

Entrevista a Eduardo Osuna

Director General de BBVA Bancomer

Por Klaus Germán Phinder

Klaus German: Eduardo, antes que nada muchas gracias por habernos concedido tu primera entrevista como director general de BBVA Bancomer.

Antes que nada me gustaría que nos contaras acerca de tu trayectoria dentro de BBVA Bancomer y del sector.

Eduardo Osuna: No, al contrario, gracias a ustedes por el espacio. Yo arranqué mi trayectoria en el mundo financiero en BBVA Bancomer. Egresando de la maestría llegué a este lugar y desde entonces he pasado por diferentes áreas, casi podría decirte que por todas. Arranqué en el área corporativa y posteriormente estuve concentrado en los temas de crédito y recuperación, esto durante la crisis de 1994, el aprendizaje fue muchísimo, sobre todo porque yo era el encargado directo de prácticamente todas las áreas de recuperación. De allí me fui como director general de Hipotecaria Nacional, una compañía que BBVA Bancomer compró en el 2005 y en la que tuve el enorme reto y placer de estar al frente del 2006 al 2010. Concluido este periodo, regresé a la banca comercial donde del 2012 al 2014 estuve a cargo de la banca de empresas y negocios, es decir el área en la que se brinda atención a todas las personas morales que no son PyMEs y que tampoco son clientes corporativos, sino empresas paraestatales, gobiernos estatales y municipios. En resumen, estos son 21 años de trayectoria.

¿Qué implicaciones tiene el concepto de transformación del que se habla en BBVA Bancomer en cuanto a responsabilidad social?

Creo que es una parte esencial de la estrategia de BBVA Bancomer. Tenemos programas muy claros que se enfocan en este tema, siendo nuestra prioridad todo lo que tiene que ver con la educación. Hemos hecho un esfuerzo muy importante para ayudar a muchos estudiantes en este país, porque en BBVA Bancomer creemos que cuando hablamos de querer transformar a una nación entera, siempre debemos centrarnos en su educación y este es el mayor reto que tiene México. Si queremos resolver temas de pobreza, de marginación, de inseguridad, de corrupción, tenemos que encontrar un hilo conductor que nos lleve a solucionarlos. Nosotros, como empresa, estamos seguros de que es el camino del aprendizaje y de la preparación para poder lograrlo.

BBVA Bancomer tiene dos brazos ejecutores muy fuertes que son la Fundación corporativa y Fundación BBVA Bancomer; al mismo tiempo, también tienen el área de Reputación Corporativa y Responsabilidad Social, ¿de qué manera trabajan y cómo se complementan estas dos grandes áreas para estar a la vanguardia en estos temas?

*Tenemos programas
muy claros en
responsabilidad social,
siendo nuestra
prioridad todo lo que
tiene que ver con la
educación.*

El reto siempre, en el mundo de la responsabilidad social, es lograr que todos los esfuerzos que hagas los concentres lo mejor posible y además logres algo muy consistente. Nosotros sabemos que existen muchas necesidades, luego entonces decidimos tomar uno -que es la educación- y lo convertimos en el eje central. A partir de ahí maximizamos esfuerzos y logramos que todo empate buscando generar la mayor sinergia posible entre los dos mundos. Por un lado tenemos claro lo que está haciendo Fundación BBVA Bancomer, que se refiere a todo lo que tiene que ver con el tema de las becas que se otorgan en el programa de responsabilidad social "Por los que se Quedan", por otro lado, nos enfocamos en los talleres como el de Educación Financiera BBVA Bancomer y en todas las actividades de voluntariado, que aunque parece que se separan, si lo analizas, todas parten del mismo punto, el eje (educación) que te expliqué hace un momento.



GANAR-GANAR

Revista Especializada en Responsabilidad Social Corporativa



Pero eso no es todo, también están involucrados en temas de medio ambiente...

Claro y así debe ser. Somos un banco tan grande que nos preocupa que de ese tamaño pueda ser nuestro impacto ambiental. Es por ello que lo que buscamos y en lo que trabajamos de manera cotidiana es en reducirlo. Al interior tenemos reglas acerca del cuidado de los recursos, hacemos reforestaciones con nuestros colaboradores, que son también nuestra mayor fuerza de voluntariado y generamos en conjunto una conciencia ambiental.

¿En qué otros temas ves la responsabilidad social del banco?

En el más evidente, pero que nadie menciona. La mejor forma de ser socialmente responsable es cumpliendo con la función específica del banco. Nosotros somos un dispersor de recursos financieros en el país. El que un banco cumpla con esa función y la cumpla bien es terriblemente relevante, primero porque los recursos que nosotros manejamos no son recursos del banco, segundo porque el efecto multiplicador en la economía es enorme y entonces el que un banco del tamaño de BBVA Bancomer haga bien su trabajo, afecta en la economía y en la inversión productiva de este país. Creo, y sé que no me equivoco, que la responsabilidad social de BBVA Bancomer es hacer bien nuestro trabajo. Tenemos 18 millones de clientes y 40,000 empleados, por lo que hacer bien nuestra labor es relevante desde el punto de vista de responsabilidad social.

¿Consideras este año muy importante para el banco, dado que se mudaron a la nueva sede cuyas instalaciones cuentan con certificación Leed?

Poder hacer esa migración fue una decisión muy relevante porque se trató no sólo de dejar un edificio icónico de la ciudad, sino un emblema de nosotros como BBVA Bancomer, sin embargo sabíamos que era necesario lograr conjuntar a todos nuestros colaboradores en el menor número de edificios y darles un buen ambiente de trabajo.

Son casi 2,000 personas las que migraron al edificio Reforma. Al edificio de parques Polanco se están moviendo 3,600 colaboradores. Lago Esmeralda, que es nuestro edificio de procesamientos de datos y operaciones de América Latina, tiene aproximadamente de 600 a 700 empleados y luego tenemos algunas sedes adicionales como es el edificio de Montes Urales y una ubicación mejor situada en TecnoParque, en Azcapotzalco, donde tenemos aproximadamente 1,500 posiciones de servicios de *middle office*. Es una migración brutal, son más de 10,000 personas que se

están moviendo de ubicación a edificios bien pensados. Como bien explicas, contamos con sistema de celdas con reconocimiento Leed en todos los edificios, el impacto total está alrededor del 6% de reducción de contaminantes, como te puedes dar cuenta, nos preocupamos por hacer unos edificios que sean estándar en términos de normas medioambientales.

Un tema vital para que la gente crea en una empresa y sus programas de responsabilidad social es el de rendición de cuentas, en otras palabras la transparencia con la que informan los montos, los apoyos, los resultados...

Este es un tema relevante. Justo y como bien dices, cuando la gente ve una causa ya sea social o medioambiental y se involucra y después decide donar, lo que espera es que en algún momento se le entregan cuentas y se le explique qué se hizo con su dinero. Cuando hacemos esto, la persona que donó se siente cómoda y entonces la posibilidad de que vuelva a donar es muy alta, con ello creamos un círculo completamente virtuoso.

Para finalizar: Considerando que son una de las primeras empresas que obtuvieron el distintivo de ESR otorgado por Cemefi, que reportan sus informes de sostenibilidad bajo el GRI, que firman acuerdos de los principios de Ecuador en temas de anticorrupción y lavado de dinero, ¿cómo encuentra BBVA Bancomer su evolución en los temas de responsabilidad social corporativa y de sostenibilidad?

Te lo enmarcaré en una visión que tenemos no solamente como BBVA Bancomer sino como BBVA. Acabamos de lanzar un plan estratégico el cual estamos construyendo a nivel global. El banco se está enfocando en temas digitales donde hemos definido siete prioridades estratégicas, seis a nivel global y una adicional.

De esas siete, una de ellas siempre tiene que ver con el negocio, otra tiene que ver con tener el mejor talento; una más habla de tener los mejores equipos, la otra es acerca de contar con el mejor liderazgo el cual es un tema relevante en términos de iniciativa y una séptima que es la que nos interesa en esta entrevista, que tiene que ver con ética, responsabilidad social y reputación.

En esta última, el banco ha trabajado muchísimo a nivel global y la ha convertido además en una prioridad, lo que nos obliga a hacer una reflexión profunda en temas de transformación y todo lo que estamos haciendo. Creo que eso es justo lo que está pasando con nosotros como país y también como empresa. Estamos en un proceso de transformación y nosotros como BBVA Bancomer vamos a estar presentes en todos los sentidos y eso nos hace ser socialmente responsables con nuestros clientes, nuestros colaboradores, nuestros accionistas.

Gracias Eduardo por tu tiempo y felicidades.●

La mejor forma de ser socialmente responsable, es cumpliendo con la función específica del banco.

