecto a través de los Principios de Ecuador (Grupo BBVA).
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	Iniciativa del fRC de difusión de los Objetivos del Milenio.

⁽¹⁾ Se destaca la iniciativa más importante de cada objetivo.

Este informe se terminó de imprimir en la ciudad de Caracas, en los talleres de Neográfica, en el mes de agosto de 2007. Para el texto se utilizó tipografía Sabón, Rotis Sanserif, Helvética y Cooper, se imprimió sobre papel mate importado 150 grs. y la portada mate importado 250 grs., en un tiraje de 1000 ejemplares.

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

Dirección de Comunicación e Imagen
Centro Financiero Provincial,
piso 24, Av. Este 0 con Av. Volmer.
San Bernardino, Caracas-Venezuela
Telf: 0212 504 6139 / 5893 / 5890
www.provincial.com

Edición:

Dirección de Comunicación e Imagen
BBVA Banco Provincial

Diagramación:

Alexander Cano / Temática A/G

Fotografía:

Banco de imagen de BBVA Banco Provincial
Concurso de Fotografía para empleados.

Fotos seleccionadas de:

Argenis Rojas, Daniel Marcano,
Edinson Niño, Gustavo Valles,
Hairis Sulbarán, Iris del Urbaneja Cote,
Jenny Monsalve, Nayive Durán,
Octavio Pérez, Pablo Rodríguez,
Rulvy Morales, Silvio Pérez, Yuri Rada.

Fotografía del Presidente del Consejo de
Administración y Presidente Ejecutivo:

Abigail Machado

Fotografía capítulo Empleados:

Héctor Martín

Impresión:

Neográfica

Depósito Legal pp200708DC113

