

# Información de responsabilidad corporativa

2012



# Principios, políticas y grupos de interés



## Información de Responsabilidad Corporativa 2012

---

En BBVA contamos con un modo diferencial de hacer banca basado en nuestra estrategia de Rentabilidad Ajustada a Principios. Una estrategia difícilmente replicable a corto plazo, que descansa en unos principios irrenunciables de integridad, prudencia y transparencia.

En BBVA estamos convencidos de que poner los principios en el primer lugar de la gestión de gobierno del Grupo es *per se* una fuente de ventaja competitiva. Uno de los valores que más relevancia gana en los momentos actuales es ser un banco fiable; es decir, una entidad en la que, como clientes, como accionistas, como empleados y como ciudadanos se pueda confiar. No sólo porque cumpla con las metas que se marca, sino también por la forma en que lo consigue: respetando las normas, respetando los principios y respetando muy particularmente a las personas.



## Carta del presidente

---

Estimada/o amiga/o:

El ejercicio 2012 se ha caracterizado nuevamente por la heterogeneidad en el crecimiento de la economía mundial. Los mercados emergentes en los que BBVA está presente crecieron de forma sólida, un 6,5% en conjunto, mientras que la economía de Estados Unidos creció un 2,2% y el PIB en Europa se redujo un 0,5%.

2012 ha sido un año muy complejo, por la crisis en Europa y, especialmente, en España. Sin embargo, se han producido avances muy importantes.

En Europa, quienes hace un año apostaban por el colapso del euro se han equivocado. Han minusvalorado la voluntad política y la enorme capacidad económica de la Unión Europea. Ahora hace falta seguir avanzando hacia una unión económica y monetaria más genuina, y el camino es una mayor integración.

En España, el doloroso proceso de ajustes y reformas emprendido está comenzando a dar frutos. Se está produciendo un cambio a mejor de la percepción de nuestra economía, lo que representa una ventana de oportunidad. Si España la aprovecha, pronto se podrán revisar al alza las perspectivas de crecimiento de nuestra economía.

Pero queda mucho por hacer. El desempleo es el drama de este país. Hay empresas y sectores que ya están generando empleo, aunque no lo suficiente para absorber el que todavía destruyen la construcción, el sector financiero o el sector público.

Todos hemos de ayudar para superar esta situación. Así lo hacemos en BBVA, generando empleo neto en España durante el período 2010 a 2012 e impulsando programas tan importantes como “Yo soy Empleo”, un plan integral para promover la creación de diez mil nuevos puestos de trabajo en pequeñas y medianas empresas y con autónomos, que incluye una iniciativa de formación y un servicio completo de intermediación laboral.

Con respecto al sector financiero español, también se han producido avances muy importantes en 2012. Aquellas entidades que han generado el problema ya han sido intervenidas por el Estado. Ahora, una vez recapitalizadas, es necesario que sean privatizadas rápidamente.

Las malas prácticas de algunas entidades han dañado notablemente la imagen del sector. Pero esta crisis también ha demostrado que no todas las entidades son iguales y que los principios de integridad, transparencia y prudencia de BBVA nos diferencian y son fuente de valor para las sociedades en las que operamos. Durante toda la crisis, BBVA le ha costado al Estado cero euros, hemos seguido creciendo, pagando impuestos y dividendos, generando empleo e invirtiendo en obra social.

Los resultados de BBVA en el ejercicio 2012 demuestran que nuestro modelo, basado en una diversificación equilibrada y en una gestión diferencial, funciona.

El margen bruto, esto es, los ingresos del Grupo, crecieron un 12,1% en el año, por delante de nuestro grupo de referencia. El 56% de los mismos se generaron en economías emergentes y el 44% en las desarrolladas. De cara al futuro, nuestro posicionamiento tiene un recorrido diferencial, al estar presentes en regiones que lideran el crecimiento mundial, como es el caso de México, Turquía, América del Sur o China.

En cuanto a los gastos, como siempre, los gestionamos con prudencia, adaptando su crecimiento a las necesidades de cada mercado. En 2012 estos subieron un 10,8%, por debajo del aumento del 12,1% de los ingresos. De este incremento, un 2,8% corresponde al cambio de perímetro, básicamente por la consolidación de Unnim, un 3,0% al efecto de los tipos de cambio y un 5,1% al crecimiento en mercados emergentes, debido a nuestros planes de inversión y expansión. Por el contrario, en los mercados más desarrollados, los gastos están contenidos y han disminuido un 0,1%.

Como resultado del ascenso de los ingresos y de una adecuada gestión de los gastos, BBVA se mantiene en posiciones de liderazgo en eficiencia, con un ratio del 48,1% a 31-12-2012 y genera un margen neto muy potente, de 11.655 millones de euros, que crece un 13,3% respecto al de 2011.

Este margen neto nos ha permitido absorber íntegramente los significativos saneamientos crediticios e inmobiliarios de 2012, que ascendieron a 9.518 millones de euros, sin necesidad de vender activos estratégicos, ni recurrir a ingresos extraordinarios, ni alterar nuestra estrategia de negocio.

Así, el Grupo ha obtenido en 2012 un beneficio atribuido de 1.676 millones de euros en un entorno muy complejo. Este resultado pone de relieve que BBVA tiene un modelo de negocio bien equilibrado, con capacidad de generación de ingresos recurrentes y potencial de crecimiento futuro.

En cuanto a los riesgos, están bajo control y bien cubiertos. A 31 de diciembre de 2012, la morosidad en el Grupo se situó en el 5,1% y la cobertura de la mora ascendió 11 puntos porcentuales durante el ejercicio hasta el 72%, lo que compara muy favorablemente con la de nuestros principales competidores.

La liquidez no ha sido un problema para BBVA en 2012, pese a los momentos de tensión que se han vivido en los mercados. Hemos sido capaces de emitir cerca de 14.000 millones de euros y hemos reducido el *gap* de liquidez en otros 23.000 millones en el balance euro, mejorando aún más su estructura. En 2013 hemos sido los primeros en abrir el mercado con varias emisiones, una de ellas de cédulas a 10 años, la primera a este plazo de un emisor español desde 2007.

En cuanto a la solvencia, en 2012 hemos generado 45 puntos básicos de capital, cumpliendo los nuevos requerimientos, superando los test de *stress*, manteniendo el dividendo y sin vender activos estratégicos.

En definitiva, unos resultados de gran calidad, por encima del grupo de comparables, en un entorno complejo, con ingresos crecientes que nos permiten absorber con holgura los saneamientos, generar resultados y capital y salvaguardar los dividendos, al tiempo que hemos mantenido los riesgos bajo control y se ha mejorado nuestra estructura de financiación.

Como pueden ver, unos datos fundamentales muy sólidos que, junto con la mejora de las perspectivas para España y la desaparición de las incertidumbres sobre el euro, están impulsando una revisión gradual al alza en los precios objetivo de la acción BBVA.

Todo esto es producto de una estrategia que se articula en torno a tres pilares, los principios, las personas y la innovación, sobre los que este Grupo viene construyendo su ventaja competitiva desde

hace mucho tiempo.

En cuanto a nuestros principios de integridad, prudencia y transparencia, se traducen en compromisos muy concretos en materia de cumplimiento normativo, estándares de comportamiento, prácticas comerciales responsables y un gobierno corporativo eficaz.

Las personas son el elemento más importante porque determinan cómo hacemos nuestro negocio. En BBVA trabajamos por un futuro mejor para las personas. En 2012 han sido numerosas las actuaciones desarrolladas en el ámbito social, científico y cultural, desde los “Premios Integra” a los “Premios Fronteras del Conocimiento”, pasando por programas como “Momentum Project”, la Fundación Microfinanzas y los programas de educación financiera en América Latina, la “Ruta Quetzal”, así como otros de gran importancia, como el ya mencionado “Yo soy Empleo” que estamos poniendo en marcha en 2013 y que tendrán un gran impacto social. Además, todas ellas reafirman nuestro continuo compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas,

La innovación y la tecnología son, sin duda, la clave en el futuro del sector financiero. La tecnología está transformando el mundo. Ser competitivo en este nuevo entorno requiere fuertes dosis de transformación, unir el mundo físico y el digital, transformar los modelos de distribución y generar nuevos contenidos, productos y servicios. Para todo ello es imprescindible disponer de plataformas tecnológicas, modernas, integradas, modulares y flexibles. BBVA es uno de los pocos que tiene este concepto integral. Disponemos de una de las plataformas tecnológicas bancarias más avanzadas del mundo. En España ya está funcionando y en Estados Unidos también.

Principios, personas e innovación, combinados con un modelo de negocio diversificado y unos fundamentales muy sólidos en términos de capital, riesgos y capacidad de generación de resultados, colocan a BBVA en el umbral de un nuevo ciclo de crecimiento del beneficio en 2013.

Para terminar, quiero agradecer su esfuerzo a los más de 115 mil empleados de BBVA y les animo a que continúen trabajando con la misma dedicación y entusiasmo que hacen de BBVA una Entidad diferente.

A ustedes, muchas gracias una vez más por su apoyo. Les aseguro que este Grupo va a seguir trabajando con la mayor ambición para mejorar cada día y seguir construyendo el mejor banco universal del mundo.

Síguenos



## Principios, políticas y gobierno de la RC

Definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos nuestros grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad) es la misión de nuestra política de responsabilidad corporativa (RC). Nuestros compromisos están alineados con la visión «trabajamos por un futuro mejor para las personas», bajo el rigor de los principios de integridad, prudencia y transparencia.

### La Visión de BBVA



Los principales compromisos

adquiridos por el Grupo mediante su política de RC son los siguientes:

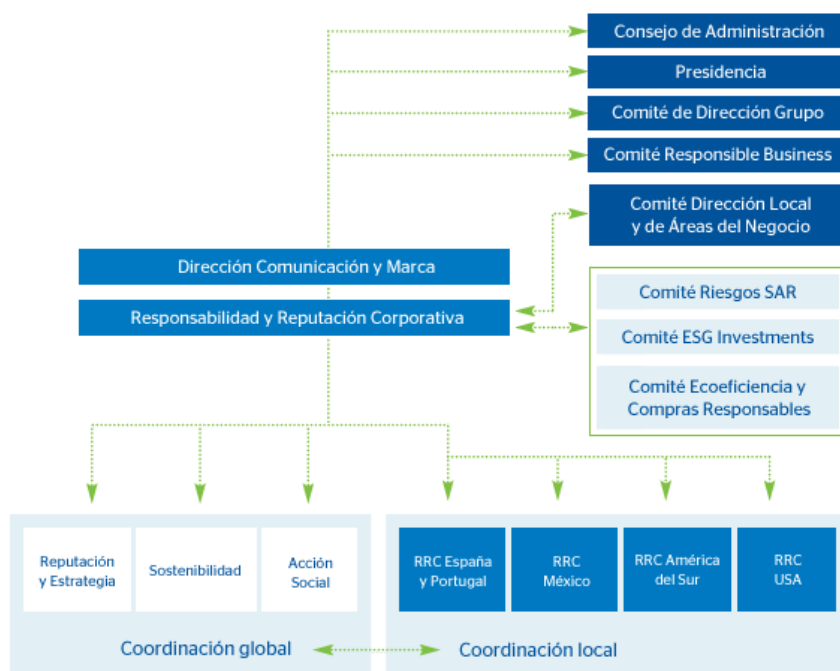
- Desarrollar en todo momento la actividad principal de forma excelente.
- Maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad así como minimizar los posibles impactos negativos.
- Crear «oportunidades sociales de negocio» que generen valor social y valor para BBVA.
- Invertir en las sociedades donde el Grupo está presente mediante el apoyo a iniciativas, especialmente, las relacionadas con la educación.

Respecto a la organización, ya en 2011 se produjo un gran hito en el sistema de gobierno de la responsabilidad corporativa: el propio Comité de Dirección del Grupo pasó a ser el órgano promotor y supervisor de las funciones de responsabilidad y reputación corporativas (RRC). Este hecho supuso elevar estas cuestiones al máximo órgano ejecutivo de BBVA. Para facilitar esta tarea al Comité de Dirección, BBVA cuenta desde finales de 2012 con el *Responsible Business Committee*, que tiene previsto reunirse tres veces al año. Está formado por el Presidente, el Consejero Delegado, así como

los máximos responsables de las dos áreas de negocio globales, *Retail Banking* y *Corporate & Investment Banking*; Comunicación y Marca; Recursos Humanos y Servicios; Servicios Jurídicos, Auditoría y Cumplimiento; y Responsabilidad y Reputación Corporativas (con la función de secretaría). Su principal función es impulsar, supervisar y coordinar los programas de RRC del Grupo y los desarrollados por los bancos locales y sus fundaciones. Con estas novedades, nuestro sistema de gobierno de la RRC queda configurado del siguiente modo:

- Consejo de Administración: es responsable de la aprobación y seguimiento de la política de responsabilidad corporativa.
- Comité de Dirección, apoyado por el *Responsible Business Committee*: como ya se ha indicado, su principal rol es impulsar, supervisar y coordinar los programas de RRC del Grupo y los desarrollados por los bancos locales y sus fundaciones.
- Comités de Dirección locales y en áreas de negocio: su cometido consiste en el impulso y seguimiento de los programas de RRC a nivel local o en el área de negocio concreta. Estos comités estarán presididos por el *country manager* o director del área de negocio. En algunos de los bancos del Grupo (BBVA Bancomer en México y BBVA Provincial en Venezuela) se ha decidido mantener los comités locales de RRC.
- Comités operativos de carácter transversal: estos comités tienen la labor de implantar y ejecutar los programas de RRC. Creados en 2011 y operativos en 2012, la secretaría de estos comités reside en el departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas, y son:
  - Comité de riesgos sociales, ambientales y reputacionales, presidido por el director de Riesgos del Grupo.
  - Comité de ecoeficiencia y compras responsables, presidido por el director de Compras, Inmuebles y Servicios (CIS) del Grupo.
  - Comité de *ESG Investment*, presidido por el director de Relación con Analistas, Inversores y Accionistas.

### Organización de la función de responsabilidad corporativa



En 2012 se han realizado las siguientes sesiones o intervenciones:

- Una intervención en el Consejo de Administración, y una intervención en la Comisión Delegada Permanente del Consejo
- Una sesión del *Responsible Business Committee*
- 14 intervenciones en los Comités de Dirección locales de Argentina, Chile, Colombia, Panamá, Paraguay, Perú, España y Portugal
- Dos sesiones del Comité de ecoeficiencia y compras responsables y una del Comité de *ESG Investment*

Además, se han celebrado cinco sesiones de *business review* con el Presidente y quince sesiones de *business review* con el Consejero Delegado.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Sistema de gestión de la RC y focos estratégicos

En 2012, hemos continuado avanzando en acciones basadas en los cuatro ejes de nuestra política: la educación financiera y la inclusión financiera, la banca responsable y el compromiso con la sociedad.

### Los cuatro ejes de la política de RC



Por otro lado, en los últimos años, y especialmente en 2012, la actividad financiera ha sufrido una pérdida enorme de su legitimidad social. Una pérdida de alcance global, con carácter permanente, y unida a una creciente exigencia de responsabilidades. Esta ha sido la gran motivación que nos ha impulsado a trabajar durante el 2012 en un nuevo Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas 2013-2015 o *Responsible Business Plan*. Este nuevo plan nace con la misión de integrar en los procesos de decisión clave del Grupo, el impacto en la vida de las personas que generamos con nuestra actividad financiera, con el fin de diferenciarse y poner a la persona en el centro.

En el planteamiento de este plan, los principales objetivos que nos hemos propuesto son:

1. Impulsar un cambio cultural en el que la persona esté en el centro
2. Mejorar la reputación externa e interna
3. Mejorar la satisfacción de clientes
4. Aumentar la generación de valor compartido en las sociedades en las que estamos presentes

Este *Responsible Business Plan* 2013-2015 se hará público en el primer semestre del 2013.

Por otro lado, en BBVA seguimos comprometidos en 2012 con los principales acuerdos internacionales en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, la Iniciativa Financiera del programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los principios para la inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas y el Carbon Disclosure Project. Asimismo, desde el Grupo reconocemos públicamente el respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo, a las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales y nuestro alineamiento con la política sobre Responsabilidad Social Corporativa publicada en 2011 por la Comisión Europea.

Asimismo, en BBVA continuamos participando activamente en el Comité Internacional de Informes Integrados (más conocido por IIRC, sus siglas en inglés) en el marco del Programa Piloto del IIRC, mostrando así su papel clave en la implantación de un marco global y común para elaborar informes corporativos integrados. En esta línea, BBVA y la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) organizaron en 2012 jornadas informativas para presentar las primeras conclusiones del proyecto de investigación sobre información integrada llevado a cabo junto con las otras cuatro empresas españolas pertenecientes al Programa Piloto del (Enagás, Inditex, Indra y Telefónica). Una primera aproximación a este proyecto puede verse en el documento: Información Integrada - Cuadro Integrado de Indicadores (CII-FESG) y su taxonomía XBRL.

Como novedad en 2012, entramos a formar parte del *Thun Group*, una iniciativa del sector financiero que reúne a las siguientes entidades: Barclays, BNP Paribas, Credit Suisse, Deutsche Bank, ING, ROBS, UBS, Unicredit y WestLB, con el apoyo del *Competence Center for Human Rights* de la Universidad de Zurich. Este grupo nace con la aspiración de contribuir a la implantación de los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos en el sector financiero. El resultado de este grupo de trabajo ha sido un primer borrador de un documento práctico, es decir una guía de orientación e implantación de estos principios para nuestro sector que está siendo consultado a las agencias pertinentes de Naciones Unidas, organizaciones y grupos de interés en general, para conocer e integrar sus sugerencias, y que se hará público en 2013.

Por último, destacar en 2012 nuestra presencia en la Cumbre Rio+20 , la Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible. La cumbre se celebró 20 años después de la primera de Río de Janeiro en 1992, y supuso una nueva oportunidad para renovar el compromiso político global hacia el desarrollo sostenible y actuar para erradicar la pobreza y la destrucción del medio ambiente, al tiempo que se construye un puente hacia el futuro analizando los avances en materia de desarrollo sostenible.

Síguenos



## Sistema de cumplimiento

---

El sistema de cumplimiento del Grupo constituye una de las bases en la que BBVA afianza el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. La función de cumplimiento, en línea con los principios establecidos por el *Bank for International Settlements* (BIS) y la normativa europea MiFID, continúa articulando su actividad en torno a la promoción de políticas y procedimientos, la difusión y formación en materia de cumplimiento y la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento, entendidos como los que afectan a las siguientes cuestiones:

- Conducta en los mercados
- Tratamiento de los conflictos de intereses
- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
- Protección de datos personales

El modelo de aproximación y gestión del riesgo de cumplimiento asociado a estas cuestiones, que tiene carácter global, no es un concepto estático sino que evoluciona a lo largo del tiempo para reforzar los elementos y pilares sobre los que se asienta y para anticiparse a los desarrollos e iniciativas que puedan ir surgiendo en este ámbito.

Este modelo tiene como pilares básicos los siguientes elementos:

- Una estructura organizativa adecuada, con una clara asignación de roles y responsabilidades a lo largo de la organización.
- Políticas y procedimientos que marquen claramente los posicionamientos y requisitos a aplicar.
- Procesos de mitigación y controles dirigidos a asegurar el cumplimiento de dichas políticas y procedimientos.
- Una infraestructura tecnológica, centrada en la monitorización y dirigida a asegurar el fin anterior.
- Mecanismos y políticas de comunicación y formación dirigidas a sensibilizar a las personas del Grupo sobre los requisitos aplicables.
- Métricas e indicadores de supervisión que permiten el seguimiento de la implantación del modelo a nivel global.
- Revisión periódica independiente de la efectiva implantación del modelo.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Sistema de gobierno corporativo

---

De conformidad con el artículo 538 de la Ley de Sociedades de Capital, BBVA incluye en su Informe de Gestión el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Este Informe contiene un apartado que hace referencia al grado de seguimiento del Banco de las recomendaciones de Gobierno Corporativo existentes en España. Asimismo, en la web de relación con inversores de BBVA, en el apartado de Gobierno Corporativo, se incluye toda la información requerida legalmente.



## Estándares de conducta y otros compromisos

---

Un elemento básico en el sistema de cumplimiento es el Código de Conducta del Grupo BBVA, 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. El Código de Conducta es aplicable a la totalidad de las entidades y de los empleados del Grupo. Refleja públicamente el conjunto de los compromisos de BBVA con sus grupos de interés directos: accionistas, clientes, empleados y proveedores y con las sociedades en las que opera la compañía.

## Política de conducta en el ámbito de los mercados de valores

La Política de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores es un desarrollo de las pautas establecidas en el Código de Conducta del Grupo BBVA en relación con los mercados de valores e incorpora una serie de principios y criterios generales de actuación comúnmente aceptados a nivel internacional y dirigido a preservar la integridad en los mercados. Concretamente, recoge las pautas de actuación mínimas que toda persona que forme parte del Grupo debe observar en relación al tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y la operativa por cuenta propia de los empleados en los mercados.

## Políticas o normas específicas de las áreas funcionales

Además del Código de Conducta para los empleados del Grupo, la compañía se ha dotado de otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional. Los más importantes son:

- Reglamento interno de conducta en el ámbito de los valores
- Estatuto de la función de cumplimiento
- Estatuto del consejero
- Código ético para la selección del personal
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA
- Principios básicos de gestión del riesgos y manual de políticas de gestión del riesgo
- Norma de relación con personas entidades de relevancia pública en materia de financiaciones y garantías

## Conducta en los negocios

Durante 2012, el Grupo ha continuado evolucionando su modelo de gestión de la integridad en los negocios. A nivel global, cabe destacar:

- La extensión de procesos y herramientas avanzadas de control de los estándares de conducta en los mercados de valores a prácticamente todas las jurisdicciones de América Latina donde el Grupo tiene este tipo de negocios.
- La formalización de un posicionamiento corporativo para la prevención y gestión de los potenciales conflictos de intereses que se pueden presentar en la actividad de gestión de activos o patrimonios de terceros.
- La recopilación y análisis de prácticas y criterios en materia de protección del cliente en los países donde BBVA está presente, con el objetivo de focalizar potenciales oportunidades de homogeneización.

Para el ejercicio 2013, es objetivo del Grupo seguir manteniendo su marco normativo interno de conducta alineado con los más altos estándares internacionales.

En el ámbito europeo, y siguiendo las pautas y criterios emitidos tanto por autoridades locales como por organismos supranacionales, se ha seguido incidiendo en la mejora de la transparencia y comunicación a los clientes de las características y riesgos de sus productos y en los procesos de adecuación de estos productos a las necesidades de sus clientes.

En particular, el foco de estas acciones se ha puesto en:

- La adaptación a los nuevos estándares de transparencia aplicables a la comercialización de productos bancarios, tanto de activo como de pasivo (España).
- La actualización y reforzamiento de los procesos de obtención de información de los clientes con la finalidad de ajustar los productos de inversión ofrecidos a sus conocimientos y experiencia.
- La evolución del modelo de comercialización hacia un servicio más personalizado y de valor añadido para sus clientes minoristas y empresas.

Para el ejercicio 2013, las prioridades se centran en la finalización de la implantación y consolidación de las iniciativas anteriores, así como en la preparación del Grupo ante iniciativas europeas de gran calado, como son la revisión de la normativa MiFID de protección de los inversores (MiFID II) y la denominada iniciativa PRIIPs de homogeneización de los estándares de información a clientes en todo el ámbito financiero (productos de inversión, seguros, planes de pensiones, etc).

## Cumplimientos legales

A 31 de diciembre del 2012, el Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones significativas por incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o en el suministro ni con el uso de productos y servicios, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados\*. En el Grupo de España no han recibido sentencias condenatorias en la jurisdicción social entre el 31 de enero y el 31 de diciembre de 2012, ambos inclusive, en procedimientos en materia de igualdad o discriminación instados por empleados, ni tampoco han recaído sanciones por infracciones laborales muy graves.

## Compromiso con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio

En 2012, seguimos participando activamente en el marco de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que apoyamos desde el 2002, como Grupo. Y además con cinco bancos locales que se sumaron a esta iniciativa como firmantes locales: BBVA Francés, BBVA Bancomer, BBVA Colombia, BBVA Continental y BBVA Paraguay. Igualmente, desde el 2005 se participa activamente en el grupo de trabajo de Naciones

Unidas dedicado a la mejora de la implantación del principio 10º de Pacto Mundial. Asimismo, BBVA renovó su presencia en 2012 como parte del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial desde su creación.

### BBVA y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

| CATEGORÍAS                                                                                                                                                                                                                                      | PRINCIPIOS                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Derechos humanos                                                                                                                                                                                                                                | P1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. |
|                                                                                                                                                                                                                                                 | P2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.                                                |
| Trabajo                                                                                                                                                                                                                                         | P3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                 | P4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                 | P5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 | P6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.                                                       |
| Medio ambiente                                                                                                                                                                                                                                  | P7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                 | P8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                 | P9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.                                               |
| Lucha contra la corrupción                                                                                                                                                                                                                      | P10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.                                                        |
| Fuente de las correspondencias entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI: borrador del informe <i>Making the Connections</i> de GRI y Pacto Mundial ( <a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a> ) |                                                                                                                                                                  |

Por otro lado, BBVA realiza informes de progreso del Pacto Mundial desde su primera edición, en el año 2005. En 2012, y por segundo año consecutivo, el informe de progreso del Grupo (correspondiente al ejercicio 2011) ha recibido la categoría *advanced*, lo que supone un mayor grado de avance de la integración de los diez principios de este compromiso en las políticas y acciones de BBVA.

Por último, BBVA continúa trabajando en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativa que apoya firmemente desde su lanzamiento en el año 2000. La contribución de cada uno de estos objetivos de parte del Grupo en el 2011 se refleja en la siguiente tabla:

### Los Objetivos del Milenio en BBVA

| OBJETIVOS DEL MILENIO                    | INICIATIVA PRINCIPAL DE BBVA                                                            |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Erradicar la pobreza extrema y el hambre | Fundación Microfinanzas BBVA                                                            |
|                                          | Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento - Categoría cooperación al desarrollo |
| Educación universal                      | Plan estratégico de RRC                                                                 |
|                                          | Plan de Acción Social de BBVA para América Latina                                       |
|                                          | Alianza con la Organización de Estados Iberoamericanos OEI - BBVA Metas Educativas 2021 |
| Igualdad entre géneros                   | Acuerdo de igualdad y conciliación vida familiar y laboral                              |
|                                          | Fundación Microfinanzas BBVA                                                            |
|                                          | Adhesión al "Charter Europeo de la Diversidad"                                          |

| OBJETIVOS DEL MILENIO             | INICIATIVA PRINCIPAL DE BBVA                                                                                  |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | Firma de la Declaración de Principios de Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres                |
|                                   | Plan corporativo «Diversidad de género»                                                                       |
| Reducir la mortalidad entre niños | No existen iniciativas específicas                                                                            |
| Mejora la salud materna           | Plan de Acción Social de BBVA para América Latina                                                             |
| Combatir el VIH/SIDA              | Plan de Acción Social de BBVA para América Latina                                                             |
| Sostenibilidad del medio ambiente | Gestión del impacto ambiental indirecto a través de los Principios de Ecuador                                 |
|                                   | Desarrollo de productos y servicios con criterios ambientales                                                 |
|                                   | Plan Global de Ecoeficiencia                                                                                  |
|                                   | Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento en cambio climático, ecología y biología de la conservación |
| Fomentar una alianza mundial      | No existen iniciativas específicas                                                                            |

\* Existen varios expedientes sancionadores en materia de lavado de dinero cuyo importe no es significativo en relación con el patrimonio del Grupo BBVA.



## Impacto de BBVA en la sociedad

---

En 2011 iniciamos un proyecto que hemos pasado a denominar «Impacto Social», con el objeto de intentar explicar mejor el impacto de BBVA en la sociedad. De esta forma, estamos buscando indicadores sencillos y comprensibles de las iniciativas de nuestra actividad financiera tradicional, como son: el empleo neto generado, los impuestos realmente pagados, las compras realizadas a proveedores locales, las personas que viven en viviendas financiadas por BBVA, los microemprendedores financiados a través de microcréditos de la Fundación BBVA Microfinanzas, las pymes y emprendedores financiados, etc. Además este proyecto pretende trabajar solo con indicadores verificados por nuestros propios auditores financieros externos para dotarlo de mayor credibilidad. Este proyecto supone incluso modificaciones muy importantes en las métricas de gestión interna y la recogida de nuevas métricas que irán integrándose en la gestión del propio negocio.

Como resultado del proyecto, estos indicadores de impacto social fueron presentados por el Consejero Delegado del Grupo en la Junta General de Accionistas 2012 y en la presentación de resultados del primer trimestre del 2012. Por primera vez, comenzamos a hablar de la huella social de la nuestra actividad, principalmente con un objetivo y un reto: el objetivo es ser cada vez más transparentes en temas relevantes y avanzar en la recuperación de la confianza perdida de algunos grupos de interés en el sector financiero.

### Impacto Social de BBVA

Desde BBVA aspiramos a trabajar y colaborar de forma ética y transparente en todos los países donde estamos presentes. También contribuimos sustancialmente a los ingresos públicos, a través de los impuestos propios que satisfacemos, a través de la recaudación de tributos de terceros generados por el desarrollo de nuestra actividad económica y de los tributos recaudados de terceros en el ámbito de nuestra función de entidad colaboradora de las administraciones tributarias.

En este sentido, y desde 2011, publicamos el desglose de la información relativa a la contribución fiscal de BBVA en cada uno de los países donde opera siguiendo una metodología creada por PwC.

### Contribución fiscal del Grupo BBVA

Asimismo, y de acuerdo a la metodología que establece GRI para el indicador EC1, en este informe se detalla el valor económico generado, distribuido y retenido por el Grupo. Estos valores pueden consultarse en la siguiente tabla:

### Valor económico generado, distribuido y retenido

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Grupos de interés

---

En BBVA disponemos, en cada país en el que estamos presentes y en cada área de negocio, de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés. Estas herramientas garantizan dos cosas: que clientes, empleados o accionistas disponen de los canales adecuados para ser atendidos y que BBVA cuenta con suficientes fuentes de información para conocer las prioridades y expectativas de estos grupos en su relación con la entidad.

Junto a ello, mantenemos una vigilancia constante de las instituciones y las personas que, junto a la opinión pública, configuran la agenda de la sostenibilidad para una institución financiera como la nuestra.

En concreto existen tres principales vías a través de las cuales analizamos e integramos las expectativas de los grupos de interés:

En primer lugar, se encuentra la labor específica de cada área en su relación cotidiana con cada grupo de interés y la evaluación periódica de nuestro desempeño. En este grupo se ubican herramientas como la encuesta de satisfacción del empleado, de periodicidad bienal, o las encuestas de satisfacción de los clientes. También estarían en este grupo las tareas que realizan áreas como la de Relaciones Institucionales, de las cuales este año destacamos concretamente la labor realizada por la Unidad de Coordinación de Organismos Europeos (UCOE). Desde esta unidad se coordina la participación del banco en distintas agrupaciones formales e informales para mejorar el entendimiento de las preocupaciones de los reguladores. Estos foros tienen por objeto construir y desarrollar un diálogo constructivo sobre mercados y políticas normativas con los reguladores y contribuir al logro de un marco regulatorio equilibrado. Son un claro ejemplo de herramienta de diálogo con un grupo de interés cada día más relevante para la industria financiera como es el regulador.

En segundo lugar y complementando a lo anterior, el departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas aporta análisis regulares sobre demandas, prioridades y percepciones de los grupos de interés.

En este grupo se encuentran las encuestas de reputación interna (a empleados) y externa (a clientes y no clientes), los estudios de opinión pública (GlobeScan), los *tracking* de marca, los análisis de reputación online y presencia de BBVA en los medios. Estos dos últimos complementan el pulso y las expectativas de la opinión pública sobre temas clave.

También se analizan desde el departamento de RRC las expectativas y prioridades de los analistas de sostenibilidad (MSCI, Sustainalytics, SAM, CDP, EIRIS, GS Sustain, Vigeo, Oekom, ORSC, etc.) y de los inversores y analistas tradicionales en lo relativo a este ámbito. Destacamos este año la estrategia definida por el Comité *ESG Investment* para atender mejor a la demanda creciente de información de este grupo de interés.

En tercer lugar se encuentra el trabajo analítico permanente, los informes y los documentos de trabajo del Servicio de Estudios BBVA Research.

Agregando la información de las distintas fuentes, desde el área de Responsabilidad y Reputación Corporativas se elaboran diagnósticos globales y locales combinando los resultados de diferentes herramientas de análisis cualitativo y cuantitativo. Se trata de análisis de lo que esperan de nosotros los grupos de interés, de cómo nos perciben y de las distintas causas que contribuyen a esta percepción. Estos análisis se revisan tanto local como globalmente con las distintas funciones cuya labor puede impactar más en las percepciones de estos grupos, con el fin de identificar y poner en marcha planes de acción para mejorar.

## Asuntos relevantes

Con los resultados de las diferentes herramientas de investigación, realizamos un taller de trabajo con los responsables de RC del Grupo, orientado a determinar la vigencia de los asuntos clave, las variaciones experimentadas y detectar y acordar la relevancia de nuevos asuntos emergentes.

Este año, y como consecuencia de la continuidad de la crisis en la que estamos inmersos, destaca la importancia creciente que otorga la opinión pública a la situación económica y el desempleo, que son los dos problemas más relevantes para los ciudadanos en la mayoría de los países analizados. El tercero en importancia analizado globalmente es el crimen/la seguridad, que ocupa el primer puesto en México.

Cuando pasamos a analizar los asuntos que, a juicio de los ciudadanos, debería abordar un banco de forma prioritaria, éstos giran en torno a los temas que tienen que ver con realizar el negocio habitual de los bancos de una manera íntegra. Se observa un retorno a lo básico y se demanda de los bancos respuestas a la situación presente.

En concreto las principales demandas giran en torno al comportamiento ético de las entidades financieras (sobre todo en Europa), a su orientación real al cliente (destacando la mayor exigencia respecto a los precios particularmente en América Latina), y al acceso al crédito como vía para potenciar el crecimiento económico y el empleo en la situación de crisis actual.

Teniendo en cuenta estos factores, el listado de asuntos relevantes tanto para BBVA como para sus grupos de interés es el siguiente:

### Asuntos relevantes

| ORDEN | ASUNTOS                                                           | PRINCIPALES AUMENTOS EN RELEVANCIA |
|-------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1     | Operar con los más altos estándares éticos                        | ▲                                  |
| 2     | Relación calidad-precio (comisiones, intereses)                   | ▲                                  |
| 3     | Calidad de productos y servicio                                   | ▲                                  |
| 4     | Acceso al crédito (personas y empresas)                           |                                    |
| 5     | Contribución a una economía sólida / creación de empleo           |                                    |
| 6     | Estabilidad y robustez financiera de la entidad                   |                                    |
| 7     | Transparencia / accountability                                    |                                    |
| 8     | Lenguaje claro y transparente                                     |                                    |
| 9     | Bancarización de población con bajos ingresos                     |                                    |
| 10    | Apoyo a los gobiernos en los asuntos relevantes para la población |                                    |
| 11    | Comercialización productos con complejidad adaptada al target     |                                    |
| 12    | Educación financiera                                              |                                    |

| ORDEN | ASUNTOS                                                           | PRINCIPALES AUMENTOS EN RELEVANCIA |
|-------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 13    | Financiación de proyectos responsable                             |                                    |
| 14    | Retribución de puestos directivos y del consejo                   |                                    |
| 15    | Medidas de protección del fraude                                  |                                    |
| 16    | Trabajar en el desarrollo y motivación de los empleados           |                                    |
| 17    | Promover la igualdad y diversidad                                 |                                    |
| 18    | Acciones de apoyo a la comunidad (acción social)                  |                                    |
| 19    | Uso de tecnología al servicio de las personas: multicanalidad     |                                    |
| 20    | Protección de la privacidad                                       |                                    |
| 21    | Conciliación laboral-personal                                     |                                    |
| 22    | Ecoeficiencia                                                     |                                    |
| 23    | Desarrollo de productos social y medioambientalmente responsables |                                    |
| 24    | Respuesta ante catástrofes humanitarias                           |                                    |

## Asuntos controvertidos

### Participaciones preferentes

BBVA ha demostrado una vez más el firme compromiso con sus clientes, protegiendo su inversión mediante un canje de participaciones preferentes por acciones de BBVA. Los clientes se han beneficiado de una solución, al invertir en un instrumento líquido como es la acción de BBVA. Prueba de ello es la excelente acogida de los canjes entre los clientes de BBVA y Unnim.

### Soluciones crediticias

BBVA ha renegociado más de 117.000 préstamos, de los cuales 46.238 hipotecarios, con clientes que tenían dificultades para hacer frente a los mismos, buscando soluciones adaptadas a su capacidad de pago.

En el 2012 nos sumamos al Código de Buenas Prácticas impulsado por el Gobierno para paliar el problema de los desahucios en las familias más vulnerables, y hemos suscrito las medidas adoptadas por la AEB para el tratamiento de esta problemática.

El índice de morosidad de la financiación hipotecaria para vivienda habitual en España está por debajo del 3%, porcentaje muy inferior al de otras economías y el 97,6% de nuestros clientes está al corriente en el pago de sus préstamos.

### Participación de BBVA en la SAREB

En BBVA hemos decidido finalmente no entrar en el capital de esta sociedad, por entender que no encaja en nuestra estrategia de negocio, centrada en la gestión de sus propios activos inmobiliarios, y por considerar que podría ir en perjuicio de nuestros accionistas.

### Financiación al sector defensa

En BBVA tenemos, desde el 2005, una norma de financiación al sector defensa aplicable a sus unidades y filiales en todo el mundo, que se revisa con periodicidad anual. En el 2011, la revisión se llevó a cabo

con mayor profundidad. En el proceso participaron todas las áreas implicadas del Grupo y se contó con el asesoramiento de expertos en la materia reconocidos a nivel mundial. Además se mantuvo un enriquecedor diálogo con ONGs y grupos de interés relevantes en este sector.

La norma resultante, aprobada en febrero del 2012, prohíbe la provisión de cualquier servicio financiero a compañías relacionadas con armamento controvertido y la participación en cualquier operación con armamento que tenga origen o destino en países con alto riesgo de violación de derechos humanos. Adicionalmente, ha mejorado en claridad, sencillez y trazabilidad de cumplimiento.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



# Inclusión financiera

## Información de Responsabilidad Corporativa 2012



El acceso a los servicios financieros es uno de los factores más importantes que contribuyen a que las personas tengan un futuro mejor, para ellos y sus familias. Por ello, en BBVA trabajamos para facilitar a segmentos desfavorecidos de la población el acceso a las finanzas. La principal expresión de este compromiso de BBVA con la inclusión financiera es la Fundación Microfinanzas BBVA, entidad sin ánimo de lucro, que nace con el fin de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad, mediante el acceso a las finanzas productivas.



## Fundación Microfinanzas BBVA

---

En el marco de nuestro compromiso con la inclusión financiera, en el 2007 se creó la Fundación Microfinanzas BBVA<sup>1</sup>, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible de las personas más desfavorecidas de la sociedad, a través de las finanzas productivas (la provisión de productos y servicios financieros y acompañamiento en el desarrollo de actividades productivas).

A cierre del 2012, la Fundación Microfinanzas BBVA atiende a más de 1.293.000 clientes en América Latina, lo que supone impactar directamente en la vida de 5,2 millones de personas, cuenta con más de 6.800 empleados, y una red de 476 oficinas en los siete países de la región en los que está presente actualmente.

Desde su constitución, la Fundación ha entregado créditos por un valor aproximado de 2.700 millones de euros (3.400 millones de euros si se tiene en cuenta el valor de las carteras compradas al adquirir las compañías) a sus clientes, cuyo 60% son mujeres, y el 43% perciben ingresos menores a 7 euros al día.

### Datos globales básicos de la Fundación Microfinanzas BBVA

Durante 2012, la Fundación avanzó en la consolidación y ampliación de su grupo de entidades microfinancieras en la región, con la incorporación del Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana, entidad con gran reconocimiento internacional y multipremiada por su atención a los segmentos más pobres. Banco ADOPEM, tres veces galardonada con el Premio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) como “Mejor Institución Microfinanciera de América Latina y El Caribe”, cuenta con 48 oficinas, y atiende actualmente a 240.000 clientes, el 73% de ellos mujeres, con edades entre 30 y 50 años, con un importe de préstamo medio inferior a 400 euros. Además de la prestación de servicios financieros, Banco ADOPEM destaca por los programas de educación financiera y formación que desarrolla para promover y fortalecer la capacidad empresarial, el desarrollo social y humano de sus clientes y sus familias.

Con la integración de Banco ADOPEM, la Fundación cuenta ya con nueve entidades microfinancieras en la región: el Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia; Caja Nuestra Gente y Financiera Confianza en Perú; la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico; Emprende Microfinanzas y Fondo Esperanza en Chile; Contigo Microfinanzas en Argentina; y Microserfin en Panamá.

Este grupo de entidades especializadas en finanzas productivas han situado a la Fundación Microfinanzas BBVA como el primer operador en número de clientes con metodología individual y por cartera en América Latina. En cuanto a la expansión de su actividad, la fundación continúa trabajando para consolidar su posición en la región, especialmente en Perú, donde sus entidades microfinancieras Caja Nuestra Gente y Financiera Confianza se encuentran en un proceso de fusión que dará lugar a la creación de una nueva entidad financiera que lidere las finanzas rurales inclusivas en el país.

En relación a proyectos estratégicos realizados durante el 2012, la Fundación comenzó a trabajar en una serie de propuestas dirigidas a conocer detalladamente el efecto de su actividad en la vida de sus

clientes, y para ello elaboró e implantó un sistema propio de medición social para sus entidades, cuyos resultados se recogerán en una Memoria Social.

Como complemento a su actividad principal, la Fundación también llevó a cabo iniciativas para impulsar y transformar altruistamente el desarrollo del sector microfinanciero. En esta línea, continuó realizando su Programa de Formación de Especialistas en Microfinanzas, en colaboración con la UNED, Universidades locales como la Universidad del Pacífico (Perú), la Universidad Javeriana (Colombia), Universidad de Congreso (Argentina), el Instituto de Estudios Bancarios (Chile), y el auspicio del BID y el FOMIN, permitiendo la formación de más de 1.670 personas desde su puesta en marcha en el 2009.

En relación a su actividad institucional, la Fundación Microfinanzas BBVA recibió en noviembre de 2012 el Premio “Social Investment Pioneers” otorgado por The Principles for Social Investment Secretariat, a United Nations Global Compact initiative, en la categoría de Social Business. El jurado de los premios valoró la “impresionante” escala y éxito alcanzado por la Fundación en América Latina en sus apenas cinco años de actividad, así como sus planes de crecimiento y expansión a otros mercados de la región.

#### Datos desglosados por entidad microfinanciera

#### Cartera crediticia

#### Datos de clientes desde la perspectiva de género

---

[1] *La Fundación Microfinanzas BBVA nace de la Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA, pero como entidad sin ánimo de lucro, es independiente del mismo, tanto en su gobierno como en su gestión. Por ello, es intención del Grupo BBVA reflejar en su Informe Anual la circunstancia de que la Fundación Microfinanzas BBVA no forma parte del grupo financiero BBVA. Como consecuencia de lo anterior, el Grupo BBVA ni gestiona ni responde la actividad desarrollada por la fundación o por las entidades financieras que la fundación adquiera para el cumplimiento de sus fines.*





## Otras iniciativas de inclusión financiera

---

### México

En los países en que BBVA está presente, existen cerca de 100 millones de personas sin bancarizar a los que queremos llegar con una oferta de valor basada en la vinculación a largo plazo a través de productos y servicios bancarios de fácil uso.

En BBVA estamos comprometidos con establecer una relación de largo plazo de las personas con nuestra institución y esta relación comienza con la oferta y acercamiento de los servicios bancarios a la población.

La «Cuenta express» de BBVA Bancomer permite convertir el celular en una cuenta bancaria de contratación inmediata, fácil uso, bajo coste y muy segura. Además se otorga al titular una tarjeta de débito internacional para compras en comercios y uso en cajeros automáticos. A lo largo de 2012, este producto ha registrado 999.297 nuevos clientes.

Las iniciativas de inclusión financiera se empezaron a desarrollar en México y España y actualmente estamos trabajando para extenderlas también a Turquía, Estados Unidos, Colombia, Perú y Venezuela, además de la actividad propia de la Fundación Microfinanzas BBVA.

### Corresponsales bancarios

La escasez de puntos de atención a clientes se ha identificado como uno de los aspectos que limitan la bancarización, siendo un problema que se agrava en las áreas rurales y en los barrios periféricos. Por ello, una de las claves para la gestión de este segmento reside en poner a disposición del cliente canales alternativos a las sucursales bancarias, como son los corresponsales bancarios, los ATM's, Internet y la telefonía móvil.

El objetivo de estos corresponsales es ampliar el número de puntos de atención a clientes para prestar servicios financieros a través de entidades no bancarias como tiendas, supermercados, droguerías, entre otros, incluyendo en algunos países operadores de telefonía móvil. En el 2012 hemos ampliado la red de corresponsales certificados, lo que ha permitido alcanzar los 20.750 puntos de atención, lo que supone un aumento de más de un 15% con respecto a 2011. En el 2012, se realizaron 31,9 millones de transacciones a través de corresponsales bancarios, lo que supone un 59,5% más que el año anterior.

Una vez establecida esta red alternativa de contacto con el banco, la oferta contempla productos de bajo costo como seguros, microcréditos y tarjetas de crédito y servicios financieros como remesas, pagos de servicios o traspasos.

La oferta especial para este segmento se basa en cuatro líneas de actuación:

1. Desplegar una cuenta básica de bajo coste, sencilla de contratar y que pueda operar en canales alternativos
2. Innovar en plataformas y productos atractivos para el segmento
3. Abrir canales alternativos de bajo costo
4. Atención a jóvenes en su etapa inicial

## **Dinero móvil**

Como resultado de la innovación y el desarrollo de nuevos canales para realizar operaciones financieras, lanzamos al mercado el servicio «Dinero móvil BBVA Bancomer», mediante el cual es posible enviar dinero al teléfono móvil de un tercero para que éste lo retire en un cajero automático BBVA Bancomer sin tarjeta y, por lo tanto, sin que dicho tercero tenga que tener cuenta en BBVA.

El ordenante puede ejecutar la transacción desde tres canales distintos: Internet (Bancomer.com), móvil y cajero automático. Los datos necesarios para realizar la transacción son únicamente el número de teléfono móvil, el nombre del beneficiario y el monto a enviar. Al finalizar la captura de la transacción, se le entrega un código que deberá notificar al beneficiario de los fondos. El beneficiario recibe un mensaje SMS con una clave que tendrá que introducir, junto con la notificada por el ordenante, en el cajero automático para que se le dispensen los fondos.

Mediante este servicio estamos acercando la infraestructura bancaria a la población no bancarizada, que se beneficia de la red de cajeros automáticos más grande de México (cerca de 8,000 dispositivos) distribuida a por todo el país, que sumada a la altísima penetración de la telefonía celular (más de 80 millones de líneas en un país de 120 millones de personas), ofrece una alternativa cómoda, rápida y sencilla para el envío de fondos.

## **Celularízate**

«Celularízate», en alianza con Coca-Cola FEMSA, tiene como objetivo principal la inclusión financiera de pequeños establecimientos comerciales y de sus clientes, desarrollando productos y un canal alternativo de bajo costo que operen fuera de la sucursal.

Durante el 2012 BBVA, Bancomer realizó un piloto con 308 pequeños comercios pertenecientes al segmento de bajos ingresos.

El proyecto, cuyo lanzamiento masivo está previsto para el 2013, tiene como misión el proveerle a los detallistas un aplicativo (Celularízate, que incluye Bancomer Móvil y otras plataformas) que les permite ofrecer a sus clientes nuevas formas de pago, realizar pagos electrónicos a sus proveedores y habilitarlos para la venta de productos financieros y no financieros. La plataforma es una herramienta de bancarización diseñada para incluir financieramente a los operadores de los establecimientos, proveerles de productos y servicios que los harán más rentables y además fungirán como puntos de distribución de las cuentas de bajo costo «Cuenta Express Bancomer».

## **Remesas**

El ser el principal procesador y pagador de remesas en México nos sitúa como una de las entidades que más contribuye al desarrollo social del país vía remesas familiares. Además contribuimos a la inclusión

financiera haciendo llegar estas remesas a lugares apartados del país.

En el 2012, hemos rebajado el importe admitido para pago en efectivo de 3.000 a 1.500 dólares, manteniéndose sin límite de importe las operaciones con abono en cuenta. Esta acción contribuye a mitigar el riesgo de que el canal sea utilizado como un medio para realizar operaciones de procedencia ilícitas. Además, fomenta la bancarización de usuarios del servicio con la apertura de nuevas cuentas de cheques y ahorro, lo que permite su completa identificación y disminuye el tiempo en las filas de Sucursales, ya que se cuenta con otras alternativas para cobrar o consultar sus remesas (cajeros automáticos, banca por teléfono). Por otro lado, hemos mejorado los sistemas para identificación de beneficiarios, lo cual ha permitido asegurar el pago a los beneficiarios correctos en las sucursales.

Por otro lado, se han reforzado las acciones de alerta y gestión de fondeo con *Bancomer Transfer Services (BTS)*, que permiten asegurar el fondeo suficiente y en tiempo de las cuentas de los Socios de Venta, dando continuidad al pago de remesas en las ventanillas de Sucursales. Esta medida se ha llevado a cabo en forma conjunta con BTS Houston y el *call center* Atento, coincidiendo en que la principal finalidad es que los usuarios del servicio puedan cobrar en tiempo y forma sus remesas, además de que al negocio le permite tener un mayor conocimiento y control de sus socios vendedores. Otros beneficios de esta acción son la disminución de llamadas de beneficiarios al *call center* para consultar la disponibilidad de sus remesas y un abaratamiento de los costos de facturación del centro telefónico.

Estas actividades han permitido reforzar la posición de Bancomer como el líder pagador de remesas familiares, ya que los clientes lo ubican como un Banco confiable y de fácil acceso. En el 2012, BTS procesó el 40% de las remesas electrónicas enviadas a México y pagó el 56% de las remesas electrónicas pagadas en bancos locales. Esta actividad supuso 28 millones de transacciones por un volumen total de 10.337 millones de dólares.

## Acceso a hipoteca

BBVA Bancomer participa en el programa Crediferente de la Sociedad Hipotecaria Federal, que incluye un seguro de crédito en favor del acreedor y mediante el cual clientes con ingresos no tradicionales o que carecen de prestaciones de seguridad social pueden acceder a crédito para adquirir vivienda. Hasta el mes de noviembre de 2012 se habían incorporado a este programa 1.731 créditos por \$1.388,22 millones de pesos.

En este mismo sentido, innovamos haciendo una alianza con un importante desarrollador de vivienda que aceptó participar con parte del riesgo de la cartera generada en un programa de crédito dirigido a clientes sin experiencia crediticia previa (sin antecedentes en Buró de Crédito) y con esquemas no tradicionales de ingresos, que de otra forma no serían considerados para acceder a un crédito de vivienda. El desarrollador de vivienda aporta una garantía en efectivo que se aplica a dichos créditos cuando incurren en incumplimiento durante los primeros meses del financiamiento. Para noviembre del 2012 habíamos otorgado 47 créditos por \$8,7 millones de pesos dentro de este programa y estamos monitoreando los resultados para determinar la viabilidad de expansión de este esquema con otros desarrolladores de vivienda.

## América del Sur

### Argentina

En BBVA Francés buscamos la inclusión de los niños becados por el programa «Niños Adelante» y sus familias al sistema financiero, otorgándoles la beca por medio de un producto bancario con el que pueden operar en cajeros y comercios, introduciéndose así en el sistema bancario.

De este modo, se ha logrado revertir la situación de aquellos jóvenes que se encontraban excluidos de dicho sistema, muchos de los cuales nunca habían ingresado a una sucursal bancaria o visitado el centro de su ciudad. Como cliente del Banco, al becado se le orienta sobre la forma de utilizar los servicios del BBVA Francés a través del equipo de la sucursal bancaria de donde es cliente.

Asimismo se lleva adelante la Educación Financiera de los becados a través del espacio de tutorías para orientar al becado en el uso responsable del dinero dentro de los rubros contemplados por la beca, durante el período que participe en el Programa.

## Colombia

Durante el año 2012 trabajamos en el montaje de la plataforma propia de corresponsales bancarios bajo el modelo de *web services* para eliminar la intermediación de la red Credibanco y así disminuir los costos y problemas operativos de instalación y mantenimiento.

En el 2012 se ha llegado a un total de 250 corresponsales bancarios en Colombia lo que supone un 12% más que el año anterior.

## Perú

Gracias a la afiliación de nuevos comercios y a la gestión de la red de agentes corresponsales ya existente, en el 2012 aumentó el crecimiento en este canal, tanto en transacciones como en número de puntos de atención.

Además, pusimos a disposición de nuestros clientes un nuevo canal llamado «Banca Móvil» que les facilita realizar sus operaciones desde donde cualquier lugar donde se encuentren.

Al final del año, BBVA Continental contaba con 440 «Agentes express», 69 «Agentes express plus», 924 «Agentes Kasnet» y 439 «Agentes Western Union» que suman un total de 1.872 puntos, un 5% más que el año anterior.

## Venezuela

BBVA Provincial tiene como objetivo apoyar a los microempresarios en el desarrollo de todo su ciclo económico con miras a un crecimiento sostenible que permita la consolidación de su negocio y visión a largo plazo. En este sentido se ofreció un sólido portafolio de productos y servicios dirigidos al sector microempresarial, lo que ha permitido en el 2012 atender un universo de emprendedores del sector, que supera el 40% con respecto al año anterior, evidenciado un incremento de cartera en un 25% comparado con el mismo período precedente. Estas acciones reiteran el compromiso de nuestra Institución con este sector tan fundamental para la economía nacional.

## Estados Unidos

En BBVA Compass estamos comprometidos con las comunidades en que estamos presentes, incluyendo aquellas tradicionalmente desatendidas y con bajos recursos. Creemos en la extensión del crédito, en invertir y en proporcionar productos y servicios financieros accesibles a estas poblaciones.

BBVA Compass cumple los principios de la Ley estadounidense de reinversión en la comunidad (CRA en sus siglas en inglés) de 1977, que anima a las entidades de depósito a cubrir las necesidades de crédito de las comunidades en las que desarrollan su actividad, incluyendo vecindarios con ingresos bajos y medios, llevando a cabo operaciones bancarias seguras y sólidas.

Como tal, BBVA Compass está sujeto a periódicas revisiones previstas en la CRA que evalúan nuestro histórico de satisfacción de las necesidades de crédito de nuestras comunidades. La última revisión contemplada en la CRA en la que participamos tuvo lugar en 2011, obteniendo la calificación de «satisfactoria» de la Reserva Federal. Nuestros resultados en estas revisiones afectan al crecimiento futuro de nuestra organización, dado que determinan la aprobación de las solicitudes de futuros depósitos, incluyendo fusiones y adquisiciones. Por tanto, el cumplimiento de los requisitos de la CRA por parte de nuestra organización afecta directamente a la capacidad de BBVA Compass para acceder, operar y salir de las comunidades a las que prestamos servicios.

## España

En BBVA, venimos acompañando la integración financiera de los inmigrantes desde el inicio del fenómeno de la inmigración en España. Los extranjeros representan hoy el 12,1 % (5,77 millones) del total de la población en España, de los que cerca de 243.000 son clientes de BBVA.

Desde el 2005 nos hemos ido adaptando a sus necesidades básicas ofreciendo además del catálogo de productos generales, servicios financieros especializados para los inmigrantes. Nuestra cuota en inmigrantes es del 4,2 %. En BBVA, los inmigrantes tienen domiciliados sus ingresos en un 33% y los recibos en un 34 %. La tenencia de tarjeta es de un 38 % y en cuanto a la tenencia de seguros de vida es del 10%. El 87,2% de los envíos de dinero de nuestros clientes a sus familiares nuestros clientes se hacen por canales no presenciales (cajero automático, Internet o canal telefónico) dominando en gran medida los envíos por cajero automático (el 77,5%).

Hemos ampliado nuestra red de países de destino a 22 países con la incorporación en febrero de este año a Georgia y Ucrania. Además de una amplia cobertura a los países latinoamericanos, también mandamos dinero a países cuyas comunidades están muy presentes en España como Marruecos y Rumania, sin olvidar países importantes como Brasil, China y Rusia. Toda la red de BBVA está a disposición del colectivo inmigrante para ayudar a su inclusión en el sistema financiero ofreciendo una gama extensa de productos adaptados a la realidad de su día a día.

Síguenos



# Educación financiera

## Información de Responsabilidad Corporativa 2012



La educación financiera es uno de los ejes fundamentales de Responsabilidad Corporativa, que desarrollamos con programas específicos en cada área geográfica en la que estamos presentes:

- Programa «Adelante con tu futuro» destinado a personas bancarizadas o bancarizables, para acompañar los procesos de bancarización que se están desarrollando en América Latina.
- Programa «Valores de futuro», diseñado para niños y niñas de primaria y primer ciclo de la ESO en España y Portugal.
- Apoyo de iniciativas de educación financiera de entidades en Estados Unidos, con programas como *“Money smart”* para adultos y jóvenes, o *“Teach children to save”* y *“Get smart about credit”* para menores.

En el 2012 hemos destinado a los diferentes programas de educación financiera 7,27 millones de euros, que representan el 9% del total de la inversión en programas sociales del grupo y que han beneficiado a casi 1,2 millones de personas. En total, desde 2008, más de 2,4 millones de personas han desarrollado competencias financieras básicas que mejoran sus habilidades en el complejo mundo financiero.

### Datos de participación en los programas de educación financiera

Consecuencia de nuestro compromiso con la educación financiera, firmamos un acuerdo de colaboración con la OCDE para que en el marco del Informe PISA 2012 se realizara un estudio sobre las nociones de educación financiera. A lo largo del año se han desarrollado las evaluaciones para el informe PISA 2012 cuyos resultados no se conocerán hasta 2013, y entonces podremos llegar a conclusiones sobre la importancia de contar con información financiera relevante.

En el marco de esta colaboración y de la reunión anual de la OCDE celebrada en Madrid, acogimos dos seminarios en BBVA Campus destinados a analizar el status de la formación en educación financiera para jóvenes.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Adelante con tu futuro

---

Después de cinco años de haber iniciado el programa de educación financiera «Adelante con tu futuro», con el firme compromiso de empoderar a la gente de México con una competencia financiera básica que le ayude a utilizar los servicios financieros a su favor, el programa ha logrado madurar en diversos aspectos.

En el año 2012, hemos ampliado la oferta de talleres en México con 2 nuevos y hemos avanzado en la implementación de talleres de educación financiera en otros países de América del Sur como Chile, Colombia y Uruguay.

En conjunto, en estos países de América Latina y a lo largo del año, han participado 14.088 personas que han realizado 33.542 talleres de educación financiera en el marco del programa «Adelante con tu futuro».

## México

«Adelante con tu futuro» ofrece talleres de finanzas personales, tanto a clientes como a no clientes, con temas como el ahorro, el ahorro para el retiro, la tarjeta de crédito, la salud crediticia y el crédito hipotecario, el seguro de vida, fondos de inversión y medios electrónicos bancarios (los 2 últimos implantados en 2012), y talleres para pymes con dos talleres nuevos desarrollados para apoyar la creación y el crecimiento de las pymes en México: el crédito y el flujo de efectivo.

Los talleres están organizados por BBVA Bancomer en colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y el TEC de Monterrey.

En el 2012, hemos impartido 656.339 talleres de finanzas personales y para pymes en los que han participado 225.875 personas, lo que supone que cada persona participa en una media de 2 talleres, esto es, han adquirido una media de más de 2 competencias financieras básicas, que les permite adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades para que puedan hacer uso de los servicios financieros a su favor.

Estos talleres se han desarrollado mediante la asistencia presencial en las 19 aulas de educación financiera, instaladas en la red de sucursales de BBVA Bancomer en las principales ciudades del país, en las 15 aulas móviles y a través de cursos *on line* del [website del programa «Adelante con tu futuro»](#), plataforma de educación a distancia del TEC de Monterrey (LMS).

Como novedad en el 2012 hemos entregado talleres en un nuevo formato de tecnología convencional no electrónica en los que hemos incorporado historietas, calculadoras pre-impresas y juegos didácticos para llegar a sectores de la sociedad que no tienen acceso a la red.

El programa cuenta además con un convenio con instituciones educativas y universidades, de tal forma que se desarrollan talleres en el museo y en universidades y con Campañas de concienciación. En el marco de estas campañas, hemos incrementado la conciencia sobre la importancia de la educación

financiera entre la población en general con nuestra participación en eventos surgidos a partir de sinergias internas y externas con autoridades, universidades y otras empresas.

También hemos incrementado la interacción con nuestros participantes a través de nuestra plataforma digital cerrando el año con más de 30.000 seguidores en las redes sociales (twitter, facebook y youtube), y que registra más de 200.000 visitas en el año al sitio web del programa que han contribuido a la mayor participación de talleres *on line*.

Adicionalmente difundimos la educación financiera a través del programa de radio “No tires tu dinero” en el que participa la unidad encargada de recibir, entender, analizar, contrastar y resolver quejas y reclamaciones del banco (UNE) como parte del compromiso de BBVA Bancomer en la difusión de las buenas prácticas y uso de los productos y servicios financieros.

Por todo esto, BBVA Bancomer es una entidad bien percibida entre sus clientes por su programa en educación financiera y contamos con evaluaciones realizadas entre los participantes en el programa que muestran mejoras en sus finanzas con la adquisición de estas competencias financieras básicas.

## América del Sur

En Chile han participado 1.840 personas en el programa «Adelante con tu futuro» en 89 charlas presenciales gratuitas, básicamente empleados de empresas en convenio con BBVA, municipalidades y ONGs, y 1.003 más en materia de educación previsional en 9 charlas.

Además, en el marco de la educación financiera, hemos apoyado la plataforma web Agent Piggy que permite a padres educar financieramente a sus hijos, a través de la cual los niños aprenderán el valor del dinero, la importancia del ahorro y la planificación de ingresos y gastos para alcanzar sus sueños.

En Colombia, hemos llevado los talleres de educación financiera a 14 ciudades y municipios, no sólo con el aula móvil sino también a auditorios y salones convencionales de entidades públicas y privadas, alcanzando cifras cercanas a los 33.500 talleres dictados a 10.817 personas.

En Uruguay, 428 jóvenes del ciclo básico de secundaria se capacitaron en materia financiera.

En Venezuela hemos distribuido en el 2012 el libro “Mi primer Negocio” editado para niños y jóvenes, que promueve ideas en materia de educación financiera y emprendimiento, así como nuevas soluciones para la construcción de una mejor sociedad. Recibieron esta publicación 7.700 niños y jóvenes estudiantes del Programa Becas de Integración e hijos de empleados.

Síguenos



## Valores de futuro

---

Lanzamos el programa «Valores de futuro. El dinero en nuestras vidas» en 2009, como parte de nuestro plan estratégico de Responsabilidad Corporativa, para acercar la educación financiera a niños y jóvenes que cursan estudios en colegios de las capitales de provincia españolas.

En este innovador proyecto, contamos con la colaboración de los centros de enseñanza, de un equipo de voluntarios de BBVA, que imparten dinámicas en los colegios, y de asesores pedagógicos.

En el curso 2011-12 hemos ampliado el programa en España a localidades en un radio de 20 kilómetros alrededor de las capitales y en Portugal a sus principales ciudades, y para el curso 2012-13 ha comenzado su actividad en México.

## España y Portugal

«Valores de futuro» es el programa de educación de valores asociados al uso del dinero para escolares en España y Portugal. En la tercera edición, el objetivo principal fue fidelizar la comunidad de centros inscritos al programa y aumentar el número de colegios participantes.

Durante el curso escolar 2011-12 han participado en el programa «Valores de futuro» 780.451 alumnos de 3.825 centros escolares de España y 126.944 alumnos de 849 centros escolares de Portugal. En total son 907.395 alumnos de 4.674 centros escolares. En el curso se han incrementado en 734 centros escolares y en 216.680 alumnos (un 31% más que en el curso anterior), cumpliendo así el objetivo principal fijado.

Por otro lado, el taller “Ahorro para todos” se implementó en 10 colegios de la ciudad de Barcelona, llegando a ahorrar entre todos ellos, un monto superior a 100.000 euros. Además, se realizó el Concurso de Participación Activa con los centros participantes con sus fases autonómicas y nacional y teniendo como premio la clase ganadora en España un campamento organizado por la entidad Colegios del Mundo Unido.

Para la edición 2012-2013, el objetivo es alcanzar el 1.000.000 de alumnos participantes. Esta edición Ahorro para todos, se llevará a cabo en 10 escuelas de Valencia.

## México

En septiembre de 2012 iniciamos el proyecto «Valores de futuro», en el curso 2012-13, para desarrollar en los niños de primaria y secundaria valores asociados al uso de dinero, por medio de talleres prediseñados, que permiten lograr aprendizajes en diferentes asignaturas del programa de estudios de educación básica en México.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Iniciativas de educación financiera en colaboración con entidades

---

En el año 2012, apoyamos iniciativas de educación financiera a lo largo de la vida de una persona (infancia, juventud y edad adulta) que se desarrollan en Estados Unidos mediante alianza de BBVA Compass con las entidades *American Bankers Association Education Foundation* (ABAEF), *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC) y *Junior Achievement Worldwide*.

### Estados Unidos

Durante cuatro años consecutivos, hemos colaborado con la *American Bankers Association Education Foundation* (ABAEF), que ha permitido que nuestros empleados entren en contacto con 6.187 niños y jóvenes para ayudarles a comprender mejor la importancia de contar con ahorros y ser responsables con el crédito a través de los programas *"Get smart about credit"* y *"Teach children to save"*.

Asimismo, en el 2012 hemos mantenido la colaboración con la *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC) a fin de hacer uso de su programa de educación financiera *"Money Smart"* en el que han participado 5.487 jóvenes y adultos. Este programa está diseñado para ayudar a las personas, incluso sin previa experiencia en el ámbito bancario, a adquirir conocimientos financieros, desarrollar confianza, utilizar los servicios bancarios de manera efectiva y crear relaciones bancarias positivas.

Además, mantenemos la asociación de BBVA Compass con *Junior Achievement Worldwide* para la formación de estudiantes en la inserción en el mundo laboral, el espíritu empresarial y la educación financiera a través de programas experimentales y prácticos. Cerca de 200 estudiantes de instituto de Houston se beneficiaron del programa *"Business of Sports"*, jornada que incluía aprendizaje sobre la parte empresarial de los deportes y un partido del *Houston Dynamo* en el Estadio BBVA Compass.

### Economy Outlook Series

En el 2012 hemos puesto en marcha desde Campus BBVA, el centro de conocimiento y aprendizaje del grupo BBVA, el programa *«Economy Outlook Series»*, un ciclo de conferencias económicas, que cuenta con la participación de relevantes expertos de primera fila a nivel internacional, para ofrecer una visión sobre el futuro de la economía mundial.

Se trata de una iniciativa que persigue crear un espacio de reflexión que permita a los asistentes acceder a diferentes puntos de vista sobre las palancas clave que están configurando el nuevo escenario económico.

A lo largo del año se han celebrado 4 conferencias de este ciclo -dirigido a los grupos de interés clientes, empleados, reguladores y líderes de opinión- a las que asistieron 480 personas y que contaron con la presencia de William White, presidente del *Economic and Development Review Committee* de la OCDE, Fan Gang, director del Instituto Nacional de Investigación Económica en Beijing, José Manuel González Páramo, ex consejero del Banco Central Europeo (BCE), y Charles Goodhart, profesor de finanzas en la *London School Economics* y ex asesor monetario del Banco de Inglaterra.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



# Banca responsable

## Información de Responsabilidad Corporativa 2012



Bajo la denominación de banca responsable, describimos cómo integramos las variables ambientales, sociales, éticas y de gobierno corporativo (ESG) en nuestro negocio diario: en nuestras actividades de financiación y gestión de activos, en la relación con nuestros empleados y con nuestros proveedores, y a través de nuestro compromiso con el medio ambiente.

## Finanzas responsables

---

### Integración de variables ESG en la gestión del riesgo

En nuestro sistema de gestión del riesgo integramos las variables “ESG” junto con el resto de aspectos tradicionalmente gestionados. ESG obedece al acrónimo inglés de ambiental, social, ético y de gobierno corporativo, y pretende gestionar los riesgos extrafinancieros que pudieran afectar al perfil crediticio de un prestatario o de un proyecto de financiación, y que pudieran poner en peligro el repago de la deuda contraída.

Esta integración se concreta en las siguientes líneas de actuación:

### Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales

En el 2011 constituimos el Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales, entre cuyas principales funciones se encuentran el impulso y seguimiento de la gestión de los riesgos reputacionales clave y de las acciones que fomenten la integración de los riesgos sociales y ambientales en la actividad del Grupo.

El Comité SAR está presidido por el Director de Riesgos del Grupo e integrado por los Directores de Servicios Jurídicos, Auditoría y Cumplimiento, Comunicación y Marca, Secretaría Técnica de Riesgos, Gestión Corporativa de Riesgos, Riesgo Operacional y Control Interno, *Risk Portfolio Management, Corporate & Investment Banking* (CIB), Cumplimiento Normativo, CIB Estrategia y Coordinación, *Global Retail & Business Banking*, Estrategia y coordinación y Responsabilidad y Reputación Corporativas.

### Principios de Ecuador

BBVA adoptó los Principios de Ecuador (PE) en el 2004. Los PE, basados en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional y las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial, son un conjunto de estándares para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos.

Los PE aplican a las financiaciones de nuevos proyectos de importe superior o igual a USD 10 millones. Además se aplican a la expansión de proyectos que generen impactos significativos y al asesoramiento en la financiación de proyectos. En BBVA no tomamos en consideración el umbral mínimo, sino que los aplicamos a operaciones de cualquier importe y cualquiera que sea el destino de aplicación de los fondos: no sólo a nuevos proyectos o expansiones significativas sino también a construcción de proyectos, adquisición, refinanciación, etc.

En cuanto al alcance por productos, mientras los PE aplican a asesoramientos y *project finance*, en BBVA los hacemos extensivos a asesoramiento, préstamos puente, proyectos en operación, *project bond*, cesión de derechos de crédito y crédito comprador. En este sentido, en 2012 destaca la revisión

por primera vez de dos *project bonds* de parques eólicos en México. Las infraestructuras financiadas son dos parques eólicos de 68 turbinas con una capacidad instalada de 102 MW cada uno, en régimen de concesión otorgada por la Comisión Federal de Electricidad. El proyecto está considerado como Mecanismo de Desarrollo Limpio bajo el Protocolo de Kioto por la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Los parques, junto con el proyecto Oaxaca III, representan el complejo eólico más grande en América Latina, con una capacidad instalada de 306 MW.

En el 2012 se han analizado un total de 99 operaciones de las cuales, 9 fueron desestimadas y 31 se encontraban en estudio, al cierre del ejercicio. De las 59 operaciones firmadas, el 46,9% del total financiado y asesorado (32,2% de las operaciones) corresponde a proyectos de infraestructuras alto impacto social y el 17% (33,9% de las operaciones) pertenece al sector de energías renovables, con un total de 4.448,5 MW instalados.

Además de la categorización de los proyectos, en BBVA hemos iniciado una metodología para la categorización del entorno en el que se ubican los proyectos, que nos permitirá tener una visión completa de los impactos del proyecto así como del medio natural y social que los recibe.

- Categoría de proyecto (Corporación Financiera Internacional – Grupo Banco Mundial):

- A. Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos significativos que son diversos, irreversibles o sin precedentes
- B. Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos limitados, que son escasos en número y por lo general localizados en sitios específicos, mayoritariamente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación
- C. Proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o inexistentes

- Categoría de entorno (metodología propia):

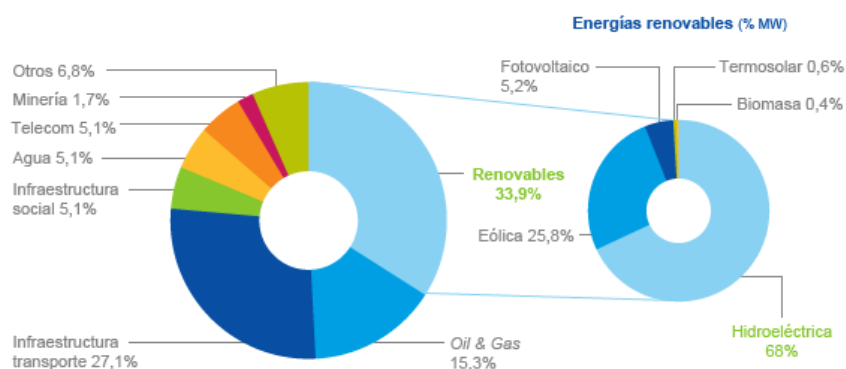
- A. Áreas resilientes y bien dotadas para hacer frente a los impactos ambientales y sociales. Pueden ser áreas urbanas, ya desarrolladas o designadas específicamente para actividades similares a las del proyecto
- B. Áreas capaces de absorber un cierto nivel de impacto significativo. En la mayoría de los casos, el área dispone

## de la capacidad institucional para abordar los riesgos sociales y ambientales

C. Áreas muy sensibles con poca capacidad de absorber impactos. Pueden ser áreas en su estado original o caracterizadas por lugares o especies protegidas o amenazadas, sitios con patrimonio cultural, la presencia de pueblos indígenas u otros grupos vulnerables. En estas áreas puede ser un reto conseguir el apoyo de los grupos afectados por el proyecto

### Categorización de proyectos según Principios de Ecuador

#### Operaciones analizadas por sector



Alcance: Grupo BBVA

Adicionalmente, en aras de una mayor transparencia, en el 2013 iniciaremos la publicación de la información ambiental y social de los proyectos de forma individualizada, incluida la Evaluación de Impacto Ambiental y Social y otra documentación no confidencial relativa a los proyectos.

En cuanto a los PE a nivel global, lo más relevante al cierre del 2012 es el proceso de revisión estratégica que dará lugar a los PE III. En BBVA estamos participando activamente en el proceso desde los Grupos de Trabajo que se han constituido para esta revisión.

Cuentan ya con Procedimiento de Principio de Ecuador desarrollado y adaptado BBVA Continental Perú, BBVA Colombia, BBVA Provincial en Venezuela, y BBVA Chile, implementados en 2011 y actualizados al nuevo procedimiento durante 2012. Así mismo, durante 2012 lo han desarrollado y adaptado México, Argentina y EE.UU.

En el 2012 se ha aprobado la “Norma específica de financiación especializada”. Entre otros aspectos que regula para la gestión y control del Riesgo de Crédito en Financiaciones Especializadas, dicha Norma se especifica que:

- Los procedimientos definidos en éste documento son de aplicación para la operatoria de financiación especializada, desarrollada en cualquier Área de Negocio del Grupo BBVA.
- Todas las financiaciones de proyectos que se realicen dentro del Grupo BBVA con independencia de su importe, del Área de Negocio a la que pertenece el cliente (Clientes Globales, Banca de Empresas y Corporativa, etc.) y de su localización geográfica deberán contar previamente a su sanción con un dictamen de cumplimiento de los Principios de Ecuador elaborado por el responsable del procedimiento.
- El expediente mínimo para una financiación de proyecto debe incluir “Ficha de catalogación de Principios de Ecuador, que garantice el cumplimiento de los principios medioambientales y sociales que establece la normativa del banco Mundial”

En definitiva, la norma anterior ha permitido elevar a rango de norma de ámbito general en todo el Grupo BBVA la aplicación de Principios de Ecuador en toda financiación de proyecto independientemente de la ubicación geográfica o área de negocio que se trate, de manera que extiende sin lugar a dudas la aplicación del Procedimiento de Principios de Ecuador elaborado y propiedad de *Corporate and Investment Banking* a todo el Grupo BBVA.

Asimismo, en el 2012 se aprobó por el *Risk Management Committee* la revisión y actualización de la “Norma Específica de Gestión del Riesgo Medioambiental y Social en Materia de Financiaciones y Garantías” que sustituye al “Manual de Gestión del Riesgo Medioambiental y Social en Materia de Financiaciones y Garantías”. Dicha norma describe las líneas de actuación para la identificación, evaluación, gestión y mitigación del riesgo medioambiental y social en los circuitos de decisión, y que se concreta en tres líneas de actuación: Gestión del riesgo medioambiental y social en la financiación de proyectos, préstamos puente, método alemán y crédito comprador; gestión del riesgo medioambiental y social para empresas y corporaciones; y gestión del riesgo medioambiental y social en las solicitudes de financiaciones relacionadas con el sector defensa.

BBVA tiene un equipo en el área de *Corporate and Investment Banking* dedicado a la gestión de los PE que asume las responsabilidades de análisis de los proyectos financiados, representación del Banco ante los grupos de interés, rendición de cuentas ante la Alta Dirección y diseño del sistema de gestión, proponiendo la adopción de mejores prácticas y participando en la formación y comunicación de los aspectos relacionados con los PE.

El análisis de los proyectos está incorporado en los procesos internos de estructuración y aprobación de proyectos y consiste en que cada transacción se somete a un proceso de *due diligence* ambiental y social que se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C) que basado en el proceso de categorización de la IFC, refleja el nivel de riesgo ambiental y social del proyecto.

BBVA, además de ser miembro del Grupo de Trabajo de Comunicación, en 2012 se ha incorporado al Grupo de Trabajo de Riesgos Sociales y participa en el desarrollo de las recomendaciones de auditoría externa del reporte de PE y ha sido elegido para el *Steering Committee* de PE.

En 2012, el equipo de PE ha participado en la formación de 20 profesionales del banco y ha distribuido una Guía Práctica de los PE, presentaciones sobre asuntos de actualidad (Derechos Humanos, Consentimiento libre, previo e informado) y la revisión de estándares e iniciativas internacionales (Normas de Desempeño de la IFC 2012, Enfoques Comunes 2012 de la OCDE para créditos a la exportación con apoyo oficial y debida diligencia social y ambiental, UNEP FI *Natural Capital Declaration*). Adicionalmente, se han actualizado los contenidos de PE de la intranet y se ha comenzado la edición de un boletín trimestral de Responsabilidad Corporativa destinado a los empleados de CIB.

## Actividad con entidades multilaterales

Durante el año 2012 mantuvimos extensa relación institucional y de negocios con las Instituciones Financieras Multilaterales (IFM), que contribuyen al desarrollo regional; tales como el Banco Mundial, el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD).

Esta actividad abarca una amplia gama de productos y geografías, entre las cuales se encuentran la financiación de comercio internacional, la co-financiación de proyectos, operaciones de intermediación financiera, emisiones de deuda en los mercados de capitales locales y operativa de Tesorería.

Nuestra relación estratégica con las IFM cobra especial relevancia en la actualidad, debido al papel anti-cíclico que vienen desempeñando las entidades multilaterales frente a la crisis financiera mundial.

Destacan cuatro ejes de actividad entre el Grupo BBVA y las IFM:

### Financiación de comercio exterior:

Los Programas de Comercio Exterior son programas desarrollados por organizaciones supranacionales para promover actividades de comercio exterior en sus países de actuación. Estos programas ofrecen garantías parciales o totales a Bancos Confirmadores para cubrir los riesgos políticos y comerciales en operaciones con bancos locales.

BBVA, S.A. y todas sus subsidiarias en Ibero América participan en al menos un Programa de *Trade Finance* de las I.F. Multilaterales.

En el 2012, BBVA Uruguay se ha incorporado como Banco Emisor dentro del Programa de Comercio Exterior del *International Finance Corporation* (IFC). Tras esta incorporación, BBVA se ha convertido en el Grupo financiero con mayor número de filiales incorporadas a este programa (BBVA Francés, BBVA Continental, BBVA Paraguay, BBVA Panamá, BBVA Colombia, BBVA Chile y BBVA Uruguay).

Estos Programas tienen el objetivo de promocionar el comercio inter-regional “sur a sur” en Iberoamérica de las pequeñas y medianas empresas locales, jugando BBVA un papel fundamental al contar con 9 bancos filiales en la región y una amplia base de clientes.

### Intermediación financiera:

Además, participamos de forma habitual en las operaciones de Intermediación Financiera de las IFM, tanto en Europa como en América Latina. Mediante estas operaciones, las IFM canalizan financiación a sectores prioritarios (por ejemplo, energías verdes, desarrollo urbano, PYMES, sector exportación) para aquellas operaciones que cumplan con los criterios de elegibilidad exigidos.

En España, hemos sido seleccionados -mediante un procedimiento de concurso- para gestionar el nuevo Fondo de Desarrollo Urbano, JESSICA-FIDAE. Este fondo está constituido por el Banco Europeo de Inversiones (BEI), con el objetivo de apoyar la regeneración y el desarrollo urbano en materia de energías renovables y de eficiencia energética, por toda la geografía española.

En América Latina, la mayor parte de líneas intermediadas por el Grupo BBVA en el 2012 se destinaron a los sectores de agroindustria, eficiencia energética y PYMES.

### Desarrollo de mercados de capitales locales:

Participamos en el desarrollo de los mercados de capitales mediante la estructuración de emisiones de deuda de las IFM aportando nuevas fuentes de liquidez.

En enero, actuamos como gestor (*bookrunner*) de una emisión de BEI por importe de 250 millones de euros a 14 años.

Igualmente, hemos participado en 7 emisiones públicas del EFSF, por un importe agregado de 19,000 millones de euros, en los que BBVA ha participado con 35 millones de euros por emisión.

Asimismo, continuamos colaborando con BEI en el grupo de trabajo de *project bonds* que permita a los proyectos de energía e infraestructura acceder a los mercados de capitales de deuda. Esta iniciativa abrirá a este tipo de proyectos nuevas fuentes de financiación para alcanzar los objetivos de la agenda Europa 2020.

#### Planes conjuntos -BBVA e IFM- de desarrollo económico:

En este sentido, tres iniciativas de BBVA fueron preseleccionadas en la convocatoria 2011 de los premios *Beyond Banking*: En la categoría “Planeta”, BBVA Paraguay con la certificación LEED de la sede corporativa y las certificaciones ISO 14001 de sucursales bancarias; en la categoría de “ISR / Inversión de Impacto”, BBVA Bancomer con el fondo responsable B+Educa y en la categoría de “Reporting de Sostenibilidad”, el Grupo BBVA con el Informe Integrado 2010.

Adicionalmente, en marzo 2012 BBVA ha patrocinado, junto con BID, el segundo *futureBankinglab* sobre bancarización en el Centro de Innovación de BBVA. El taller aglutinó durante dos días, a puerta cerrada, a distintos especialistas en temas de bancarización con el objetivo de discernir como ese tema influirá en la banca del futuro.

En BBVA formamos parte del grupo de trabajo para el desarrollo del Plan Solar Mediterráneo, uno de los proyectos prioritarios de la Unión para el Mediterráneo que consiste en generar una capacidad eléctrica adicional de 20 GW para el año 2020 en la región de su mandato.

En Perú, BBVA Continental implantó «Programa de Cartera Verde» con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo por 30 millones de dólares para la financiación de proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción limpia y construcción sostenible, entre otros. Este año se suma la “Línea para Hydros” del IFC (*International Finance Corporation*), firmada por 30 millones de dólares y dirigida para financiamiento exclusivamente de Proyectos Hidroeléctricos entre 3MW y 20 MW.

En el 2012 se han aprobado dos operaciones dentro de la Línea Verde BID: Central Hidroeléctrica Sta Rosa - Proyecto Purmacana por 3.6 millones de dólares y Lopesa Industrial por 175 mil dólares.

Finalmente, otro sector de gran interés para BBVA es el de las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) en América Latina como palanca para crear soluciones rentables en respuesta a las nuevas necesidades de un mundo creciente y de recursos escasos.

#### Norma de Actuación en Materia de Defensa

En BBVA contábamos desde el 2005 con una Norma de Actuación en Materia de Defensa aplicable a sus unidades y filiales en todo el mundo, que revisábamos con periodicidad anual para adaptarla a los criterios más exigentes.

En el 2011 la revisión se llevó a cabo con mayor profundidad con el fin de ampliar su alcance, ganar en claridad y sencillez, y asegurar su cumplimiento y trazabilidad, en línea con las necesidades que puso de manifiesto la auditoría interna realizada el año anterior.

Con éste fin se creó un grupo de trabajo integrado por todas las áreas implicadas (Secretaría Técnica de Riesgos, Control Interno-Riesgo Normativo de *Corporate & Investment Banking*, GCR Riesgo País, Auditoría Interna, Servicios Jurídicos-Riesgos, y Responsabilidad Corporativa), y se contó con el asesoramiento de Sustainalytics, analista de reconocido prestigio a nivel mundial en la materia. Igualmente destacable ha sido el diálogo mantenido con ONGs y grupos de interés relevantes en éste sector.

Los principales avances se dan en cuanto al objeto de la norma, su enfoque, alcance y procedimiento de aplicación:

- Incluimos una definición de armamento que pretende no dejar lugar a interpretaciones sobre el objeto de las operaciones.
- Pasamos de excluir operaciones concretas a excluir cualquier relación financiera con compañías involucradas en armamento controvertido, basándonos en una lista de exclusión de Grupos y países bajo embargos internacionales que se actualiza trimestralmente.
- Ampliamos el alcance de solamente financiación a cualquier producto o servicio.
- No contemplamos la posibilidad de excepciones, y aquellas operaciones relacionadas con países contemplados como de alto riesgo de violación de los derechos humanos se someten al *Risk Management Committee* (RMC), máximo órgano ejecutivo del Grupo en materia de riesgos.
- Mejoramos la claridad del procedimiento de implantación, lo cual permite asegurar la integridad de su aplicación y una mayor trazabilidad.

La nueva norma, denominada “Norma de Actuación en Materia de Defensa” fue presentada ante el Comité SAR y aprobada formalmente el 24 de febrero de 2012 por el *Risk Management Committee*. Se encuentra también a disposición de todos los empleados del Grupo, el documento “Procedimiento en Materia de Defensa” que describe el procedimiento de aplicación de la Norma, la responsabilidad de cada área implicada y todos los requisitos necesarios para una correcta aplicación y trazabilidad.

## Ecorating

En BBVA utilizamos la herramienta Ecorating para valorar la cartera de riesgos de empresas desde una perspectiva medioambiental, asignando a cada cliente un nivel de riesgo crediticio en función de la combinación de varios factores como su ubicación, emisiones contaminantes, consumo de recursos, potencialidad de afectar a su entorno o legislación aplicable.

Durante el 2012, hemos analizado con Ecorating el riesgo ambiental de 200.771 clientes en España. En México la herramienta se encuentra en desarrollo.

### Datos de ecorating

## Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación al terrorismo

La prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (en adelante, PBC & FT) constituye una constante en los objetivos que asociamos al compromiso con el bienestar de los distintos entornos sociales en que desarrollamos nuestra actividad.

Evitar que nuestros productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva constituye, igualmente, un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y con ello, uno de nuestros principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente nos relacionamos (clientes, empleados, accionistas, proveedores...) en las diferentes jurisdicciones donde estamos presentes.

Para lograr este objetivo, el Grupo BBVA, como grupo financiero global con sucursales y filiales que operan en numerosos países, se dotó de un modelo corporativo de gestión del riesgo, que es el aplicable a todas las cuestiones de Cumplimiento (ver descripción en apartado Sistema de Cumplimiento). Este modelo, de aplicación en todas las entidades que formamos parte del Grupo BBVA, no sólo toma en consideración las regulaciones en materia de prevención de blanqueo de las jurisdicciones en las que estamos presentes, sino que también incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia así como las recomendaciones emitidas por organismos internacionales como GAFI (Grupo Acción Financiera Internacional).

El modelo de gestión del riesgo de prevención del blanqueo de capitales se encuentra en continua evolución y se somete a revisión independiente, que permite incorporar medidas adicionales cuando el riesgo de exposición lo hace necesario. Este modelo tiene un enfoque basado en el riesgo de PBC&FT, que permite reforzar los controles a partir de los análisis de riesgo que se llevan a cabo.

Durante el 2012, continuamos potenciando el referido modelo mediante:

- La implantación de mejoras en los sistemas de categorización o asignación de riesgo a los clientes desde la óptica de PBC & FT, en función de una serie de parámetros identificados por el sector como relevantes para delimitar los riesgos de blanqueo.
- La adaptación de las políticas y procedimientos internos a los cambios normativos producidos en países donde estamos presentes e incorporando las mejores prácticas internacionales en estas materias. A modo de ejemplo, las derivadas de la nueva Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita en México; de la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo en Venezuela; de la Circular 3435 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de la Circular 2070 de la Superintendencia de Valores y Seguros y del Oficio 8869 de la Superintendencia de Pensiones de Chile.
- El perfeccionamiento de los sistemas de monitorización ya existentes en todas las unidades del Grupo, que constituyen una aportación relevante a las capacidades de detección de actividades sospechosas de cualquier entidad financiera.
- La realización de 70.751 actividades de formación en todas las geografías donde estamos presentes.

Asimismo, continuamos con la colaboración que mantenemos en este ámbito con organismos gubernamentales y organizaciones internacionales. En este último caso, destaca nuestra participación en el Grupo de Trabajo auspiciado por GAFI sobre Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo o en el Plan Piloto Chile - Uruguay sobre PEP impulsado por GAFISUD.

De cara al 2013, mantendremos nuestro compromiso de mejora del modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales e impulsaremos, desde la dirección corporativa de Prevención, la supervisión de las unidades en esta materia.

#### Actividades de Formación PBC

## Prevención del fraude

El modelo de control con que contamos en BBVA incluye controles contra los ataques de seguridad informática, que pueden tener un impacto material en los resultados del Grupo. Dichos controles de seguridad son evaluados de forma continua para comprobar su efectividad y la mitigación de los riesgos definidos en la estructura corporativa de control interno y riesgo operacional.

Durante el 2012 se han definido nuevos controles de seguridad con el objetivo de cubrir nuevos riesgos y reforzar el modelo de control existente, lo que ha permitido que en las pruebas de revisión y auditoría de riesgos no se hayan identificado riesgos materiales por la mitigación efectiva de los controles.

## Auditoría interna

En el Grupo BBVA concebimos la función de Auditoría Interna —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 la eficiencia y eficacia de los procesos operativos y apoyar al Grupo en la consecución de sus objetivos. Depende de la Presidencia y está sometida al control y supervisión de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, afianzándose de este modo el compromiso ético asumido en el Sistema de Gobierno Corporativo.

El Plan Anual de Auditoría se elabora mediante un proceso de identificación de los aspectos relevantes donde centrar los esfuerzos del departamento. Este procedimiento, vinculado al *Risk Assessment* como proceso de identificación, evaluación y priorización de riesgos del negocio, responde también al escenario macroeconómico actual, las demandas específicas de los clientes internos, a los requerimientos de los reguladores y a la propia experiencia del departamento.

Los principales proyectos llevados a cabo en el 2012 han sido los siguientes:

- Hemos implantado el nuevo modelo transversal de auditoría interna de riesgo de crédito, con la creación de grupos de análisis centralizado en cada país que utilizan una metodología homogénea para sus trabajos y con una coordinación global desde España. El riesgo de crédito continúa siendo uno de los focos principales de Auditoría Interna, mediante la revisión de las políticas globales del riesgo y el análisis de la calidad del riesgo de crédito, enfocado este año en el riesgo mayorista, utilizando criterios estadísticos para la selección de muestras de carteras homogéneas a analizar, además de alertas e indicadores de deterioro para la selección de clientes.
- En el marco del *Customer Centric* y del nuevo modelo de distribución y relación con foco en el cliente, además de las auditorías in situ de sucursales y los procedimientos de auditoría a distancia, destacan las revisiones del Nuevo Modelo de Incentivación en la Banca Comercial en España y del modelo de control en la nueva red de oficinas en México, en el marco del Proyecto Ulises que contempla la transformación de las oficinas para ofrecer un servicio *lean* al cliente, efectuándose también trabajos sobre los canales alternativos (Banca por Internet) en USA y México, que aportan más flexibilidad y agilidad en la relación con el cliente.
- En el ámbito de la Organización Lean, que conlleva la redefinición del concepto de eficiencia en el Grupo, focalizado en la aportación de valor al cliente, hemos analizado algunos procesos de centralización de operaciones y procesos administrativos en España. En el mismo ámbito y relacionados también con los proveedores, hemos efectuado diversos trabajos relativos a compras, inmuebles y servicios en España, México, USA, Chile y Perú.

- El grupo especializado en riesgo inmobiliario, que incorpora a técnicos del sector, ha efectuado revisiones de los procesos de gestión y operaciones específicas, en respuesta al incremento del proceso recuperatorio mediante la adjudicación de activos para su posterior venta o arrendamiento y a la decisión del Grupo de dirigir la construcción de sus inmuebles corporativos.
- Hemos analizado las medidas de seguridad adoptadas en los distintos países dentro del marco del proyecto corporativo PDSI (Plan de Seguridad de la Información) cuyo objetivo es el fortalecimiento de los controles de protección de la información confidencial, particularmente en los procesos de tarjetas y banca.
- En materia de prevención del fraude, la labor de Auditoría se ha centrado, por un lado en la identificación de debilidades de control y por otro lado en el desarrollo, monitoreo y análisis de indicadores de fraude potencial, realizando en caso necesario una investigación complementaria, mediante trabajos de auditoría a distancia o mediante auditorías in situ de las oficinas o unidades afectadas.
- Hemos revisado las políticas de PLD&FT en varios países de América del Sur, USA, México y España, verificando su consistencia con las políticas corporativas y con la normativa local.
- Hemos implantado el Plan Integral de Calidad del Ciclo de Auditoria (*Quality Assurance*) para evaluar la calidad, eficacia y eficiencia de la actividad de auditoría interna en todas sus fases, con el fin de promover su mejora continua y la aplicación de las **Best Practices**.
- Se ha revisado la función de Auditoria Interna del Grupo BBVA por un auditor externo Ernst & Young (E&Y), contratado por la Comisión de Auditoria del Grupo, en cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoria y mejores prácticas de la profesión. Dicha revisión concluye que AI del Grupo BBVA cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión. El informe del revisor externo incluye también un benchmarking de la función de AI en BBVA y un análisis de dicha función de acuerdo a la modelo de madurez definido con la metodología de E&Y. Auditoria Interna está terminando de elaborar un plan de mejora de la función, basado, en las recomendaciones emitidas por E&Y.
- Hemos avanzado en la implantación del modelo de gestión global de recursos humanos del departamento, que implicará la gestión única de todos los auditores con independencia del país en que se ubiquen. Asimismo, en 2012 se ha incrementado el intercambio de auditores entre las diversas unidades y ámbitos geográficos. Ya están operativos los procesos globales de catalogación, evaluación y objetivación, así como la coordinación en los procesos de selección. El Plan Global de Formación se aplicará el próximo año.
- Hemos seguido avanzando en el soporte tecnológico al departamento y en el desarrollo e implantación de nuevas herramientas informáticas que faciliten el trabajo del auditor e incrementen la eficiencia de la función de auditoría interna. Destaca la implantación de la nueva herramienta de documentación de papeles de trabajo, Pentana, las adecuaciones en BBVA Audit a la nueva metodología de auditoría de riesgos centralizados y el desarrollo de un nuevo cuadro de mando de Auditoría Interna.

#### Actividades de Auditoría Interna

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Inversión responsable

---

### Inversión Socialmente Responsable

En el 2008, en BBVA adquirimos el compromiso con la integración de los aspectos ASG (ambientales, sociales, éticos y de gobierno corporativo) firmando una de las entidades gestoras del grupo, Gestión de Previsión y Pensiones (GPP) los Principios de Inversión Responsable (PRI) promovidos por Naciones Unidas.

#### Evolución de la Inversión Socialmente Responsable

BBVA Asset Management (BBVA AM) dispone de un plan de ruta claro centrado en tres ejes:

- Integración de los criterios ASG en el proceso de inversión en el ámbito de pensiones y fondos. En este eje, se está trabajando tanto en renta variable como en deuda soberana. En renta variable, se cuenta con un sistema de empresas líderes, medias y rezagadas dentro de cada sector económico, identificando los principales factores de riesgo ASG (ambientales, sociales y de riesgo corporativo) tanto financiero como extra financiero a las que se asigna *unrating* ASG. Con ello conseguimos un doble objetivo: alinear los intereses individuales del inversor con los generales de la sociedad e invertir en compañías que tengan menor riesgo de posibles conflictos, noticias negativas o demandas que puedan afectar a su evolución bursátil. Para este proceso, se cuenta con el apoyo de la herramienta externa de análisis ASG de MSCI con cobertura de compañías Europeas. La integración en el proceso de inversión de renta variable de criterios ASG se ha realizado con éxito desde principios de año asegurándonos que las carteras de renta variable en pensiones no tengan ninguna compañía sobre ponderada respecto al índice de referencia y valorada como rezagada en nuestro modelo *best-in-class* de criterios ASG. Adicionalmente, desde este año, con el fin de mejorar la transparencia en el *reporting*, hemos incorporado en los informes para las comisiones de control de los planes de empleo el *rating* ASG de los valores de renta variable en los que el fondo invierte. Este año ya hemos realizado el estudio del modelo que vamos a implantar en el caso de la integración de aspectos ASG en la deuda soberana. En 2013, procederemos a su integración definitiva en las carteras de renta fija de los planes de pensiones. Cabe destacar que desde el 2011 también se han introducido criterios ASG en los procesos de *due diligence* que los fondos de terceros deben superar para ser recomendados por BBVA AM.
- Ejercicio de los derechos políticos: En el 2012 se ha ejercido el voto en todas las Juntas Generales de Accionistas de compañías cotizadas domiciliadas en España. Para ello, utilizamos los servicios de un proveedor externo independiente, ISS. En el 2012 hemos extendido este ejercicio de voto a las compañías europeas.
- Dialogo con las empresas: continuamos participando activamente en foros como Spainsif-del que BBVA es miembro del comité ejecutivo y secretario- para promover las mejores prácticas en la integración de aspectos ASG.

#### Volumen y partícipes de fondos con criterio RC

#### Activos de renta variable bajo gestión de ISR

## Fondos Solidarios

En España, BBVA Solidaridad es un fondo de Renta Mixta que aporta el 0,55 % anual sobre el patrimonio gestionado del Fondo a una serie de ONG's registradas en España, el partícipe decide a cuál de estas ONG's irá destinado su porcentaje. BBVA Bolsa Desarrollo Sostenible es un fondo de Renta Variable que invierte fundamentalmente en acciones de compañías que sean consideradas como inversión sostenible, entendiendo como tal la inversión en aquellas empresas capaces de integrar en su estrategia y actividades operativas las oportunidades y riesgos medioambientales, sociales, éticos y de gobernabilidad con la perspectiva de crear valor a medio y largo plazo para el inversor. Adicionalmente el fondo realiza una donación anual a FIMA (Fundación para la Investigación Médica Aplicada).

En México, el fondo B+EDUCA es un fondo de renta fija de Responsabilidad Social. El funcionamiento del fondo es el siguiente: el 25% de los rendimientos obtenidos en el mes se donan de manera directa a "Por los que se quedan", una iniciativa local destinada al fomento de la educación de niños mediante becas. Además, BBVA Bancomer cobra una comisión menor para un fondo de este tipo, con lo cual hace también una aportación directa a este programa de becas. Asimismo, a todos los clientes del fondo se les hace llegar mensualmente una carta de agradecimiento con información puntual sobre en qué se han invertido sus recursos, así como el recibo fiscal deducible de impuestos. En Septiembre del 2012, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliarSE) y el Forum Empresa, otorgaron al fondo el distintivo Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial en la categoría de Vinculación con la comunidad.

BBVA AM Perú lanzó en el 2011 el fondo "BBVA leer es estar Adelante", primer Fondo Mutuo del Perú en apoyar una causa social. Se trata de un fondo por medio del que el inversor dona un décimo del valor cuota (precio del fondo), a la Fundación de BBVA Continental "Leer es estar adelante". El Programa "Leer es estar adelante" es una iniciativa de la Fundación del BBVA Continental que tiene el objetivo de elevar los niveles de comprensión lectora de los estudiantes de escuelas públicas de tercero a sexto grado de primaria.

En Chile, BBVA AM está trabajando en el lanzamiento de "BBVA Educación Adelante", que es otro fondo solidario a través del cual el inversor (persona jurídica y persona natural) aportará un porcentaje a la fundación más reconocida de Chile, el Hogar de Cristo, para proyectos de educación. Además la gestora de BBVA donará parte de la remuneración cobrada al fondo. Sería el primer fondo de este tipo en el mercado chileno.

## BBVA Fondo de Empleo

El Fondo de empleo de BBVA y conforme a su política de inversión ha seguido gestionando su patrimonio en su totalidad según criterios ISR en el 2012. Del mismo modo, el Plan sigue comprometido con los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI) desde su adhesión en el 2008.

Nuevamente en 2012, se ha elaborado un rating de sostenibilidad del fondo de empleo de BBVA por un analista externo, con un doble objetivo, por un lado hacer más transparente el proceso y por otro ofrecer la garantía de aplicación de los criterios ISR.

## Previsión Social

## Pensiones y Seguros América

Desde BBVA Pensiones y Seguros América hemos desarrollado, en los últimos años, diversos acuerdos de colaboración con entidades multilaterales de prestigio mundial, con el propósito de aportar propuestas para mejorar los sistemas previsionales, con el fin de lograr una adecuada suficiencia de las pensiones para las personas en el mundo.

#### Planes de pensiones: Volumen y Afiliados

Concretamente durante el 2012 BBVA ha colaborado con la División de Asuntos Financieros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en dos proyectos de investigación, uno sobre la Adecuación del Ahorro para la Jubilación y el otro sobre Riesgos de Longevidad. Estos estudios buscan mejorar el diseño de los sistemas de pensiones, a través de propuestas que incentiven el incremento de las contribuciones, como también proponer metodologías para actualizar las tablas de mortalidad, para que las pensiones de rentas vitalicias incorporen las proyecciones de evolución futura de la longevidad.

Asimismo, se ha colaborado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en la edición “Cobertura Universal en Pensiones: ¿una posibilidad real o una utopía para América Latina y el Caribe?”, la cual ofrece una visión integral sobre las medidas que se pueden usar para ampliar la cobertura de los sistemas de pensiones sin dañar la productividad, y los requerimientos mínimos que se deben buscar en las finanzas públicas y en el marco institucional para llegar a consensos y hacer sostenible cualquier ajuste del sistema.

Otro proyecto en colaboración con el Banco Mundial ha sido la publicación del libro “Matching Contributions for Pensions”, el cual incorpora las principales conclusiones de un estudio sobre los modelos de contribución compartido, tanto de los empleadores, como del estado, de manera independiente o conjunta, a fin de motivar la participación en el sistemas de pensiones. Estos modelos han surgido como una alternativa para reducir las brechas que actualmente sufren los sistemas de pensiones, y cada vez, van adquiriendo mayor popularidad entre los países pobres y ricos.

Por otra parte, desde 2011, Pensiones y Seguros América contamos con un representante en el exclusivo club de miembros de APIP (Asia-Pacific Infrastructure Partnership, en sus siglas en inglés) en el seno del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC). Este foro de expertos aporta a los gobiernos, de los diversos países miembros de la APEC, soluciones para el desarrollo y financiamiento de infraestructuras con el fin de mejorar el crecimiento y el nivel de vida de los habitantes.

A mediados del 2012, desde BBVA anunciamos la decisión de iniciar un proceso de estudio de alternativas estratégicas para la venta de su negocio previsional obligatorio en Latinoamérica. A pesar del elevado atractivo de este negocio, es la escasa relación con el negocio *core* del Grupo, la banca universal, por lo que el Grupo aconseja iniciar este proceso. Entretanto, BBVA mantiene su apuesta estratégica por el mercado latinoamericano y seguirá invirtiendo en la región.

Entre las alternativas contempladas en este proceso, se incluyó la venta total o parcial de los negocios de Pensiones en Chile, Colombia, México y Perú, esperando que este proceso concluya a durante el 2013.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Orientación al cliente

---

### Calidad, satisfacción y atención

BBVA es, y quiere seguir siendo, un banco *customer centric*, y mejorar su experiencia en todos los puntos de contacto con la entidad. En el entorno económico actual y con una competencia cada vez más reñida, centrarse en el cliente es un objetivo estratégico para cualquier compañía, porque no hay nada más rentable que satisfacer sus expectativas y conseguir su lealtad. Esto se materializa en BBVA integrando al cliente en nuestro modelo de negocio, desarrollando estrategias globales para crecer, diferenciarnos y ser reconocidos por nuestra orientación al cliente.

El primer paso para mejorar la experiencia del cliente es conocerle y preguntarle cómo quiere que nos relacionemos con él. Y la mejor forma de hacerlo consiste en escuchar su opinión. Tenemos una metodología para ello, el Net Promotor Score (NPS), que nos permite comprender las expectativas de nuestros clientes y en qué medida valoran (y recomiendan) su experiencia con nosotros.

En el 2012 hemos continuado con la extensión de la metodología NPS en todo el Grupo, entendiéndola no solo como métrica sino como un sistema de gestión y coordinación interna. Con ello sabemos de primera mano cuáles son las palancas relevantes para los clientes, pieza fundamental para identificar y transformar procesos críticos e implementar los cambios necesarios en la organización.

#### Nivel de satisfacción de clientes particulares

En todas las fases de la cadena de valor tenemos presente la opinión de nuestros clientes:

- Poniéndonos en sus zapatos al actuar y tomar decisiones.
- Escuchándolos para entender sus necesidades.
- Desarrollando productos y servicios atendiendo a sus peticiones.
- Priorizando la comunicación en base a sus necesidades y preferencias.
- Cultivando su experiencia de uso en cada punto de contacto.
- Midiendo nuestros resultados en función de lo que esperan de nosotros.

Eso es, en definitiva, el enfoque *customer centric*: tratar de mantener una relación constante con el cliente y pensar desde su punto de vista, para anticiparnos, cumplir con sus expectativas e incluso sorprenderlos y deleitarlos.

#### Tiempo medio de resolución

#### Número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria

Una de las herramientas más importante para lograr la mayor satisfacción del cliente para el Grupo BBVA reside en la figura del defensor del cliente.

En el caso del BBVA en España, el Defensor del Cliente es una figura independiente. En 2012, destacan dos aspectos de relevancia relativos a su responsabilidad y función de defensa del cliente de BBVA:

- La plena vigencia e implantación desde el 1 de enero del nuevo Reglamento para la Defensa del Cliente en España del Grupo BBVA, aprobado por el Consejo de Administración el 27 de septiembre del 2011 y considerado ajustado a la normativa aplicable por el Banco de España el 19 de diciembre del mismo año. El nuevo Reglamento ha supuesto una modificación de las competencias atribuidas al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente de BBVA, para mejorar la calidad de los servicios de reclamación, mediante la creación de un cauce sencillo para resolver de forma rápida y con garantías las posibles quejas o reclamaciones de los clientes, objetivos que el Defensor considera alcanzados a la fecha de redacción de este comentario.
- Los objetivos marcados en su Memoria del 2011 para el 2012, que fueron:
  - Avanzar en la promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela, compartiendo criterios y posibles actuaciones de mejora e incidir especialmente en su labor de mediación entre los clientes y las entidades sujetas en orden a obtener un arreglo amistoso dentro de los límites reglamentarios, aportando un valor añadido a la gestión de los clientes.
  - Mejorar el trato a los clientes, erradicando conductas desconsideradas.
  - Aumentar la calidad de la redacción de las resoluciones del Defensor, haciéndolas en un lenguaje sencillo y comprensible para el ciudadano medio.

En México, las inconformidades que nuestros clientes o usuarios puedan presentar en el uso de los productos y servicios que ofrece BBVA Bancomer, son atendidos por los canales establecidos para ello, como lo son las sucursales, Línea Bancomer, Bancomer.com, etc. Cuando estas quejas y reclamaciones no son resueltas en estos canales, nuestro cliente puede acudir a la UNE Bancomer como una segunda instancia. La UNE se encarga de recibir, entender, analizar, contrastar y resolver estas quejas y reclamaciones.

Entendiendo que los clientes son el centro de nuestro negocio, la información de cada caso que ingresa a la UNE se dirige a las áreas internas que son las responsables directas de la resolución o de la ejecución. Con lo anterior se busca generar dos beneficios inmediatos:

- Permitir a las áreas a través del análisis y solución de cada caso, identificar mejoras inmediatas a los procesos con el fin de mejorar la experiencia de nuestros clientes.
- Con la información estadística recopilada por la UNE, se comparte a las áreas de negocio involucradas a fin de coordinar acciones que permitan impactar favorablemente en la seguridad e información de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Con la CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) la UNE Bancomer ha protagonizado un papel destacado en la implantación de proyectos que benefician a los usuarios de la banca en México:

- Sistema de gestión electrónica: Herramienta diseñada para la gestión de quejas y reclamaciones entre CONDUSEF y las instituciones financieras de forma electrónica, evitando así, el envío de

documentación física, haciendo más expedito la atención de los mismos. Se ha logrado disminuir el tiempo promedio de atención de la banca de 53 días en el 2006 a 18 días en el 2012.

- **Gestión inmediata telefónica:** Proceso establecido que consiste en la atención inmediata de la queja del cliente por medio de una llamada telefónica realizada desde la CONDUSEF a la institución financiera evitando el ingresar al proceso normal del regulador. Este mecanismo nos permite resolver en una sola llamada y sin papel, las inconformidades que cumplen con los criterios del proceso.
- **Gestión Telefónica:** El objetivo consiste en atender, en coordinación con las delegaciones estatales, a los usuarios que se encuentren fuera de la plaza en la que se ubica la delegación, evitando que nuestros clientes se trasladen físicamente, ahorrándoles tiempo y gastos de transporte. Actualmente se está definiendo el modelo para llevar a cabo este proyecto.
- **Educación Financiera:** Como parte del compromiso en la difusión de las buenas prácticas y uso de los productos y servicios financieros, la UNE participa en el programa de radio “No tires tu dinero”. Por medio de este programa, el conductor invita a los clientes de bancos a exponer en vivo su problemática, para lo cual un representante del banco atiende en el momento la situación. Esto nos ha permitido:
  - Resolver el problema particular.
  - Emitir recomendaciones al público escucha, relacionados al problema presentado con el fin de evitarlos.
  - Profundizar en temas de mayor inquietud en los radio escuchas tales como un buen historial crediticio, salud financiera y uso adecuado de la tarjeta de crédito.
  - Invitar a los cursos gratuitos de educación financiera que imparte el banco.
  - Difundir situaciones relevantes que están presentándose en BBVA Bancomer, ya sea como promociones especiales, nuevos productos o medidas de seguridad en el uso de los productos y servicios de la institución.

Por último, destacar las últimas novedades en el 2012 en multicanalidad, siempre con el objetivo de hacer la vida más fácil a los clientes del Grupo. Entre las iniciativas a destacar:

- En sucursales, cabe destacar la experiencia en BBVA Provincial (Venezuela) con la Atención Preferencial a personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas, ofreciendo a los clientes la posibilidad de realizar sus operaciones, dentro de las oficinas, de un modo más cómodo y seguro, con atención integral. Así mismo se han establecido estrategias para lograr mayor efectividad del funcionamiento de la Zona Express optimizando de esta forma el servicio que ha brindado a clientes y usuarios, la disminución de los tiempos de espera en las oficinas, así como mejoras en el proceso de reclamaciones
- En el canal móvil, podemos destacar la iniciativa *First Contact Resolution* implantada en BBVA Colombia. Gracias a la *First Contact Resolution*, el cliente puede presentar su queja o reclamación por medio del canal móvil obteniendo la respuesta inmediata a su favor si corresponde, o los motivos o explicación si es una denegación. De este modo, se han mejorado sustancialmente los tiempos y calidad de respuesta a las reclamaciones.

- Dentro de canales remotos, destaca en 2012 el lanzamiento en España de BBVA Contigo, un canal de gestión remoto y personalizado para cada cliente. El cliente puede contactar por medio de una *web cam* con su asesor directo desde la página bbva.es con todas garantías de seguridad. Además, en BBVA Bancomer se puso en marcha el nuevo servicio de “Dinero Móvil” que permite enviar dinero a cualquier otra parte del país con el fin de facilitar el acceso a los servicios bancarios de bajo coste para sus clientes. Asimismo, en Estados Unidos se ha ofrecido el *Passion for Customer Accelerator* que permite a los gestores comerciales ofrecer un servicio integral de atención al cliente. Por ejemplo, esta herramienta alerta a los gestores respecto a reclamaciones para que puedan actuar en un plazo de 24 horas.

#### Número de cajeros automáticos por unidades de negocio

#### Datos de transacciones por canales

## Comunicación transparente, clara y responsable

Hemos asistido en los últimos años a una pérdida de confianza generalizada en el sector financiero. Con la motivación de recuperar la confianza perdida, en BBVA estamos trabajando para facilitar a los clientes la toma de las mejores decisiones financieras en dos campos:

- Educación financiera, por lo que contamos con un «Plan global de educación financiera 2008-2012».
- Sencillez en la oferta: comunicación, procesos y contratación de productos y servicios. Uno de los atributos de la sencillez es la comunicación transparente, clara y responsable (TCR) en todos los puntos de contacto y relación con el cliente.

En este marco de comunicación transparente, clara y responsable (TCR), se han ido lanzando iniciativas locales. Los principales progresos en 2012 han sido:

- En España, tras el análisis de lo que BBVA identifica como una comunicación TCR, desde Experiencia Cliente (EC) hemos realizado un diagnóstico que nos ha permitido conocer la situación actual en cuanto a comunicaciones a clientes así como las áreas implicadas. En este análisis hemos detectado que las principales áreas de mejora son la extensión de las cláusulas legales, los numerosos requisitos legales solicitados, el número de páginas de los contratos y la utilización de un lenguaje poco claro. Actualmente se está revisando cómo mejorar un contrato marco para tratar de reducir su extensión y recoger más productos. Además, desde EC se ha abierto línea de trabajo con Servicios Jurídicos y el resto de áreas afectadas con el fin de lograr una comunicación escrita o verbal, que además de cumplir la ley garantice también los principios TCR. El alcance de la iniciativa incluye comunicaciones desde cualquier medio o canal de aproximación a cliente y principalmente se trata de documentación contractual, llamadas telefónicas, *merchandising* y entregables a clientes.
- En Perú, BBVA Continental está trabajando para facilitar la comunicación con el cliente, además de contribuir con la cultura financiera dado que la mayoría de los usuarios financieros consideran que los contratos bancarios son poco claros o confusos. Concretamente se está modificando la redacción actual de nuestros contratos, empleando un lenguaje más sencillo, coloquial, amigable, disminuyendo la terminología legal y financiera con el fin de hacerlos de fácil entendimiento para el cliente. Se facilita la contratación sin perder de vista la seguridad jurídica. En un primer momento, se han simplificado aquellos contratos que de acuerdo con normas expresas de Transparencia de la información para clientes del Sistema Financiero (cuyo ámbito está básicamente dirigido a personas naturales) requieren de aprobación por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), esto es: préstamo hipotecario, préstamo consumo, tarjetas de crédito y cláusulas generales aplicables a

operaciones pasivas (depósitos a plazo, cuentas corrientes y cuentas de ahorro y compensación por tiempo de servicio). Nuestro proyecto comprende además la simplificación de otros contratos que se manejan en BBVA, que se irán trabajando gradualmente. El resultado de este proyecto han sido contratos de fácil entendimiento con un formato interactivo, con notas y ejemplos explicativos relevantes para el cliente.

- En Chile, en el marco de su política de transparencia, continuamos con la webBBVA Transparente, que se actualiza constante y oportunamente con el objetivo de informar campañas, tarifas y comisiones. Con la nueva normativa relacionada al SERNAC Financiero, además de implantar los cambios necesarios para cumplir la normativa, se ha dedicado un menú especial en este portal para aclarar las nuevas disposiciones legales. Además, nuestras sucursales cuentan con monitores electrónicos que permiten estandarizar la información de tarifas disponible para clientes y asegurar su correcta publicación. Asimismo, hemos comenzado a entregar a los clientes un certificado de promoción, en el momento de la apertura un producto, como una forma de unificar la información relativa a las campañas comerciales.
- En Colombia, BBVA ha comenzando a implantar en el 2012 diversas medidas dirigidas a hacer más sencilla la comunicación con sus clientes desde la perspectiva TCR, entre esas medidas destacamos la disminución del número de documentos requeridos al cliente para contratar productos del pasivo, quedando únicamente el Formulario de Vinculación y la Fotocopia de la Cédula y la reestructuración del Formulario de vinculación para clientes, disminuyendo en un 60% el contenido.

## Publicidad Responsable

BBVA cumple rigurosamente con las normativas locales en cuanto a información y etiquetado de los productos. En este sentido, en México se continúa trabajando con Asociación de Bancos de México (ABM) y el Consejo Nacional de la Publicidad. En España, somos miembros de Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial) y de la Asociación española de anunciantes (AEA) que certifica el cumplimiento de códigos de buenas prácticas y transparencia en la comunicación publicitaria. Asimismo, en Estados Unidos, BBVA Compass forma parte de la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) y la Federal Trade Commission (FTC), que garantizan que las prácticas de las entidades financieras son éticas.

Por último, seguimos trabajando en el 2012 en el marco de un modelo corporativo de gestión publicitaria con directrices comunes para todo el Grupo y de relación con proveedores de comunicación publicitaria. Esta iniciativa integra la variable de la responsabilidad corporativa para tenerla en cuenta en toda la publicidad que se gestione en el Grupo.

## Acceso al crédito

En BBVA somos muy conscientes de los serios problemas que tienen las pequeñas empresas en España para conseguir crédito y queremos ayudarlas a aliviar esta situación. Entendemos que los problemas para acceder al crédito acaban con muchos proyectos empresariales y el empleo que podrían generar, por eso estamos considerando nuevas soluciones en su gama de productos y nos estamos centrando en aquellos que necesitan financiación para dar un empuje a sus negocios.

BBVA no ha reducido el número de préstamos en los últimos años, pero la capacidad de reembolso es inferior y unido a la caída de los ingresos ha llevado a una reducción de la demanda lo que obligó al banco a adaptarse a este nuevo contexto. Desde el 2010, en BBVA, anticipándonos a los efectos de la crisis, hemos puesto en práctica un juego de instrumentos, circuitos y procedimientos (plan "Anticipa")

que constituyen diferentes esquemas de dirección para ofrecer por adelantado una solución personalizada para ciertos clientes, adaptándonos a sus necesidades financieras en cualquier momento.

La actividad del negocio en México se ve reflejada en un crecimiento de los saldos de la cartera a cierre del 2012. El mayor dinamismo se observa dentro de la cartera minorista, que incluye la financiación al consumo, tarjetas de crédito, hipotecas individuales y créditos a pequeños negocios, que alcanza un saldo de 20.481 millones de euros, equivalente a un aumento de 9,6% comparado con el cierre del 2011. Cabe destacar que en BBVA Bancomer mantenemos una activa participación con el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, ello se ve reflejado en un crecimiento anual de 26,5% en el saldo de este segmento. El exitoso programa de pyme, que busca impulsar soluciones de valor agregado para el eficiente manejo de efectivo de los negocios, tales como administración de nómina, fondos de inversión, pago de impuestos, entre otros, ha logrado incluir a más 100.000 clientes durante el 2012. También se observa un constante crecimiento en tarjetas de crédito y créditos al consumo. Al cierre del 2012 fueron contratados más de un millón de créditos de consumo incluyendo créditos de nómina, de coche y personales. Mientras que la facturación por compras con tarjeta de crédito mantiene una evolución positiva con un aumento de 14,1% comparado con el cierre de 2011.

La financiación a la vivienda ha mantenido a lo largo del año una evolución de crecimiento estable, lo que nos permite mantener el liderazgo de BBVA Bancomer en el mercado al otorgar una de cada tres nuevas hipotecas entre bancos y Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Sofoles). Por su parte, dentro de la cartera mayorista, que incluye préstamos a grandes corporaciones, empresas medianas, entidades financieras y al gobierno destaca el buen desempeño del crédito a empresas que ha mantenido crecimientos de doble dígito a lo largo del año. Mientras que para los clientes corporativos, BBVA Bancomer participamos activamente en la colocación de deuda en los mercados de capitales y mantenemos el liderazgo en México con una cuota de 25,1% al cierre de diciembre 2012, según Dealogic.

## **Seguridad y protección**

En materia de Protección de Datos Personales, a lo largo del 2012, y con el fin de verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal según se establece en el Título VIII del Reglamento de Desarrollo (RD 1720/2007) de la Ley Organica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (L.O.P.D.), se han llevado a cabo las correspondientes auditorias bienales sobre las medidas de seguridad implantadas en 21 sociedades del Grupo BBVA en España, sin que se hayan puesto de manifiesto deficiencias relevantes en ninguna de ellas.

Asimismo, durante el 2012 se ha continuado con el proceso de adaptación, mejora y homogeneización de las actuaciones que en el ámbito de protección de datos personales se han de llevar a cabo en las distintas jurisdicciones con presencia del Grupo BBVA. En este sentido, deberíamos destacar las distintas tareas de ajuste llevadas a cabo en BBVA Bancomer y en BBVA Banco Continental, con el fin de dar cumplimiento a las exigencias fijadas en México por el Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares, y en Perú por la Ley 29733 - Ley de Protección de Datos Personales.

## **Continuidad del negocio**

Durante 2012, se han alcanzado los 138 planes de continuidad de negocio implantados en 24 países del perímetro de BBVA. Para cada uno de ellos se han planificado y ejecutado pruebas que permiten su actualización y puesta al día, reportando de su situación al Comité de Continuidad Corporativo.

Algunos de estos planes y los correspondientes comités de crisis, han debido ser activados con motivo de sufrir eventos de carácter catastrófico que han alterado la normal actividad del BBVA en ciertas localizaciones. Así, durante 2012 es muy destacable los estragos del huracán Sandy en Nueva York. Otros sucesos destacables son los bloqueos en centro Bancomer en México DF y de un ciclón en Uruguay. En todos los casos, mediante la activación de medidas de Continuidad de Negocio, se ha posibilitado a BBVA mantener la prestación de los servicios críticos a sus clientes, así como el cumplimiento de sus obligaciones con la sociedad y las diversas autoridades.

De los eventos acontecidos en los últimos años, hemos aprendido la importancia de la “gestión de crisis” a través de los Comités de Continuidad y sus planes concretos, la preponderancia de los factores de recursos humanos y logísticos, la resistencia tecnológica en los impactos y la resistencia de seguridad física y de la información.

## **Diseño responsable de productos y servicios**

Desde BBVA, nuestro compromiso es lograr la integración progresiva de criterios de máxima responsabilidad en toda la cadena de valor desde el desarrollo de productos y servicios hasta su publicidad. Este proceso de integración comprende no solo productos y servicios destinados a colectivos con necesidades específicas sino también aquellos más masivos y de mayor alcance. En 2012 destacamos estas iniciativas locales:

- En México continuamos con el proyecto de «Paga bien, paga menos», por medio del cual el cliente puede disminuir su tasa de interés al ser un cliente puntual en los pagos. En 2012, un 53% de los clientes de tarjeta de crédito estaba inscrito al programa. Este servicio se alinea con los temas de salud crediticia que se enseñan en los talleres de educación financiera de BBVA Bancomer al incentivar el uso responsable de la tarjeta.
- En Colombia, BBVA participa en el marco del Programa gubernamental de Cobertura Condicionada para Créditos de Vivienda que consiste en subsidiar los tipos de interés de determinados préstamos hipotecarios, destinados a personas y familias de bajos ingresos. Por otro lado, por tercer año consecutivo, se entregó el Premio PYME Sostenible BBVA, que reconoce y estimula la competitividad de las PYMES a nivel nacional, teniendo en cuenta aspectos financieros y tecnológicos, al igual que las buenas prácticas en materia ambiental y social.
- BBVA España y Portugal ha continuado con el acuerdo de colaboración con la Federación Nacional de Asociaciones de Trabajadores Autónomos, ATA, que agrupa a 500.000 autónomos y 824 organizaciones profesionales, a los que se ofrecerá condiciones de financiación exclusivas y preferentes. Además, BBVA Seguros devolvió en 2012 la prima pagada del ejercicio 2011 a todos sus clientes que tenían contratadas pólizas de seguro de hogar con nosotros y que fueron evacuados de sus casas como consecuencia de la actividad volcánica que tuvo lugar en la isla de El Hierro durante los últimos meses de 2011.

## **Emprendimiento y apoyo al empleo**

### **Emprendimiento**

En el actual entorno económico se hacen más necesarias que nunca medidas que permitan dinamizar la actividad del tejido empresarial y apoyar los proyectos de los emprendedores.

En este sentido, desde BBVA participamos en diferentes proyectos que pretenden acompañar a los empresarios emprendedores y contribuir a construir un mejor entorno para el desarrollo del

emprendimiento, con especial foco en iniciativas de componente social y tecnológico.

Nuestra aspiración es contribuir a dar respuesta de una manera integral a todas las necesidades de un emprendedor, ya sean habilidades, conocimientos, *coaching*, visibilidad, red de contactos, o financiación.

Con este fin, en BBVA apoyamos proyectos innovadores de base tecnológica promovidos por emprendedores y *startups* de todo el mundo a través de «OpenTalent», un concurso que cada año selecciona dos proyectos ganadores y los dota con una inversión de 100.000 euros, en forma de colaboración o de participación en capital. Además para dar visibilidad a los proyectos, potenciar su acercamiento al mercado y acelerar su crecimiento, éstos son presentados en Red Innova, el encuentro internacional de innovación, Internet, creatividad y espíritu emprendedor donde Latinoamérica se encuentra con el mundo.

Por otro lado, «Momentum Project» es un ecosistema de apoyo al emprendedor, un programa integral para emprendedores en fase de crecimiento que se lanzó en el 2011 en España. En el 2012 hemos celebrado la II edición de este programa en España y la primera en México y Perú.

Más información en Compromiso con la sociedad.

Además, apoyamos la conferencia más importante del mundo sobre tecnologías emergentes, Emtech, organizada por el MIT (*Massachusetts Institute of Technology*). En este encuentro anual, abierto a líderes del sector empresarial, académico y tecnológico, emprendedores e inversores, se analiza de la mano de expertos el futuro de las tecnologías más innovadoras en campos como ciudades inteligentes, videojuegos, biotecnología, nanotecnología, robótica, medios de comunicación e Internet. En el 2012 el evento tuvo lugar en Málaga, España.

En España, Colombia y México patrocinamos tr35, la competición promovida por el MIT para identificar y reconocer a 10 jóvenes innovadores destacados y menores de 35 años, entre los cuales se elige al “Innovador del Año” y al “Innovador Solidario del Año”.

A nivel local, en México BBVA Bancomer pone a disposición de los emprendedores «Yo Soy Pyme», un espacio de encuentro para emprendedores, empresarios e instituciones que apoyan negocios de pymes. Además, a través de la Cátedra “Emprender desde la Universidad” y en colaboración con el Tec de Monterrey, contribuye a promover el espíritu emprendedor y la educación financiera entre los jóvenes universitarios.

También en colaboración con el Tec de Monterrey, los Centros Educativos y Productivos BBVA Bancomer- Incubadora Social ofrecen a los microempresarios capacitación en habilidades para impulsar el crecimiento y consolidación de sus negocios. Esta iniciativa tiene su origen en el programa de Centros de Voluntariado que la Fundación BBVA Bancomer impulsa desde hace 25 años y actualmente está presente en 17 ciudades del país.

La oferta educativa de estos Centros, ha beneficiado en el 2012 a más de 16.000 personas y ha contribuido a la creación de 970 empresas. Se ha contado con el apoyo de más de 2000 alumnos tutores del Tec que han hecho su servicio social en los Centros. Además, se han vinculado con áreas de BBVA Bancomer tales como Financiera Ayudamos, YOSOYPYME y los talleres de Educación Financiera «Adelante con tu Futuro».

En Argentina, BBVA Francés patrocina el Premio Emprendedor Agropecuario, certamen para reconocimiento y estímulo a aquellos empresarios, productores y profesionales del agro que han

innovado en sus empresas y logrado una mejora en la rentabilidad debido a esa innovación.

El programa de BBVA Chile «Emprendedores Sociales» proporciona oportunidades de innovación y construcción de proyectos de negocios sostenibles a personas que cursen educación técnica superior, formándolos en las competencias técnicas y habilidades sociales necesarias para idear, planificar y ejecutar proyectos de emprendimiento social.

En Venezuela, la Fundación BBVA Provincial proporciona a jóvenes beneficiarios de las becas de integración becas para cursar estudios en la Escuela de Economía de la UCAB (Universidad Católica Andrés Bello). Dichos estudios incluyen capacitación continua en emprendimiento social.

## Apoyo al empleo

En BBVA nos preocupa y nos afecta la difícil situación de desempleo en España. Con el objetivo de apoyar el rol social de los emprendedores como generadores de empleo, a principios del 2013 se tiene previsto lanzar el programa «Yo Soy Empleo», a través del cual vamos a impulsar la generación de empleo mediante aportaciones económicas directas de 3.000 y 1.500 euros a aquellas pymes o autónomos que creen puestos de trabajo, empezando con un objetivo de 10.000 empleos.

Para ello hemos diseñado un proceso integral que abarca desde la recogida de ofertas de empleo a través de la web hasta la selección de candidatos -con la colaboración de Infoempleo- y el abono de las ayudas al empleador previa verificación de la contratación.

La iniciativa se complementa con un programa de formación presencial en las mejores escuelas de negocios de España, destinado a facilitar a los empleadores conocimientos y habilidades que les ayuden en el desarrollo y crecimiento de sus negocios.



## Recursos humanos

---

### Diversidad

#### Perfil de nuestros empleados

Con más de 115.000 profesionales y presencia en 32 países, el Grupo BBVA somos una entidad global que cuenta con un colectivo de personas diverso. Nuestro objetivo, como compañía, es atraer, retener y desarrollar el talento, siempre desde el respeto a la diferencia y la inclusión.

[Datos de plantilla por edad y género](#)

[Antigüedad media de la plantilla](#)

[Datos de empleados por categorías profesionales](#)

#### No discriminación e igualdad de oportunidades

En el 2012 seguimos impulsando el Plan Global de Diversidad de Género, que contempla la puesta en marcha de un conjunto de iniciativas corporativas en todos los países donde está presente el Grupo, con el objetivo de promover y garantizar la igualdad de oportunidades. El Plan Global de Diversidad de Género se centra en tres vectores de actuación: maternidad, desarrollo profesional y sensibilización, y cuenta con ocho iniciativas corporativas:

- Maternidad:
  - Cobertura de bajas de maternidad con personas de similar capacitación.
  - Modelo corporativo de tutorización para facilitar la reincorporación tras la maternidad.
  - Entrevista de seguimiento post maternidad a partir de los 9 meses tras la reincorporación.
- Promoción y desarrollo:
  - Métricas de seguimiento del desarrollo profesional de la mujer en el Grupo.
  - Potenciar la identificación y el desarrollo del talento de la mujer en el Grupo.
  - Incorporación de la diversidad de género en la evaluación de la actuación de los responsables.
- Sensibilización:

- Incorporación de los conceptos claves de diversidad en los Programas de Formación en Liderazgo que se imparten en el Grupo.
- Desarrollo de dos cursos globales en formato *e-learning* de sensibilización en diversidad, dirigidos a Directivos y Jefes de Equipo y resto de empleados.

Como apoyo a esta cuestión, el Grupo cuenta con una red virtual de *networking* denominada *general*!, a la que pueden acceder todos los empleados pertenecientes a los distintos departamentos de Recursos Humanos, independientemente de su área o país, con el objetivo de seguir compartiendo opiniones, experiencias y noticias relacionadas con la diversidad de género.

Además de estas iniciativas corporativas, cada área y país ha puesto en marcha medidas adicionales de carácter local que complementan y potencian el plan. En España, por ejemplo, podemos destacar la creación de la figura del Responsable de Igualdad en los diferentes ámbitos de gestión de recursos humanos, para facilitar y garantizar los principios de igualdad de género; la elaboración de un protocolo de actuación en materia de acoso moral, para reforzar la cultura de igualdad de trato en la entidad y los principios del Código de Conducta y Plan de Igualdad; así como la colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la sensibilización a la prevención en materia de violencia de género.

Como consecuencia del respaldo que desde la dirección se está dando a las políticas de igualdad de género que se recogen en nuestro Código de Conducta y en el Plan de Diversidad, así como en el Plan de Igualdad de Trato y de Oportunidades, BBVA ha obtenido en España el Distintivo de Igualdad que concede el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a empresas que son un referente en la incorporación de buenas prácticas de igualdad de género. Es una marca de excelencia que sirve de estímulo y reconocimiento a aquellas empresas que están comprometidas con la igualdad y que destacan por aplicar políticas de igualdad.

Por último, BBVA sigue participando activamente en los compromisos adquiridos en esta materia: como firmantes de la declaración de Principios de Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres, “La igualdad es un buen negocio”, como firmantes del Charter europeo de la Diversidad, y como entidad adherida a la red de promoción de la diversidad y la inclusión Catalyst.

Distribución funcional por género y categoría profesional

Dimisiones voluntarias de la plantilla y distribución por género

Contratos por género

Mujeres en puestos de dirección con hijos a su cargo

## Conciliación

En el 2012, hemos seguido apoyando medidas voluntarias y de mutuo acuerdo, que compaginan la mejora de la eficiencia con la flexibilidad necesaria para conciliar la vida laboral y personal. Estas medidas incluyen la posibilidad en España de tomarse un periodo de 3 a 5 años para acometer proyectos personales o profesionales, licencias para estudios de postgrado o reducciones de jornada laboral. Además hay que destacar que en el 2012 en España se ha renovado la certificación de Empresa Familiarmente Responsable EFR, concedida a compañías que promueven, implantan y dan

seguimiento a medidas que favorecen, por una parte, la integración de personas de distinta procedencia y, por otra, la conciliación de la vida personal y profesional. Por otro lado, seguimos formando parte de la Red Concilia del Ayuntamiento de Madrid, que tiene como objetivo profundizar en las nuevas prácticas empresariales para motivar y animar al resto de las empresas madrileñas a conciliar.

Esta materia es tratada más detalladamente en cada uno de los [informes locales de RC del Grupo](#).

## Selección y remuneración

En un entorno de crisis económica y de destrucción de empleo, en BBVA hemos generado un empleo neto de 3.773 empleos en todo el Grupo. El 59% del total de nuevas incorporaciones corresponde jóvenes de menos de 30 años. La mayoría de las contrataciones se realizan en el país de origen. De hecho respecto al equipo directivo, el 88% es de procedencia local.

El salario base de cada categoría profesional es el mismo con independencia del género. Como informábamos en el 2011, el nivel retributivo dentro de BBVA viene determinado tanto por el grado de responsabilidad que conlleva el puesto desempeñado como por la trayectoria profesional desarrollada por cada persona, con pleno respeto a la singularidad de cada empleado y sin discriminaciones de ninguna clase. La retribución variable se mantiene como un incentivo adicional, cuya percepción depende de la consecución de los objetivos profesionales fijados anualmente en los que se pondera no solo la actuación personal, sino también la de la unidad y el área a la que pertenece cada uno y la unidad del Grupo. En este tema, como es consecuente con los principios de igualdad que informan la política de BBVA, tampoco existe ninguna diferencia en el trato dispensado a hombres y mujeres.

[Datos de altas de empleados](#)

[Datos de bajas de empleados](#)

## Desarrollo

Como medio para garantizar la transparencia y la objetividad en el desarrollo y promoción de nuestros profesionales, en BBVA los procesos internos de selección se dan a conocer a través de una plataforma interna, denominada “apúntate”, para que cualquier persona interesada pueda optar al proceso interno de selección.

Para velar por el uso efectivo de esta herramienta, desde Recursos Humanos se realiza un seguimiento de todos y cada uno de los procesos. A lo largo de 2012 ha habido publicadas más 4.800 posiciones, a las que optaron casi 16.000 profesionales. El 79% de las vacantes cerradas en 2012 se ha cubierto gracias a la herramienta Apúntate.

## Formación

En el 2012 hemos profundizado en los ejes de actuación que conforman el modelo Campus BBVA y se ha diseñado una oferta formativa especializada y global, alineada y adaptada de manera continua a la estrategia corporativa.

A lo largo del presente ejercicio se han impartido más de 5,4 millones de horas de formación en el Grupo, de las que más de un 63% lo han sido a través de canales *e-learning*, cobrando así la tecnología

un protagonismo creciente que asegura una distribución más eficiente y ágil de los contenidos.

En el 2012 se ha puesto el foco principal en la formación dirigida a potenciar nuestra relación con el cliente, y se ha avanzado en el diseño y distribución de conocimientos globales, que dan respuesta a los nuevos perfiles que el Grupo y la industria demandan.

#### Datos generales de formación

La formación específica en Responsabilidad Corporativa ha sido un año más un aspecto relevante en el Grupo. El programa formativo “Responsabilidad y Reputación Corporativa” está accesible para todos los empleados del Grupo a través de la plataforma de formación *e-learning e-campus*. Y además, a través de los Foros Campus se ha compartido la experiencia del Grupo con la sociedad. Algunos ejemplos han sido: “VI Conferencia Internacional de ABC sobre Europa y América: Sector financiero y recuperación económica”, “Momentum Summit” y “*Governance on Microfinance Institutions*”.

## **Condiciones laborales**

### **Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos**

El diálogo y la negociación colectiva son para BBVA la mejor manera de solucionar conflictos y alcanzar consensos, de conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que estamos presentes, los derechos y condiciones laborales se encuentran recogidos en normas, convenios y acuerdos suscritos por cada entidad con las correspondientes representaciones de los trabajadores.

En BBVA España, por ejemplo, el convenio colectivo es de aplicación al sector de banca y afecta a la totalidad de la plantilla, existiendo además acuerdos de empresa que complementan y desarrollan lo previsto en el convenio colectivo y que son firmados con los sindicatos presentes en los comités de empresa, que cada cuatro años son elegidos en sufragio personal, libre, directo y secreto. Las representaciones sindicales presentes en los comités de empresa son informadas de los cambios relevantes en la organización del trabajo que se puede producir en la empresa, según los términos previstos en la legislación en vigor. En octubre del 2012 Unnim Banc firmó el Acuerdo Colectivo para la reestructuración de su plantilla y la reordenación de las condiciones laborales, sobre la base de la búsqueda de un equilibrio entre los intereses de todas las partes, y pretendiendo tanto facilitar tanto la viabilidad de la organización como asegurar un futuro estable para la misma.

### **Salud laboral**

Un año más el compromiso del Grupo BBVA en este campo se ha visto reflejado tanto en la actividad formativa desarrollada para la extensión de medidas de prevención como en la asunción medidas legales consensuadas con los representantes de los trabajadores y la adopción de buenas prácticas profesionales.

El Servicio de Prevención ha prestado asesoramiento técnico a distintas unidades del Grupo, participando en comités y reuniones con el fin de impulsar la integración de la actividad preventiva en la empresa. Durante el ejercicio 2012 el Servicio de Prevención de BBVA ha colaborado activamente en los grupos de expertos organizados por la CEOE para el “análisis de la percepción empresarial en materia de identificación y evaluación de riesgos psicosociales sobre criterios y necesidades metodológicas”.

También durante el 2012, el Servicio de Prevención de BBVA, atendiendo a una finalidad divulgativa dentro la empresa, organizó en el mes de junio unas Jornadas Técnicas con el objetivo de analizar la integración de la coordinación preventiva en las distintas Áreas de la organización.

Dentro del ámbito de Vigilancia de la Salud, se han llevado a cabo diversas campañas preventivas en España: campaña preventiva oftalmológica, campaña de seguridad vial (dentro de cada campaña de recomendaciones médicas específicas para potencial una conducción saludable y segura), campaña de nutrición y alimentación, campaña de insolación y golpes de calor, para prevenir los efectos negativos del sol de cara al periodo estival, campaña de prevención contra la diabetes, campaña detección precoz del cáncer de próstata, campaña prevención cáncer de piel, recordatorio del Protocolo de embarazo a todas las mujeres de la entidad, continuación con la campaña de deshabituación tabáquica y campaña preventiva de la gripe estacional. Localmente también se han llevado a cabo diversas iniciativas a destacar. En Argentina, se celebraron talleres de estrés y de primeros auxilios. En Perú, se realizaron acciones de sensibilización a través del canal interno T- COMUNICO, así como campañas de Primeros Auxilios.

En Venezuela, a través del Servicio de Seguridad y Salud Laboral, se realizaron numerosas jornadas orientadas a la prevención en materia de salud, de las que podemos destacar: jornadas de vacunación antigripal para empleados y sus hijos, jornadas odontológica para niños y adultos, jornada oftalmológica y alianza de descuento en monturas y plásticos para los empleados y sus familiares directos, jornada ginecológica y dinámicas antiestrés de prevención de enfermedades psicosocial. En Estados Unidos, ya desde el 2001, se introdujo el *Virgin HealthMiles*, una manera divertida, efectiva y gratificante de gestión y mejora de la salud para nuestros empleados. Cuando los miembros del programa crean hábitos saludables y realizan actividades para evitar el sedentarismo ganan puntos denominados *HealthMiles* (kilómetros de salud). Estas actividades se controlan a través del podómetro *GoZone*, junto con una página *web* personalizada, *LifeZone*. Cuanta más actividad física realicen los miembros, mayor número de *HealthMiles* ganan, consiguiendo con ello alcanzar niveles de recompensa determinados. En cada nivel de recompensa reciben el pago de *HealthCash* (efectivo de salud) por sus esfuerzos, que asciende hasta el importe total de 800\$ durante el primer ciclo de 12 meses desde su contratación. Asimismo, para ganar efectivo, los participantes también pueden mejorar su estado de salud, que puede al tiempo reducir sus gastos médicos. Cuando estos gastos se reducen, los gastos médicos generales son inferiores para los empleados y para BBVA Compass.

Por otro lado, hemos desarrollado una actividad asistencial, con más de 4.400 consultas médicas, más de 4.400 asistencias de enfermería y 150 urgencias en España, además de la actuación en situaciones de atraco siguiendo el protocolo establecido. También ha habido continuidad en la organización y difusión de las campañas de donación de sangre, en colaboración con las Consejerías de Sanidad correspondientes.

#### Tasa de absentismo

Más información disponible por países sobre esta materia en los [informes locales de RC](#).

### **Encuesta de Satisfacción Laboral**

En el 2012, hemos llevado a cabo en todo el Grupo, la Encuesta de Satisfacción del Empleado, un proceso que se realiza cada dos años con el fin de conocer la opinión del equipo BBVA para identificar áreas de mejora. De las más de 105.000 personas que han tomado parte en el proceso, un 77% ha completado la encuesta en más de dos tercios, lo que supone un incremento de cinco puntos respecto

al último proceso. El índice de satisfacción global se ha situado en el 76%, tres puntos por encima del anterior proceso que tuvo lugar en el 2010 y siete respecto del 2008.

Además, en prácticamente todas las unidades del Grupo y en los principales indicadores de la encuesta se ha producido una evolución positiva. En todos los aspectos valorados, menos uno, se ha mantenido o incrementado su puntuación. Esto quiere decir que el denominado “indicador único” experimenta una mejora de tres puntos respecto al 2010.

Al igual que en la edición anterior, los aspectos mejor valorados en la encuesta de 2012 son aquellos relacionados con el trato que se dispensa a las personas en BBVA, el orgullo de pertenencia al Grupo y, sobre todo, el potencial de crecimiento futuro que ofrece nuestra entidad a todo su equipo. Este incremento es el resultado de los más de 150 planes de mejora puestos en marcha por las distintas unidades a lo largo de los dos últimos años. A partir de este momento, y tras el análisis de los resultados, procede volver a repetir este ciclo; es decir, identificar nuevos proyectos con el mismo objetivo de mejora, que deberán ser puestos en marcha antes del próximo proceso, que tendrá lugar en el 2014.

## Pasión por las personas

Desde su inicio en el 2005, nuestro programa corporativo «Pasión por las Personas» es un elemento fundamental de la propuesta de valor que el Grupo ofrece tanto a sus empleados actuales como a los potenciales, conjugando adecuadamente iniciativas racionales, normalmente de tipo económico, con otras de carácter emocional, relacionadas fundamentalmente con la satisfacción personal y el orgullo derivado de trabajar y ser parte de BBVA.

A tal efecto, por una parte, se gestionan acuerdos con distintas compañías que posibilitan que nuestros colaboradores se beneficien de importantes descuentos en la compra de una amplia gama de productos y servicios.

Dentro de la segunda categoría de iniciativas, las emocionales, a través de Pasión se promueven iniciativas para promover, tanto entre los empleados como a nivel familiar, el deporte, la cultura y el voluntariado. Entre otras acciones llevadas a cabo en 2012 cabría indicar las siguientes:

- Celebración de la Carrera Solidaria BBVA, con el objetivo de recaudar fondos para la educación. Este año, más de 50.000 personas han participado en los eventos que han tenido lugar en Chile, Colombia, España, México, Uruguay y Venezuela.
- Campus de la Liga BBVA para hijos de empleados, en el que participaron 145 niños y niñas de entre 8 y 13 años procedentes de Argentina, España, México, Chile, Colombia, Panamá y EE.UU. Constituye una experiencia humana y deportiva completa donde los valores pedagógicos se compaginan con el deporte, además de con talleres educativos y formativos.
- Tanto en México como en EEUU hemos desarrollado una actividad que ha permitido el que más de 1.000 hijos e hijas en cada país pudieran compartir un día en el puesto de trabajo con sus padres, lo que ha facilitado la comprensión de la labor profesional y ha acercado a las familias y la empresa.
- Día del Ahorro Infantil 2012, en México, como parte de una iniciativa impulsada por la Asociación de Bancos de México. En la misma, desde BBVA hablamos a niños y niñas de primaria sobre las ventajas del ahorro y como podemos ayudar a este propósito desde un banco.
- “Adelante con tus sueños, en Argentina, se trata de un taller educativo con formato de obra de teatro multimedia dirigido a niños y niñas de escuelas primarias, cuyo objetivo es enseñar la

importancia de una administración responsable del dinero, el valor del ahorro, el consumo responsable y la función de los bancos en la sociedad.

## Voluntariado Corporativo

Los empleados del Grupo BBVA contamos con iniciativas que facilitan nuestra participación en proyectos sociales en los se hacen valiosos el conocimiento técnico y las habilidades personales. Así, 4.334 empleados del grupo hemos realizado actividades de voluntariado, que representan el 4%.

Por su parte, hemos participado en la mesa debate 'Estudio de casos de Voluntariado Corporativo' de la Cumbre Mundial de Innovación en el Voluntariado 2012, que ha reunido en Madrid a más de 200 líderes de organizaciones públicas, privadas y sin ánimo de lucro de todo el mundo para explorar innovaciones en el sistema de voluntariado como una solución para hacer frente al desempleo y al desarrollo económico.

En España, desde la Oficina de Voluntarios BBVA dirigida por personas prejubiladas y jubiladas, continuamos con el compromiso de colaborar con los colectivos más desfavorecidos y con otras acciones sociales, educativas o medioambientales. En el 2012 hemos reforzado nuestra implicación a nivel local, con la figura del Delegado Territorial de Voluntariado como figura dinamizadora del voluntariado entre los empleados y las entidades más locales.

Los principales proyectos de voluntariado desarrollados en el 2012 fueron el programa de educación financiera «Valores de futuro», los cursos de alfabetización informática e iniciativas medioambientales de reforestación como la jornada Bosques BBVA.

### Principales proyectos en colaboración con empleados en España

En México y América del sur, las actividades de los voluntarios se desarrollan, principalmente, en el marco del programa becas de integración "Niños adelante". Así, empleados de México efectúan tutorías de apoyo a los alumnos becados por el banco en este ámbito. 796 empleados han apadrinado a más de 15.000 niños becados, que cursan secundaria con excelentes calificaciones y cuyos familiares han emigrado.

Adicionalmente, se han llevado a cabo iniciativas medioambientales similares dentro de los programas de voluntariado corporativo desarrollado por los países. En Panamá hemos desarrollado jornadas de reforestación con voluntarios, con muy buena acogida por parte de los empleados participantes. Y en Argentina desde BBVA Banco Francés hemos puesto en marcha el Concurso de proyectos solidarios dentro del programa de voluntariado corporativo para apoyar a las mejores ideas en colaboración con sus empleados.

### Principales proyectos en colaboración con empleados en América del Sur y México

En Estados Unidos, proporcionamos a los empleados la oportunidad de participar en los programas sociales a través del programa de voluntariado *BBVA Compass Volunteers*. Han participado 1.816 empleados que han dedicado 68.739 horas a actividades de voluntariado como formación financiera o donación de 10.649 libros a través del programa de alfabetización "Leer es importante".

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Compras responsables

---

En el 2012 en BBVA realizamos compras por un importe total de 5.832 millones de euros, lo que supone una contribución importante al desarrollo de nuestros 6.964 proveedores en todo el mundo.

Número de proveedores y facturación anual, por país

## Principios que rigen el proceso de compras

Nuestra relación con los proveedores se rige por el Código de Conducta del Grupo y se basa en el respeto a la legalidad, integridad, concurrencia, objetividad, transparencia, creación de valor y confidencialidad.

Además, contamos con unos principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento que desarrollan este Código en materia de compras. En BBVA aspiramos a que nuestros proveedores compartan nuestros propios estándares en materia social y medioambiental y los valores impulsados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

## Proceso de homologación de proveedores

La plataforma tecnológica *Global Procurement System* da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento (presupuestación, compras y finanzas).

A lo largo del 2012 continuamos ampliando su extensión a nuevas geografías y funcionalidades. Al término del ejercicio 2012, quedaba implantado íntegramente en México, Perú, Colombia y Chile encontrándose en curso su implantación en Argentina y España.

Datos de homologación de proveedores en España

## Política de Compras Responsables

En el 2012 fue aprobada la Política de Compras Responsables del Grupo, concebida con el fin de integrar aspectos sociales y medioambientales en todo el proceso de aprovisionamiento, así como el plan de medidas derivado de la misma cuya implantación se iniciará en el 2013.

BBVA concede en sus compras preferencia a proveedores locales. Las operaciones de compra negociadas a nivel local por los diferentes países donde el Grupo está presente representaron en el 2012 un 64% del total adjudicado.

En 2012, el área de Compras de BBVA Compass presentó su programa *Supplier Diversity Recognition* (Reconocimiento de la diversidad de proveedores), una de las iniciativas locales más destacadas. Este programa de reconocimiento es un estímulo para el equipo de Compras que fomentará el gasto con diversas empresas, promoviendo implicaciones estratégicas para lograr futuras relaciones de largo

plazo con mayores niveles de sostenibilidad. Este logro es fundamental para seguir avanzando en nuestro objetivo a largo plazo de institucionalizar la inclusión de la diversidad de proveedores en el proceso de aprovisionamiento.

Con el fin de medir el grado de satisfacción de nuestros proveedores, en los últimos años veníamos realizando a estos una encuesta, con periodicidad bienal. Estas encuestas se están llevando a cabo y sus resultados estarán disponibles en el primer trimestre del 2013.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Medio ambiente

---

Como entidad financiera, BBVA ejerce una destacable influencia sobre el medio ambiente, a través del consumo de recursos naturales y emisiones generadas, y muy especialmente, a través de los productos y servicios que ofrecemos, sobre todo, aquellos relacionados con nuestras actividades de financiación, gestión de activos y cadena de suministro.

Por ello, en BBVA mantenemos un firme compromiso con el medio ambiente, y hemos asumido los principales acuerdos internacionales relacionados con la materia, como la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el *Carbon Disclosure Project*. Además, BBVA dispone de una política medioambiental de alcance global, cuya supervisión está a cargo del Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables.

### Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental

En el 2008 lanzamos el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), convirtiéndonos en la primera entidad financiera española en lanzar una iniciativa similar. El plan contempla un conjunto de objetivos para el periodo 2008-2012 en materia de reducción de impactos ambientales directos, entre los que se incluyen:

- reducción del 20% de las emisiones de CO2 (objetivo por empleado)
- reducción del 10% del consumo de papel (objetivo por empleado)
- reducción del 7% del consumo de agua (objetivo por empleado)
- reducción del 2% del consumo de energía (objetivo por empleado)
- incremento del 20% de los empleados en edificios ISO 14001
- obtención de la LEED oro en las nuevas sedes corporativas

En 2012 hemos continuado trabajando en el marco del PGE, implementando iniciativas que nos ayuden a minimizar nuestra huella ambiental.

Entre estas acciones, cabe destacar la instalación de iluminación LED en oficinas de España, Argentina y Perú. También en materia de ahorro energético, BBVA Provincial ha sustituido sus equipos de aire acondicionado en la red de oficinas y en la sede principal del banco por equipos con nueva tecnología que cuentan con un mayor ratio de eficiencia energética. Además, nuestra filial venezolana ha desarrollado la implantación de tableros eléctricos automatizados, diseñados para el control de los sistemas de aire acondicionado e iluminación en la red de oficinas y la medición continua de las variables eléctricas, controlados desde la sede principal, permitiendo de esta forma optimizar el funcionamiento de los sistemas y el ahorro de energía eléctrica. Por su parte, BBVA Compass ha cumplido su primer año completo utilizando el software *CA Eco-efficiency*, un sistema que fue puesto en funcionamiento a mediados de 2011 y supone una manera más fiable de controlar el consumo de electricidad, agua y gasóleo. Este sistema capacita al equipo de Servicios Corporativos y Gestión

Inmobiliaria para identificar posibles anomalías en localizaciones de toda la geografía en la que están presentes. Por otra parte, Estados Unidos continuó remodelando sus sucursales durante 2012, y ha implementado mejoras de eficiencia medioambiental, tales como baños de bajo consumo de agua, iluminación por sensor de movimiento y nuevas líneas de cajeros fabricadas con materiales reciclables.

En España se ha ampliado el servicio de Correspondencia Virtual entre sus clientes, que les permite consultar, guardar o solicitar duplicados de su correspondencia de forma digital. En 2013 está previsto que este servicio se convierta en la única herramienta de gestión de correspondencia para 600.000 clientes, lo que nos permitirá reducir de manera notable nuestro consumo de papel. BBVA Colombia también ofrece a sus clientes un servicio de extractos virtuales, con el fin de brindar nuevas opciones de consulta de los estados de su cuenta y de las facturas de pago de sus productos, de una forma sencilla y ecológica. Además, continuamos trabajando en proyectos comerciales *paperless*, para ahorrar tiempo a los gestores y minimizar el consumo de papel en oficinas. Por ejemplo, a través de la optimización del proceso de ingreso de efectivo y nómina, con y sin libreta, sustituyendo el impreso físico por un documento electrónico. BBVA Bancomer también ha reforzado el uso de canales electrónicos, como su web corporativa, para que los clientes hagan las consultas de sus estados de cuenta *online*. Además, este año se ha optimizado el uso de papel con los clientes en las oficinas, pasando de usar 3 hojas a 1, con la información más importante.

Además, en 2012 BBVA España y Portugal, ha concluido el proyecto de tres oficinas ecoeficientes en España: Pequeña (Madrid - Arturo Soria), mediana (Aranjuez) y grande (Lleida). Asimismo, cabe destacar que, gracias a las 25.906 videoconferencias realizadas desde España en el 2012, se han evitado numerosos desplazamientos, que han supuesto un ahorro de emisiones estimado en 23.401 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Por otro lado, en el 2012 hemos seguido trabajando en la certificación ambiental de nuestros edificios corporativos y de la red de oficinas. Así, este año hemos alcanzado los 98 edificios certificados de acuerdo a la norma de gestión medioambiental ISO 14001, en los cuales trabaja ya un 29% de la plantilla del Grupo. Además, en el 2012 Campus La Moraleja, el centro de formación que el Grupo BBVA tiene en Madrid, ha obtenido la certificación LEED Oro, el estándar en construcción sostenible con mayor prestigio en el mundo. Esta certificación integra una gran variedad de estrategias de sostenibilidad en la construcción y el uso y explotación de los edificios, que han conducido a importantes ahorros de agua y energía (aproximadamente un 40% y un 20%, respectivamente), disminución del impacto de la obra, incorporación de materiales sostenibles y aumento de la calidad ambiental interior, entre otras cosas. Esta certificación se suma a la ya obtenida para la sede de BBVA Paraguay en Asunción. Además, las nuevas sedes corporativas de Madrid, México y Houston están siendo construidas de acuerdo a este estándar.

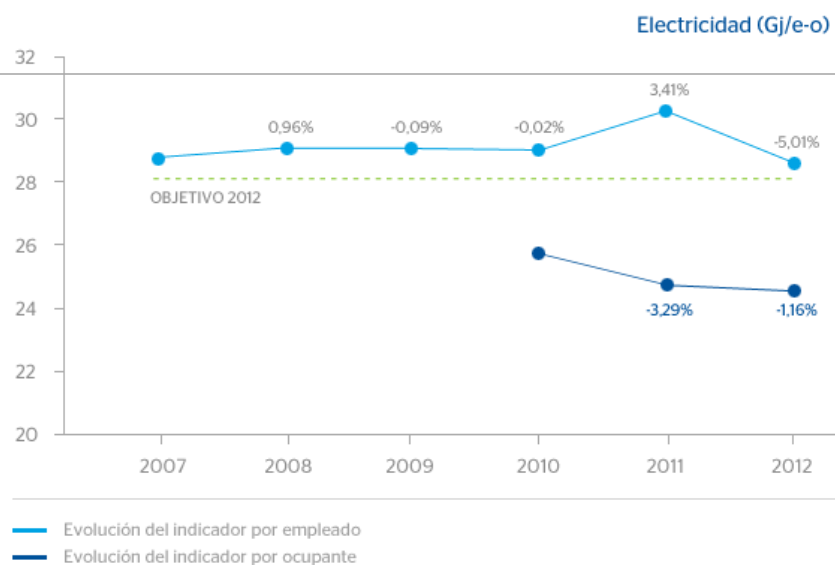
2012 ha sido el año del cierre del vigente PGE, en el que hemos trabajado durante los últimos cuatro años. El Plan se ha convertido, ante todo, en una herramienta de gestión interna, que nos ha permitido consolidar y sistematizar la recogida y el seguimiento de nuestra huella ambiental. Asimismo, hemos mejorado la metodología de *reporting* de estos indicadores en todos los países del Grupo. En cuanto a la evolución de la huella ambiental desde el lanzamiento del Plan, hemos logrado alcanzar los objetivos propuestos en materia de agua (-29,71%), papel (-17,32%) y certificaciones ISO 14001 (con un 29% de la plantilla trabajando en edificios certificados).

En línea con nuestro compromiso con la gestión medioambiental de nuestros impactos directos, en el 2012 hemos empezado a trabajar en el siguiente Plan Global de Ecoeficiencia, que será lanzado en el transcurso del 2013.

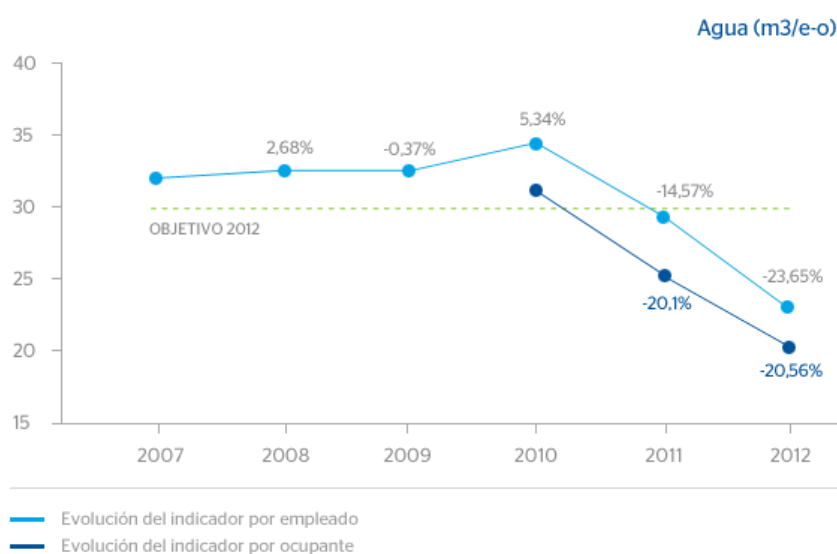
La evolución de cada uno de los indicadores del PGE se puede ver en los siguientes gráficos:

## Evolución del consumo de electricidad

### Evolución del consumo de agua

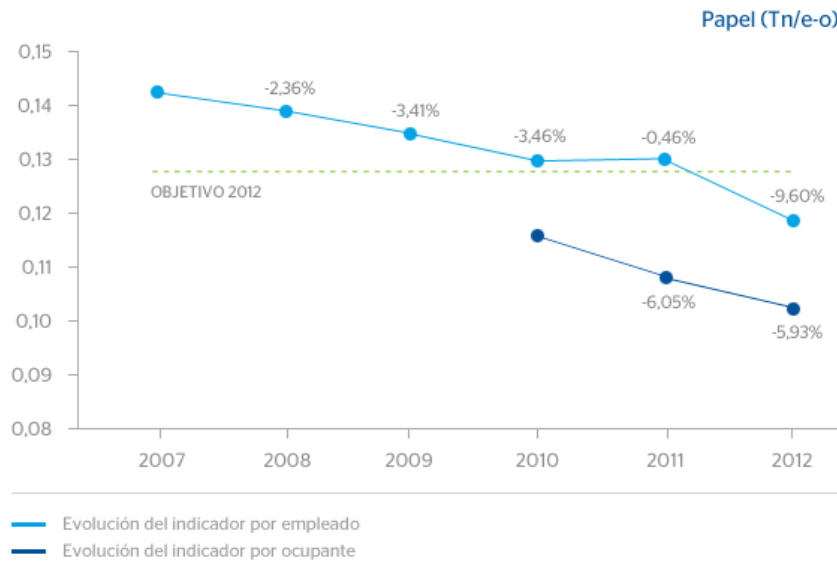


Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos (el Banco supone el 79% de la plantilla del Grupo).



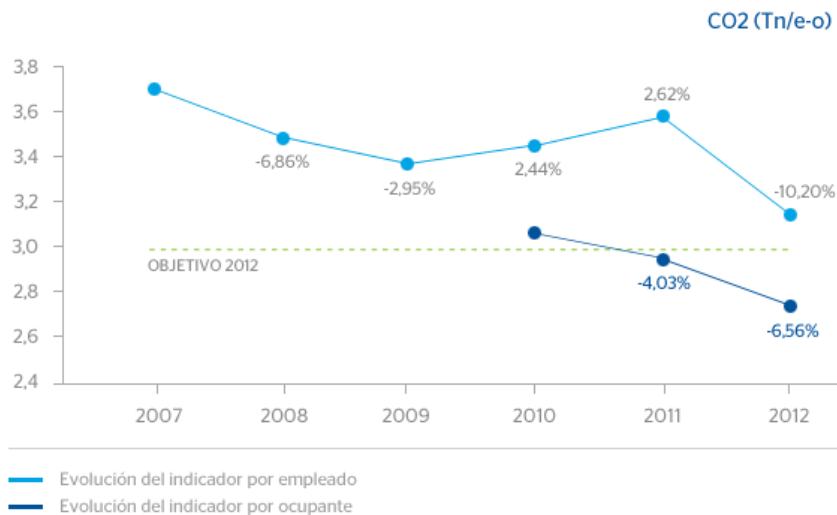
Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos (el Banco supone el 79% de la plantilla del Grupo).

## Evolución del consumo de papel



Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos (el Banco supone el 79% de la plantilla del Grupo).

## Evolución de las emisiones de CO2



Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos (el Banco supone el 79% de la plantilla del Grupo).

En el 2012 hemos avanzando en el proceso de seguimiento de la huella ambiental del Grupo, a través de la recogida de información con carácter cuatrimestral de los indicadores del PGE. Es preciso indicar que el alcance de los datos reportados a continuación se extiende al Banco BBVA, el cual supone un 79% de la plantilla del Grupo, incluyendo Estados Unidos. En el caso de España, no se incluyen los datos de Unnim.

Datos de emisiones de CO2

Datos de consumo de papel

Datos de consumo de agua

Datos de consumo de energía

Datos de audiovisuales

Datos de residuos gestionados

Datos de certificaciones ISO 14001

## Cambio climático y financiación de energías renovables

En BBVA apostamos de manera estratégica por la financiación y asesoramiento de operaciones de energías renovables, sector en el que somos líderes y donde sólo en el 2012 hemos financiado y asesorado la instalación de más de 4.448,5 MW. En total, en el 2012 hemos financiado 20 operaciones de energía renovables, por un importe total del más de 400 millones de euros.

Entre las operaciones de renovables realizadas durante este año, cabe destacar la financiación de la planta Termosolar Borges, la primera planta en el mundo que combina energía termosolar y biomasa, permitiendo incrementar la eficiencia de la instalación y producir energía 24 horas al día. La planta, con 22,5 MW de capacidad, usará como combustible principal la biomasa forestal y de cultivo energético.

Por otro lado, en el 2012 hemos financiado 10 parques eólicos, entre los que cabe destacar tres parques en Oaxaca (México), que constituyen el complejo eólico más grande de América Latina, con una capacidad instalada de 306 MW. Este proyecto está considerado como Mecanismo de Desarrollo Limpio bajo el Protocolo de Kioto.

Por otro lado, en línea con nuestro compromiso en la lucha contra el cambio climático, el 2012 nos hemos sumado a la iniciativa CDP *Carbon Action*, a través de la cual inversores institucionales solicitan a las empresas que asuman un compromiso efectivo y medible de sus emisiones de carbono. Además de este programa, BBVA es firmante de los programas *Investor CDP*, *CDP Water Disclosure* y *CDP Carbon Action*. Asimismo, cabe destacar que BBVA ha mejorado su posición hasta los 80 puntos en el último informe de *CDP Global 500 Climate Change*, lo cual evidencia los esfuerzos asumidos por el Grupo en la gestión del cambio climático.

Además, en el 2012 BBVA volvió a sumarse a la iniciativa “La hora del planeta”, durante la cual 123 edificios y 424 oficinas repartidas en 220 ciudades en los 12 países donde nuestra entidad tiene mayor presencia apagaron sus luces en apoyo a la mayor campaña de movilización global por el clima organizada por WWF.

## Formación y sensibilización ambiental

A lo largo del 2012, 10 analistas de riesgos (uno de Argentina, uno de Perú, uno de Venezuela, tres de Colombia, cuatro de España) asistieron al “Programa de Capacitación Virtual sobre Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS), con una duración de treinta horas, y que organiza UNEP FI, la iniciativa medioambiental de Naciones Unidas para entidades financieras.

Por otro lado, durante este año, las distintas filiales del Grupo han continuado trabajando en labores de sensibilización ambiental con nuestros empleados. Por ejemplo, BBVA Colombia trabaja con la Fundación Koala en la implementación de campañas como la de «Semáforo Ecológico», un ejercicio en el cual los empleados han de separar los diferentes tipos de residuos que generan, bajo la supervisión del equipo de limpieza, que ha sido capacitado para ello. Después, cada piso obtiene una calificación, que va del verde a rojo en función de su desempeño. Venezuela también trabaja con sus empleados para fomentar el reciclaje de residuos, a través del envío de postales informativas sobre los alcances de la gestión en la recolección de los distintos tipos de residuos, y de su impacto ambiental y ahorro de energía implicado. Desde la Oficina de Voluntarios BBVA en España, se realizó la segunda Jornada “Bosques BBVA” en 8 espacios naturales diferentes, en todas las Direcciones Territoriales y que contó con la colaboración de 195 empleados y sus familias. Las tareas medioambientales fueron reforestación, limpieza y suelta de especies protegidas (una tortuga en la playa de Sagunto) así como

acciones de educación ambiental. Por su parte, voluntarios de BBVA Panamá realizaron una jornada de reforestación en la comunidad La Concha, ubicada en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Chagres, en la Cuenca Hidrográfica del Canal de Panamá, durante la cual se sembraron 800 plántones, de especies nativas maderables y frutales en un total de dos hectáreas.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



# Compromiso con la sociedad

## Información de Responsabilidad Corporativa 2012



En el año 2012 han continuado los programas prioritarios desarrollados en el eje estratégico de compromiso con la sociedad y hemos puesto en marcha nuevas iniciativas para la comunidad, todo ello con la finalidad de cumplir los objetivos que nos habíamos propuesto para el año.

Así, en educación, hemos conseguido que cerca de 64.000 niñas y niños se beneficien del programa de becas de integración “Niños Adelante” en América Latina y hemos consolidado los objetivos de vinculación de clientes al programa a través de los instrumentos financieros locales creados, de tal forma que se han conseguido 5,2 millones de euros adicionales para reforzar el programa o conceder nuevas becas.

En emprendimiento social, hemos lanzado con éxito la II edición de Momentum Project en España y la I edición de Momentum Project en México, hemos sentado las bases para ponerlo en marcha en Perú, y hemos implementado concursos y talleres para jóvenes emprendedores sociales.

Y en el marco de otras iniciativas desarrolladas para la comunidad, hemos impulsado actuaciones para la sensibilización y promoción de la integración laboral de personas con discapacidad en España, con énfasis en las necesidades de carácter local. Hemos consolidado “Territorios Solidarios” y hemos lanzado BBVA Suma como herramientas de financiación colectiva en apoyo de entidades sociales. En conjunto con estas iniciativas, entidades sin ánimo de lucro o de carácter social en España han recibido más de 2 millones de euros en el 2012.

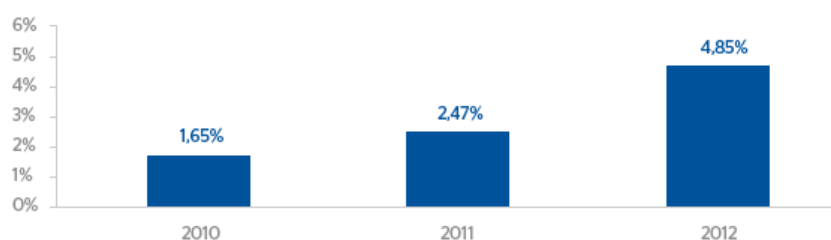




## Inversión en programas sociales

La inversión del Grupo BBVA en programas sociales en el año 2012 alcanza la cifra de 81,25 millones de euros (antes llamada cifra de compromiso con la sociedad), que hemos destinado a iniciativas y proyectos para la comunidad. Esta cifra supone un 9,4% más que la del año anterior y representa el 4,85% del beneficio atribuido al grupo en el ejercicio (2,47% en 2011 y 1,65% en 2010).

### Recursos destinados sobre beneficio atribuido



Alcance: Grupo BBVA

Con esta inversión, hemos reforzado nuestro compromiso con los sectores prioritarios de actuación en responsabilidad corporativa: la educación financiera, a la que destinamos el 9% de la inversión, la inclusión financiera (5%), la educación a niños y jóvenes (38%), el emprendimiento social (1%) la investigación y la cultura (22%), proyectos de apoyo a entidades sociales (11%) y el porcentaje restante se destina a otras iniciativas.

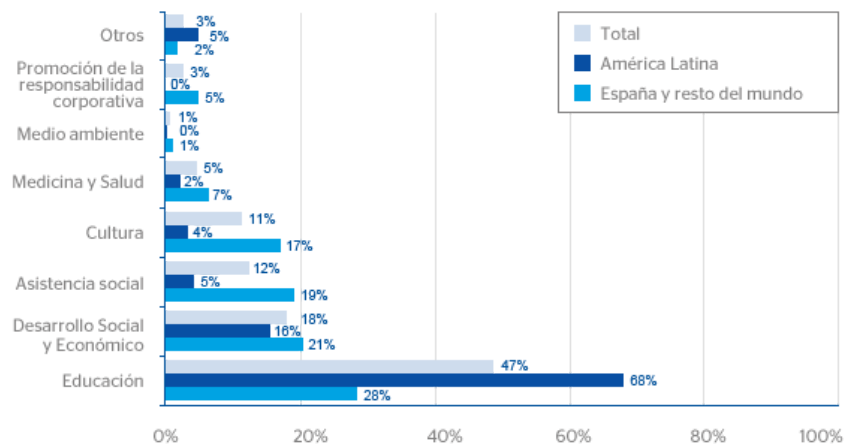
Además, en el 2012 hemos puesto en marcha nuevas iniciativas de *social engagement* tiempo que consolidamos las iniciadas en años anteriores.

Así, nuestros grupos de interés han aportado 10 millones de euros en todos los países en los que estamos presentes que, sumados a la cifra de inversión del Grupo, suponen en conjunto 91,25 millones de euros.

En esta línea, nuestros clientes han aportado 5,2 millones de euros al programa de becas de integración "Niños Adelante" en América Latina, nuestros empleados aportaron 1,23 millones de euros a proyectos de acción social, especialmente en Estados Unidos, y otros grupos de terceros 3,57 millones de euros como parte del efecto multiplicador de nuestros programas sociales.

### Inversión en programas sociales Grupo BBVA y fundaciones

### Distribución de la inversión en programas sociales por temática y zona



Alcance: Grupo BBVA

Por su parte, en el año 2012 hemos avanzado en la transversalidad entre proyectos de los diferentes programas prioritarios de nuestra responsabilidad corporativa, empoderando a los beneficiarios de las diferentes iniciativas con el acceso a más recursos.



## Educación

---

En el año 2012 la educación sigue siendo uno de los focos más importantes de nuestro compromiso con la sociedad a la que destinamos 30,7 millones de euros, el 38% del total de las inversiones en programas sociales, a través de programas de educación y juventud como las becas de integración «Niños Adelante», el proyecto La Primera Infancia de la OEI, Ruta Quetzal BBVA, el premio Acción Magistral, etc. Este porcentaje alcanza el 66% en América Latina.

### Niños adelante

En BBVA apostamos por la educación para mejorar la calidad de vida y futuro de la sociedad y consideramos que nuestro Plan de Acción Social en América Latina dirigido a la educación es una vía apropiada para generar desarrollo. En esta zona desarrollamos el programa becas de integración «Niños Adelante» desde 2007 como iniciativa dirigida a mejorar el acceso y la calidad de educación de niños y jóvenes de las zonas más desfavorecidas.

En el 2012 hemos destinado al programa «Niños Adelante» 16 millones de euros que han beneficiado a 63.974 niños y niñas.

#### Principales indicadores del programa niños adelante

El programa se ajusta a la realidad de cada país, beneficiando a diferentes colectivos. Así, en México a través del programa «Por los que se quedan» se benefician niñas y niños de padres mexicanos que emigran a Estados Unidos en busca de un mejor futuro en Colombia se beneficia a niños de zonas marginadas; en Panamá a niños de escasos recursos y extrema inaccesibilidad a la educación como la comarca indígena Nogbe Bugle; y en Perú a niños con déficit de comprensión lectora a través del programa «Leer es estar adelante».

Conseguida la consolidación del programa de becas de integración, en el año 2012 hemos avanzado en el desarrollo de iniciativas complementarias dirigidas a los becarios del programa y/o a jóvenes que viven en los municipios donde el programa tiene presencia.

En México, en escuelas de becarios del programa «Por los que se quedan», hemos desarrollado proyectos como “Ver Bien para Aprender Mejor”, que facilita sin coste gafas; “Ventajas de permanecer en la escuela” con empleados voluntarios de BBVA Bancomer; y escuelas socio-deportivas en alianza con la Fundación Real Madrid que ofrece práctica deportiva como actividad formativa y recreativa.

En Argentina, el programa becas de Integración se amplía con los Talleres de Expresión Artística, y el Programa de Investigación y Análisis, para crear y facilitar un espacio de diálogo y discusión plural. En Panamá beneficiarios de Niños adelante exponen sus pinturas.

Asimismo, en el 2012 hemos continuado con iniciativas para vincular a terceros al programa, como la participación de empleados voluntarios que actúan como padrinos y madrinan, y la aportación de fondos de clientes, mediante cajeros automáticos, banca en línea, e instrumentos financieros.

Destacan BBVA Bancomer en México, cuyos clientes aportan 4,6 millones de euros que refuerzan el programa de educación a través de fondos como el Fondo B+Educa o a través de la red de cajeros automáticos del país (programa “Bécalos”). Y BBVA Francés en Argentina, donde el programa Boca Social y otros han sumado 41 becas adicionales para niños desfavorecidos del barrio de Boca y de otras zonas.

El fondo de inversión B+Educa recibió en el 2012 el distintivo “Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial”, en la categoría de “Vinculación con la comunidad”, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliaRSE) y el Forum Empresa.

Por otro lado, desarrollamos en Perú el programa “Leer es estar adelante” con el objetivo de incrementar los niveles de comprensión lectora de los estudiantes peruanos y por el que hemos recibido el premio Luis Hochschild Plaut 2012, a la Promoción de la Educación de Excelencia. Durante el 2012 el programa atendió a 45.863 alumnos con las aportaciones del banco y las realizadas por terceros, 1.914 docentes en 440 escuelas de zonas urbano marginales y rurales.

## La Primera Infancia

Con el objetivo general de mejorar la calidad educativa de la primera infancia en América Latina, continuamos colaborando con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) en el proyecto de La Primera Infancia. Igualmente BBVA continúa compromiso de apoyar el cumplimiento de los objetivos plasmados en las Metas Educativas 2021.

El proyecto de La Primera Infancia se centra en el desarrollo e implementación del curso de habilitación de agentes educativos de educación inicial “Aprendiendo a educar a niñas y niños pequeños”. En el 2012 han participado 3.150 docentes, beneficiando con ello a unos 40.000 niños entre 0 y 6 años, que reciben una enseñanza de mayor calidad.

Respecto de la iniciativa «Metas educativas 2021: La educación que queremos para la generación de los bicentenarios», cuyo objetivo es lograr en 2021 una educación que dé respuesta satisfactoria a demandas sociales inaplazables: conseguir que más alumnos estudien, durante más tiempo, con una oferta de calidad reconocida, equitativa e inclusiva y en la que participe la gran mayoría de las instituciones y sectores de la sociedad.

Asimismo, en el marco de las Metas Educativas 2021 apoyamos la iniciativa de la OEI “Luces para aprender”, un proyecto educativo para Iberoamérica que dotará de electricidad y posibilidad de conexión a Internet a más de 60.000 escuelas.

Por último, hemos participado en el Congreso Iberoamericano de las Lenguas en la Educación y en la Cultura / IV Congreso Leer.es organizado por la OEI en Salamanca en una mesa paralela en la contamos algunas experiencias sobre la evaluación de la comprensión lectora y nuevas tecnologías, como el programa “Leer es estar adelante” de Perú.

## Ruta Quetzal BBVA

«Ruta Quetzal» es un programa formativo, patrocinado y organizado por BBVA desde 1993; que promueve la educación en valores asociados al esfuerzo, la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la superación de las desigualdades. Declarado de interés cultural por la UNESCO, el programa ha permitido que más de 8.000 jóvenes de entre 16 y 17 años amplíen sus conocimientos y desarrollen un espíritu de cooperación internacional.

La edición 2012 de Ruta Quetzal BBVA “La Real Expedición Botánica del Nuevo Reyno de Granada”, viajó a Colombia para seguir la estela de los lugares más relevantes por donde transitó la expedición dirigida por José Celestino Mutis (1732-1808), y conocer Aracataca, ciudad natal de García Márquez, y la Quinta de San Pedro Alejandrino en Santa Marta, hacienda en la que Bolívar pasó sus últimos días.

La expedición continuó por España, siendo recibidos en el Palacio del Pardo de Madrid por los Reyes de España, y desde Málaga embarcaron en el buque Galicia, siguiendo su derrota hasta Cartagena, para volver a Cádiz y conocer la ciudad natal de Mutis, y el ambiente histórico en el que se gestó la Constitución Española de 1812, “La Pepa”, que conmemoraba su bicentenario.

El programa académico, como en años precedentes, ha sido impulsado por la Universidad Complutense de Madrid, que realizó el proceso de selección de los jóvenes aspirantes y proporcionó profesores para desarrollar cursos y talleres durante la expedición.

## Otras iniciativas de educación

### Acción Magistral, compromiso con la educación en valores

En España, convocamos desde el año 2005 el Premio a la Acción Magistral, en colaboración con la FAD y UNESCO, con el fin de difundir y comunicar a la sociedad las experiencias y proyectos educativos relevantes que promueven y desarrollan docentes en centros educativos del país. Desde entonces, se han presentado más de 2.000 proyectos educativos de profesores y centros escolares de toda España.

En el 2012, bajo el lema “En la educación tú eres imprescindible”, hemos concedido se han concedido 150.000 euros a premios a la Acción Magistral al CEIP Gabriel Vallseca de Palma de Mallorca en la categoría de Infantil y Primaria, por un proyecto de Educación en Valores: “El barrio educa. Eduquemos con el barrio”; y al CEO Zambrana de Valladolid por un proyecto de integración en la comunidad educativa: “Nos caemos, nos levantamos, pero siempre continuamos” en la categoría de secundaria.

En el marco de la colaboración de BBVA con la FAD y UNESCO, hemos celebrado un Encuentro de Acción Magistral en Madrid, en Campus BBVA que versó sobre la Educación en Valores. Participaron en el mismo en torno a 200 profesores en activo de educación infantil, primaria y secundaria que analizaron de qué forma se aborda hoy en día la educación en valores en las aulas, cuáles son las necesidades del profesorado para desarrollar proyectos de este tipo en su día a día y cómo el educador puede convertirse en agente y dinamizador del cambio educativo.

También en colaboración con la FAD y la UNESCO, durante el año 2012 hemos trabajado para el lanzamiento a principios de 2013 del proyecto Acción Magistral, cuyo objetivo principal es crear y cohesionar una comunidad activa de profesores comprometidos y motivados que trabajan en valores sociales dentro del aula y que, de esta manera, tienen una influencia directa en su entorno.

### Premios Giner de los Ríos, mejora de la calidad educativa

La Fundación BBVA convoca desde 1983 los Premios Giner de los Ríos a la mejora de la calidad educativa, que reconocen con 129.000 euros repartidos en ocho categorías la labor del profesorado que innova en el ámbito de la metodología docente.

En el 2012, el premio especial al mejor trabajo, se ha otorgado a ‘Las hormigas como recurso didáctico: un estudio exhaustivo’, idea de Raúl Martínez, del Colegio Villa de Móstoles (Madrid). El objetivo es

utilizar las hormigas para aproximarse al método científico, estudiar de forma práctica la biodiversidad, descubrir la importancia ecológica de estos insectos e integrar las nuevas tecnologías de forma natural en las actividades docentes tradicionales.

### **Iniciativa «*Team. Works. In school*»**

En Estados Unidos hemos lanzado en el 2012 un plan de acción conjunto en el marco del programa NBA Cares, que incluye la iniciativa «*Team. Works. In school*» para restaurar colegios en seis de los principales estados donde desarrolla su actividad BBVA Compass.

Así, más de 600 voluntarios de BBVA Compass unidos a las leyendas de la NBA como Bob Lanier, Felipe López y otros, y a dignatarios locales, participaron en la iniciativa con aportaciones como pintura de murales y clases, trabajo de paisajismo, montaje de muebles, registro de libros de biblioteca, etc.



## Emprendimiento social

---

En el año 2012 hemos avanzado en el programa de apoyo a los emprendedores sociales en España y América Latina iniciado el año anterior como nuevo foco estratégico de nuestro compromiso con la sociedad.

Bajo la concepción de BBVA, el emprendedor social reconoce un problema social y es capaz de crear, gestionar y desarrollar un proyecto empresarial para provocar un cambio social. Los emprendedores sociales encarnan nuestra visión, trabajan por un futuro mejor para las personas.

El programa de emprendimiento social se desarrolla en dos ámbitos prioritarios, «Momentum Project» y el programa Jóvenes Emprendedores Sociales.

### «Momentum Project»

«Momentum Project» se consolida en el 2012 como programa de emprendimiento social con el desarrollo de la II edición del programa en España y la puesta en marcha de la I edición en México.

Hemos desarrollado «Momentum Project» con el mismo esquema del año anterior, junto a ESADE y la colaboración de PwC. Se trata de un programa global de apoyo al emprendimiento social que mediante formación, asesoramiento estratégico, visibilidad y financiación ayuda a emprendimientos sociales ya establecidos a crecer y escalar su impacto social. Los diez emprendedores que participan en cada edición se forman en gestión de empresa a través de un programa diseñado e impartido por ESADE. Tras el periodo de formación, un equipo formado por estudiantes de dicha escuela de negocios, directivos de BBVA y ejecutivos de otras empresas, les ayuda a elaborar un plan de crecimiento que, tras ser presentado en el Social Investment Day, opta a la financiación proporcionada por BBVA.

Además, los emprendimientos sociales reciben apoyo en la búsqueda de financiación para sus planes de crecimiento, mediante la organización del “Social Investment Day” y la creación por nuestra parte de un vehículo inversor.

En la II edición de Momentum Project en España se presentaron 97 candidaturas de las que fueron seleccionados los 10 emprendimientos sociales, que son: Apunts, Atentis CEE, Batec Mobility, Bolet Ben Fet, Montaraz, Txita txirrindak, Ampros-DePersona, Parallel 40, Rede Galega de Kioscos y Rus in Urbe, la huerta de Montecarmelo. De estas diez, las 6 primeras empresas, junto con La Tavella de la I edición, recibirán financiación a través de nuestro vehículo inversor por un importe de 1,5 millones de euros.

En el 2012, los emprendimientos sociales que participaron en la I y en la II edición facturaban conjuntamente 16,6 millones de euros y juntas proporcionan cerca de 600 empleos de los que el 72% son personas dependientes o en situación o riesgo de exclusión social.

Además, Momentum Project ha sido reconocido como una de “Las 100 mejores ideas del año” de los premios Actualidad Económica, y ha recibido el premio al mejor programa de innovación social por la Fundación Seres.

Por su parte, hemos iniciado en México la I edición de Momentum Project con el fin de impulsar a las pymes mediante una alianza estratégica con la escuela de negocios EGADE Business School, New Ventures México y la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

A finales de diciembre se habían seleccionado los 10 emprendimientos sociales que participarán en el programa. Los candidatos seleccionados son Amarantla, Café Ruta de la Seda, Casa para Ensamblar, Comunidad Indígena del Nuevo San Juan Parangaricutiro, Crea, Los Danzantes, Échale a Tu Casa, Ecole, Tienda del MAP y Unidos. Complementarán su capacitación con la Cátedra Bancomer, y la participación en los talleres del programa de Educación Financiera, «Adelante con tu futuro», de BBVA Bancomer.

Además, hemos desarrollado Momentum Himalaya, una iniciativa dirigida a impulsar un proyecto de emprendimiento social, con el objetivo de lograr la sostenibilidad de la escuela local en la aldea nepalí de Samagaon, a los pies del Monte Manaslu. Mediante el apoyo, en forma de acompañamiento estratégico, al proyecto de transformación de la oferta turística de la aldea se pretende dotar de fondos a la escuela, hasta ahora dependiente de ayudas y donaciones. En el 2012, en una primera fase de esta iniciativa, hemos realizado un estudio de viabilidad del proyecto empresarial, a la vez que se han entregado 100 becas a los escolares, consistentes en equipación y alimentos, para cubrir las necesidades de los estudiantes hasta que el proyecto sea sostenible.

## Programa de Jóvenes Emprendedores Sociales

En 2012 hemos organizado en colaboración con Ashoka la I edición del Concurso Iberoamericano “Cambia tu mundo” dirigido a jóvenes emprendedores sociales. Los 20 ganadores del concurso de los diferentes países de Iberoamérica han recibido 800€ como capital-semilla para la ejecución de los proyectos.

En Chile, 20 jóvenes del Hogar de Cristo han recibido ayuda y *mentoring* de 11 voluntarios del banco en el programa Jóvenes Emprendedores Sociales 2012, programa de apoyo y fomento del emprendimiento social, con foco en jóvenes vulnerables.

En esta misma línea, realizamos el programa Jóvenes Emprendedores en Perú en el marco del programa de becas a jóvenes quienes, a través de sus proyectos, se involucran en los conceptos de negocio y emprendimiento social. El resultado de esta experiencia enriquece a los participantes por el enfoque de inclusión social que se les brinda.

Por su parte, hemos apoyado el programa Jóvenes *Changemakers* en España en colaboración con Ashoka, que tiene como objetivo la promoción del emprendimiento juvenil. En el marco de este programa, se seleccionaron 7 proyectos sociales impulsados por jóvenes que recibirán un capital semilla para su ejecución. Estos jóvenes se incorporan a la red Ashoka Jóvenes *Changemakers*, que está vinculada a un movimiento global de jóvenes que cambian el mundo.

Con el patrocinio de BBVA, se ha celebrado en Madrid el Fórum de Jóvenes *Changemakers*, con la participación de algunos equipos ganadores de la I Edición del Concurso Iberoamericano ‘Cambia tu Mundo’ de Argentina, Perú, Colombia, Paraguay, México y España, y algunos miembros de los proyectos seleccionados por el programa Jóvenes *Changemakers*.

Finalmente en el 2012 hemos intervenido en el campamento de verano ‘*Action x Change*’ asesorando a los jóvenes de 11 países que participan en el campamento y que realizan diferentes actividades encaminadas a poner en marcha proyectos sociales que idearon previamente.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Investigación y cultura

---

Como expresión del compromiso de BBVA con la sociedad, la Fundación BBVA atiende a las principales preferencias y aspiraciones presentes en la sociedad a la que sirve: la salud, el medioambiente, el conocimiento, la innovación y la cultura.

### Líneas de actividad

El compromiso estable y continuado de Fundación BBVA se concreta en programas de actividad que atienden a estrictos criterios de innovación, observación de principios éticos y capacidad de proyección sobre el futuro, a los que ha destinado 15,5 millones de euros en el 2012. Para su diseño y desarrollo, la Fundación BBVA colabora con las principales instituciones científicas y culturales españolas.

Con este programa de actividad que es un diseño propio de la Fundación BBVA contribuye con los investigadores y creadores a la mejora de la sociedad, ofreciéndole nuevas oportunidades y proyectando el conocimiento y la cultura.

### Salud

La salud es una preocupación central social e individualmente y el cáncer, uno de los retos más acuciantes por su alta prevalencia. La respuesta a esa demanda descansa en la investigación, ya sea básica o clínica, que centra algunos de los principales proyectos de la Fundación BBVA.

El Programa de Biología Celular del Cáncer se desarrolla en el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO) con jóvenes investigadores; programas de investigación oncológica promovidos en colaboración con el Sloan-Kettering Cancer Center de Nueva York y el Institut de Recerca de Barcelona; y el programa para la identificación y aplicación de biomarcadores tumorales desde el mismo centro de Nueva York en colaboración con el Hospital Vall d'Hebron,

Además en el 2012 la Fundación BBVA ha continuado con la línea en editorial centrada en temas de salud con El libro de las enfermedades alérgicas y El asma en la infancia y la adolescencia.

### Cultura

En el área de la cultura, el compromiso de la Fundación BBVA se materializa en su apoyo a las artes plásticas, la música y la literatura. La actividad en artes plásticas se concreta en colaboraciones recurrentes con el Museo Nacional del Prado, el Museo Guggenheim Bilbao y la Fundación Miró de Barcelona para la organización de una gran exposición anual en cada uno de ellos.

La Fundación BBVA se ha destacado por su apoyo a la música desde distintos planos: la creación y composición, la grabación y difusión de las obras de nuestros principales compositores de varias generaciones, la interpretación y los premios, colaborando con el Teatro Real, la Joven Orquesta

Nacional de España, el Teatro de la Maestranza y Real Orquesta Sinfónica de Sevilla (ROSS), la Fundación Albéniz, o la Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera (ABAO).

## Análisis económico y social

El análisis económico y social de algunas de las principales dimensiones de la sociedad en un contexto global son objeto de la actividad de la Fundación BBVA y este año se han concretado en la radiografía de la educación y el tejido productivo en España -informes en colaboración con el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (Ivie) sobre universidades, educación secundaria y sobre crecimiento y productividad-, y en un amplio estudio de opinión pública, han analizado la cultura científica nacional en relación con otros países.

## Premios Frontera del Conocimiento

Los Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento están transmitiendo los mejores atributos de la ciencia española, que participa a través de la principal institución pública de investigación multidisciplinar, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

La proyección internacional de estos galardones se ha centrado en su rigor, garantizado por jurados de expertos que actúan de forma independiente, y ha logrado una excelente acogida por parte de la comunidad científica mundial, que participa tanto en los jurados como en el proceso de nominación desde las más prestigiosas instituciones académicas y de investigación.

### Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2012

|                                                  |                                                            |                                        |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Ciencias Básicas (Física, Química y Matemáticas) | Ingrid Daubechies<br>David Mumford                         | Matemáticos<br>belga y británico       |
| Biomedicina                                      | Douglas Coleman<br>Jeffrey Friedman                        | Químico y médico<br>norteamericanos    |
| Ecología y Biología de la Conservación           | Jane Lubchenco                                             | Ecóloga marina<br>estadounidense       |
| Tecnologías de la información y la Comunicación  | Lotfi A. Zadeh                                             | ingeniero electrónico de<br>Azerbaiyán |
| Economía, Finanzas y Gestión de Empresas         | Paul Milgrom                                               | Matemático estadounidense              |
| Música Contemporánea                             | Pierre Boulez                                              | Compositor francés                     |
| Cambio Climático                                 | Susan Solomon                                              | Investigadora estadounidense           |
| Cooperación al Desarrollo                        | Iniciativa Medicamentos para Enfermedades Olvidadas (DNDI) | Organización sin ánimo de lucro global |

La Fundación BBVA promueve otros premios para ofrecer reconocimiento y visibilidad a quienes contribuyen de forma esencial a mejorar. En el caso de los Premios a la Conservación de la Biodiversidad, el foco se centra en las actuaciones en España y Latinoamérica, así como en la difusión del conocimiento y sensibilización.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Apoyo a entidades sociales

---

En el marco de nuestro compromiso con la sociedad, hemos impulsado otras iniciativas tales como actuaciones de apoyo a la discapacidad y el Premio Integra, y otras actuaciones de asistencia social conscientes de las dificultades por las que atraviesa la sociedad en un momento de crisis económica como el actual. Así, en BBVA hemos reforzado nuestro compromiso con el entorno social más cercano a través del programa “Territorios Solidarios” y la plataforma de financiación colectiva BBVA Suma.

### Premio Integra, apoyo a la discapacidad

En el 2012, seguimos apoyando al mundo de la discapacidad con la implementación del Plan Integra, cuyo objetivo es impulsar la integración social y laboral de las personas con discapacidad, además de reforzar los conceptos de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Este plan se materializa y encuentra su máximo ejemplo en el Premio Integra de BBVA en España, que reconoce la labor de aquellas entidades y emprendimientos sociales que trabajan a favor de la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

El premio, dotado con 200.000 euros, ha recaído en el 2012 en la cooperativa catalana La Fageda, que da empleo a más de 150 personas con discapacidad. Asimismo se ha reconocido el alto valor de los proyectos de otras seis entidades de diferentes lugares de España, con una dotación económica de 50.000€ cada uno de ellos.

Este año hemos celebrado la IV edición del premio, una vez más con la colaboración las organizaciones que representan a la discapacidad en España: FEACEM, FUNDACIÓN ONCE, FEAPS, CERMI y COCEMFE.

También en el marco de la discapacidad hemos desarrollado iniciativas piloto focalizadas en la región noroeste de España como la concesión de créditos a hosteleros abulenses en materia de accesibilidad de sus negocios, la adaptación a los estándares internacionales de accesibilidad de una oficina comercial en Ávila, la elaboración de un manual de atención a clientes con discapacidad o la celebración de una exposición de billetes tridimensionales para facilitar la comprensión a personas con discapacidad visual.

### Territorios Solidarios

En BBVA apostamos por el desarrollo de proyectos solidarios, comprometidos con las necesidades de las sociedades en las que está presente. Por ello, el programa ‘Territorios Solidarios’ tiene como objetivo contribuir al desarrollo educativo y social, promoviendo la participación en acciones solidarias de los empleados de BBVA en España.

El programa ofrece a nuestros empleados en España la oportunidad de participar en la propuesta y selección de proyectos sociales desarrollados por entidades sin ánimo de lucro con los que están

involucrados o con los que se sienten más identificados. Los proyectos más apoyados reciben financiación.

En la I edición de 2012, se presentaron 848 solicitudes, de las que 559 fueron aprobadas, y 202 fueron finalmente las elegidas. Todo ello ha supuesto una importante participación por parte de los empleados: 1.188 han apadrinado diversos proyectos, que han sido votados por 13.489 compañeros (que representan el 4% y el 49% de la plantilla en España, respectivamente).

A estas 202 entidades hemos destinado 1,9 millones de euros, para apoyar a sus proyectos en áreas como la educación, la asistencia social, la cultura o el medio ambiente, y en la atención a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad.

## BBVA Suma

En el 2012 hemos puesto en marcha BBVA Suma, una plataforma digital de financiación colectiva que tiene el objetivo de contribuir a que las ONG, que trabajan en distintas causas solidarias y en respuesta humanitaria, puedan disponer de los fondos necesarios para hacerlo a través de la suma de las pequeñas donaciones de muchas personas.

Se trata de una plataforma de financiación colectiva, con dos pestañas diferenciadas, en la que el usuario puede donar de una forma sencilla (en solo tres clics) a la causa que elija tantas veces como quiera.

Una pestaña, denominada Respuesta Humanitaria, está destinada a acciones que requieren de una ayuda inmediata, como por ejemplo las crisis de hambruna del Sahel y el Cuerno de África o el terremoto de Haití.

La otra pestaña, Causas Solidarias, tiene la intención de servir de puente a otro tipo de proyectos, no menos importantes, como la construcción de una escuela en un lugar desfavorecido, la ayuda a discapacitados, etc.

Desde su lanzamiento a mediados de año, se han recaudado a través de BBVA Suma 142.875 euros que apoyan a 62 causas solidarias y proyectos de ayuda humanitaria de diferentes ONGs y entidades sin ánimo de lucro.

A través de BBVA Suma y en colaboración con Cáritas, Cruz Roja y Banco de Alimentos, hemos puesto en marcha la iniciativa 'Tu solidaridad vale el doble', campaña de donación para clientes, empleados y accionistas para cubrir necesidades básicas como la alimentación de miles de personas en España afectadas por la crisis económica.

BBVA hizo una aportación de 500.000€ a cada entidad e igualó la cantidad que cada donante aportó a los proyectos de cada una de ellas. Así, los clientes, empleados y accionistas de BBVA han donado 1.656.451 euros a través de BBVA Suma y de la red de oficinas del banco en tanto que BBVA ha multiplicado por X2 la misma cantidad. En total, se ha aportado a las 3 entidades casi 5 millones de euros.

## Estados Unidos

En Estados Unidos, participamos en la organización de actividades de asistencia social a través de la Fundación BBVA Compass, que trabaja con comités de aportaciones locales y siguiendo una estrategia

localizada, centrada y de inclusión en la comunidad, dedicada a generar un efecto significativo y medible en las comunidades a las que prestamos servicios.

En 2012 nos hemos centrado en dos áreas principales destinando el 30% de nuestras donaciones a iniciativas de desarrollo de la comunidad (incluyendo educación financiera) y un 30% a educación. El 40% restante de nuestros donativos se divide en cuatro categorías: salud y servicios humanitarios, arte y cultura, medio ambiente y recursos naturales y diversidad e inclusión.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



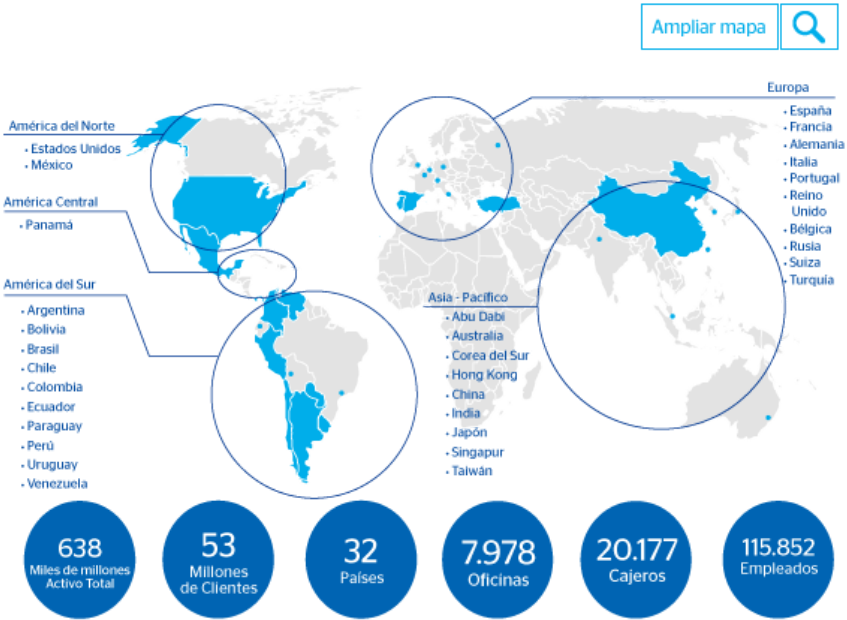
# Perfil, progresos y objetivos

Información de Responsabilidad Corporativa 2012



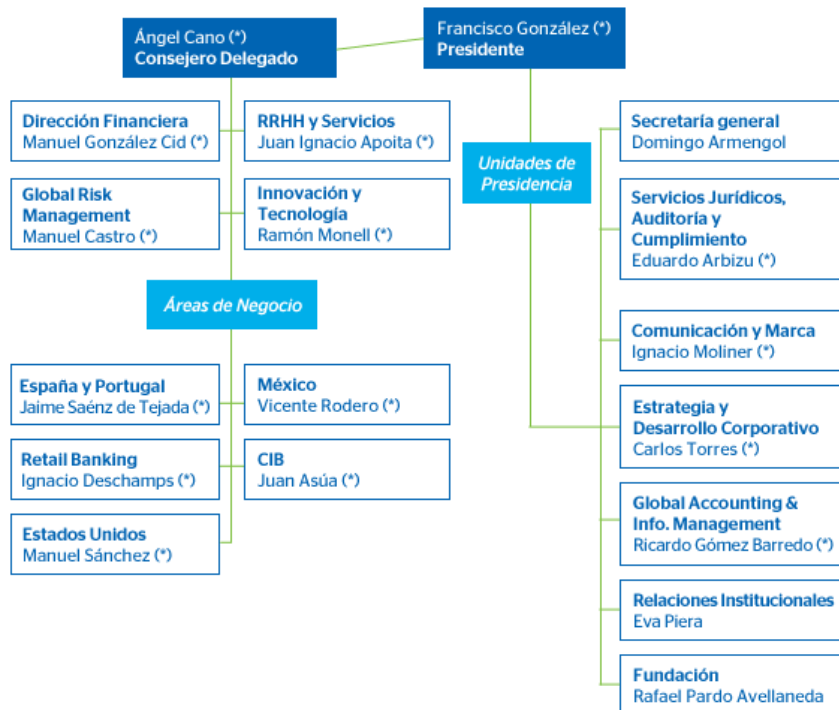
El Grupo BBVA, entidad financiera global, tiene una posición destacada en España y América Latina y una creciente presencia en Estados Unidos y Asia. Nuestro grupo está formado por 115.852 empleados en todo el mundo, atiende a 53.215.568 millones de clientes y tiene 1.012.864 accionistas.

Principales entidades del grupo





## Organigrama y estructura del negocio



\* Miembros del Comité de Dirección





## Informes anuales de RC publicados en otros Bancos del Grupo

|                               |            | CALIFICACIÓN GRI 2011 | VERIFICADO POR DELOITTE |
|-------------------------------|------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>BBVA Bancomer</b>          | desde 2007 | A+                    | ✓                       |
| <b>BBVA Banco Continental</b> | desde 2005 | A+                    | ✓                       |
| <b>BBVA Banco Francés</b>     | desde 2007 | B+                    | ✓                       |
| <b>BBVA Banco Provincial</b>  | desde 2006 | B+                    | ✓                       |
| <b>BBVA Colombia</b>          | desde 2007 | A+                    | ✓                       |
| <b>BBVA Chile</b>             | desde 2007 | B+                    | ✓                       |
| <b>BBVA Compass</b>           | desde 2008 | B+                    | ✓                       |



## Premios y reconocimientos

---

- Noviembre 2012. BBVA, mejor empresa española según el ranking europeo de comunicación sobre RSC en Internet que elabora Lundquist.
- Mayo 2012. Momentum Project, elegida una 'Las 100 mejores ideas del año' por la revista Actualidad Económica. Esta iniciativa también recibió el premio Seres a la Innovación y el Compromiso Social de la Empresa en Octubre del 2012.
- Diciembre 2012. La Fundación Microfinanzas BBVA, premio *Social Investment Pioneers* de Naciones Unidas en la categoría de Social Business.
- Agosto 2012. El programa Niños Adelante, distinguido con el sello "Más por Chile", concedido por el gobierno de Chile. Este programa también le ha valido a BBVA Chile ser distinguido con el 'Premio al Buen Ciudadano Empresarial 2012' por la Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio.
- Junio 2012. BBVA Compass, reconocido por tercer año consecutivo por *Financial Services Roundtable*, con el galardón 'Liderazgo en Servicio Comunitario'.
- Abril 2012. BBVA Bancomer recibe el distintivo como Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía.
- Noviembre 2012. BBVA Continental ganador del premio Luis Hochschild Plaut 2012 a la Promoción de la Educación de Excelencia por la implementación del programa Leer es estar adelante.



## Indicadores clave de RC

### Indicadores clave de responsabilidad corporativa

|                                                                                                                   | 2012      | 2011    | 2010    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|---------|
| <b>Económicos <sup>(1)</sup></b>                                                                                  |           |         |         |
| Puesto en ranking mundial de bancos privados por capitalización bursátil <sup>(2)</sup>                           | 12º       | 9º      | 14º     |
| Valor económico añadido (EVA) (millones de euros)                                                                 | 22.598    | 21.615  | 18.559  |
| Fondos de inversión socialmente responsables respecto al total de fondos de inversión y pensiones gestionados (%) | 2,57      | 2,42    | 2,13    |
| <b>Sociales</b>                                                                                                   |           |         |         |
| Índice de satisfacción de clientes particulares <sup>(3)</sup>                                                    | 7,13      | 7,46    | 7,53    |
| Índice de satisfacción global de empleados (%) <sup>(4)</sup>                                                     | 76        | n.a.    | 73      |
| Índice de satisfacción de proveedores (%) <sup>(5)</sup>                                                          | n.d.      | n.a.    | 79      |
| Horas de formación por empleado(6)                                                                                | 48        | 48      | 44      |
| Mujeres en puestos directivos (Comité de Dirección y Directivos Corporativos/Directivos) (%)                      | 10/19     | 9/19    | 10/18   |
| Diversidad hombres y mujeres (%)                                                                                  | 47/53     | 48/52   | 48/52   |
| Recursos destinados a compromiso con la sociedad (millones de euros)                                              | 81,25     | 74,24   | 76,03   |
| Recursos destinados a compromiso con la sociedad sobre beneficio atribuido                                        | 4,85      | 2,47    | 1,65    |
| Número de becados del programa «Niños Adelante»                                                                   | 63.974    | 61.436  | 60.099  |
| Número de participantes del Programa de Educación Financiera (7)                                                  | 1.159.032 | 814.483 | 416.325 |
| Número de beneficiarios directos e indirectos de Fundación Microfinanzas BBVA(millones) (8)                       | 5,2       | 3,7     | 2,5     |
| Número de clientes de Fundación Microfinanzas BBVA                                                                | 1.293.514 | 948.508 | 620.584 |
| Importe total microcréditos otorgados por Fundación Microfinanzas BBVA (millones de euros)                        | 861       | 737     | 432     |
| Importe medio microcréditos de Fundación Microfinanzas BBVA (euros)                                               | 965       | 1.052   | 696     |
| Número de voluntarios                                                                                             | 4.334     | 4.328   | 5.268   |
| <b>Medioambientales <sup>(9)</sup></b>                                                                            |           |         |         |
| CO <sub>2</sub> emitido por empleado (t) <sup>(10)</sup>                                                          | 3,72      | 4,13    | 4,04    |
| Consumo de papel por empleado (t)                                                                                 | 0,12      | 0,13    | 0,13    |
| Consumo de agua por empleado (m3)                                                                                 | 33,36     | 40,12   | 48,88   |
| Electricidad por empleado (MWH)                                                                                   | 8,50      | 8,92    | 8,72    |
| Número de ocupantes en edificios con certificación ISO 14001                                                      | 26.697    | 20.267  | 16.593  |
| <b>Gestión y gobierno de responsabilidad y reputación corporativas (RRC)</b>                                      |           |         |         |
| Número de comparecencias de RRC ante el Consejo de Administración                                                 | 1         | 2       | 1       |
| Comités locales o intervenciones de RRC en Comités de Dirección (global, local y de negocio)                      | 14        | 16      | n.a.    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2012 | 2011 | 2010 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| <p>Nota: n.a. = no aplica. n.d. = no disponible.</p> <p>(1) Otros indicadores económicos clave de RC son: beneficio atribuido por acción, capitalización bursátil y tasa de morosidad, cuyos datos pueden consultarse en la tabla de datos relevantes del Informe BBVA en 2012.</p> <p>(2) Ranking mundial entre las 18 entidades que constituyen el peer group de BBVA: Wells Fargo, HSBC, JPMorgan, Citigroup, Santander, Bank of America, BNP, UBS, Deutsche Bank, RBS, Barclays, CS, Lloyds Bank, Intesa, SG, Unicredit, Credit Agricole, CommerzBank.</p> <p>(3) Datos escala 1-10 y con alcance España según perímetro de consolidación a cierre de cada ejercicio. Fuente: FRS Inmark.</p> <p>(4) Encuesta bienal. No incluye a los empleados de Unnim por haberse realizado la encuesta de 2012 con anterioridad a su incorporación al Grupo BBVA.</p> <p>(5) Encuesta bienal. Resultados de 2012 no disponibles en el momento de publicación de la IRC 2012.</p> <p>(6) Valores calculados considerando la plantilla media del ejercicio.</p> <p>(7) Cifras correspondientes a cursos escolares: en 2012 datos del curso 2011-12 en España y Portugal, en 2011 del curso 2010-11 en España y Portugal, en 2010 del curso 2009-10 en España.</p> <p>(8) Beneficiarios indirectos calculados multiplicando el número de clientes por el ratio medio de unidad familiar.</p> <p>(9) Los indicadores de agua, electricidad y CO2 de años anteriores se han actualizado, principalmente, por la incorporación de los datos de USA que se encontraban en proceso de revisión en el momento de la publicación de la IRC 2011.</p> <p>(10) Para el cálculo se ha considerado la compra de energía verde por parte de España.</p> <p><i>Alcance: Grupo BBVA</i></p> |      |      |      |

## Ratings de sostenibilidad

---



Desde el 2001, BBVA está incluido en el DJSI World y desde el 2005 en el DJSI STOXX. [Ver nuestras últimas puntuaciones.](#)



BBVA es parte de los índices MSCI World ESG, MSCI EAFE ESG y MSCI Europe ESG.



BBVA está incluido en el ASPI Eurozone y en los Ethibel Sustainability Indexes, y por primera vez en el 2007 en el Ethibel Excellence Index.



El Grupo BBVA es parte de los índices FTSE4Good desde el 2005 y en el 2008 entró a formar parte del índice FTSE4 Good Ibex.



BBVA renueva en el 2011 su consideración como PRIME en la comparación con los mejores bancos globales o Best in Class.



Sustainalytics, anteriormente denominado Analistas Internacionales en Sostenibilidad (AIS), continúa evaluando y otorgando *rating* en sostenibilidad a BBVA desde el 2005.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Progresos 2012 y objetivos 2013

### PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DE RC

| OBJETIVOS 2012                                                                                                                                         | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Reportar regularmente (mínimo una vez al año) al Consejo de Administración                                                                          | Una intervención en el Consejo de Administración, y una intervención en la Comisión Delegada Permanente del Consejo                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%                                  |
| 2. Proyecto Impacto en la Sociedad: construir mapa de indicadores de la contribución social de la actividad de BBVA y comunicarlo                      | Definidos y comunicados indicadores de la contribución social de la actividad de BBVA. Realizado estudio de investigación para analizar aceptación de los indicadores de impacto social entre clientes y empleados                                                                                                                                                         | 75%                                   |
| 3. Elaborar informe del impacto de la tasa fiscal efectiva de BBVA verificado por auditor independiente                                                | Objetivo pospuesto a 2013                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0%                                    |
| 4. Aprobar el plan estratégico de RRC 2013-2015                                                                                                        | Aprobado el Plan Estratégico de RRC 2013-2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%                                  |
| 5. Actualizar las políticas de Derechos Humanos, Medio Ambiente y la Norma de Actuación en Materia de Defensa                                          | Actualizada Norma de Actuación en Materia de Defensa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 50%                                   |
| 6. Fomentar y participar en iniciativas en materia de RC junto con otras compañías e instituciones y adhesión a compromisos internacionales relevantes | Firma de la Natural Capital Declaration promovida por Naciones Unidas. Participación en la cumbre de sostenibilidad Rio+20. Participación en el grupo de trabajo de AECA para definición de un cuadro integrado de indicadores - taxonomía XBRL.                                                                                                                           | 100%                                  |
| 7. 2 intervenciones de RRC en Comité de Dirección Grupo                                                                                                | Creación del Comité de Responsible Business y celebración de una sesión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 50%                                   |
| 8. Participación de RRC en 20 Comités de Dirección locales, con un mínimo de 2 por país                                                                | 14 intervenciones en total (Argentina, Chile, Colombia, España y Portugal, Panamá, Paraguay y Perú)                                                                                                                                                                                                                                                                        | 25%                                   |
| 9. Incluir temas de RRC en al menos 2 Comités de Dirección de USA                                                                                      | Objetivo pospuesto a 2013                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0%                                    |
| 10. Realizar acciones dirigidas a la consecución y difusión de los ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio)                                           | BBVA contribuye a la consecución de los ODMs a través de distintas iniciativas como la Fundación Microfinanzas BBVA, el plan de Acción Social para América Latina, la Educación Financiera, la Política de RRHH, el Plan Global de Ecoeficiencia y la aplicación de los Principios de Ecuador. También ha apoyado su difusión a través de la campaña 'Y tú sin enterarte'. | 75%                                   |

| OBJETIVOS 2012                                                       | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 11. Mejorar el Modelo de Gestión del Riesgo de Blanqueo de Capitales | Implantación de mejoras en los sistemas de categorización de clientes desde la óptica de riesgo de PBC & FT. Perfeccionamiento de los sistemas de monitorización ya existentes en todas las unidades del Grupo. Adaptación de las políticas y procedimientos internos a los cambios normativos producidos en países donde estamos presentes e incorporando las mejores prácticas internacionales en estas materias | 100%                                  |

## GRUPOS DE INTERÉS

| OBJETIVOS 2012                                                                                                          | PROGRESOS REALIZADOS                                                                       | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 12. Incluir asuntos RSC-ESG en las presentaciones institucionales y de resultados                                       | Incluidos temas RSC-ESG en presentaciones institucionales, de resultados y de accionistas. | 100%                                  |
| 13. Crear el Comité ESG Investment y celebrar 2 sesiones                                                                | Celebrada una sesión del Comité ESG Investment                                             | 50%                                   |
| 14. Instaurar reuniones semestrales corporativas de revisión de la evolución de la marca y reputación y su comunicación | Celebrada una sesión en 2012 con la información del primer semestre.                       | 50%                                   |
| 15. Identificar lista corta de grupos de interés clave                                                                  | Identificada lista                                                                         | 100%                                  |

## EDUCACIÓN FINANCIERA

| OBJETIVOS 2012                                                                                                            | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                           | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 16. 3.500 centros y más de 650.000 beneficiarios con el programa "Valores de futuro" en España durante el curso 2011-2012 | 3.825 centros y 780.451 beneficiarios con el programa "Valores de futuro" en España durante el curso 2011-2012 | 100%                                  |
| 17. 800 centros y más de 105.000 beneficiarios con el programa "Valores de futuro" en Portugal durante el curso 2011-2012 | 849 centros y 126.944 beneficiarios con el programa "Valores de futuro" en Portugal durante el curso 2011-2012 | 100%                                  |
| 18. Definir la estrategia, adaptar los contenidos e implantar "Valores de futuro" en México                               | Valores de Futuro se ha implantado en México en el curso 2012-2013                                             | 100%                                  |
| 19. 5.000 beneficiarios con el programa "Adelante con tu futuro" en América del Sur                                       | 14.088 beneficiarios con el programa "Adelante con tu futuro" en América del Sur                               | 100%                                  |
| 20. 200.000 beneficiarios del programa "Adelante con tu futuro" en México*                                                | 225.875 beneficiarios en México del programa "Adelante con tu futuro" en México                                | 100%                                  |
| 21. Organizar y participar en foros e iniciativas que promuevan la educación financiera                                   | Organizados 2 seminarios educación financiera jóvenes durante reunión anual OCDE                               | 100%                                  |

## INCLUSIÓN FINANCIERA

| OBJETIVOS 2012                                                                                                                              | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                                                                                                                                  | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 22. Cerrar dos nuevas operaciones. Presencia operativa en un país más                                                                       | <u>Incorporación del Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana</u>                                                                                                                                     | 50%                                   |
| 23. Incrementar al menos en un 20% (250 alumnos) el número de ejecutivos formados en microfinanzas                                          | 398 nuevos oficiales de crédito formados, un 60% más que el año anterior. 1.670 personas formadas desde el 2009.                                                                                                      | 100%                                  |
| 24. Realizar tres nuevos talleres de formación en buen gobierno para miembros de consejos directivos de entidades microfinancieras en Latam | Objetivo pospuesto a 2013, se realizarán 2 talleres en Perú y 1 en República Dominicana. En 2012 se realizó la preparación de materiales, capacitación y preparación del lanzamiento e impartición de estos talleres. | 0%                                    |
| 25. Proyecto de segmentación: Mapa de la Pobreza en América Latina                                                                          | Desarrollada propuesta de valor para el mundo agropecuario (implementado en Colombia).                                                                                                                                | 50%                                   |
| 26. Desarrollar e implantar Indicadores de Impacto Social                                                                                   | Definido un sistema propio de medición social cuyos resultados se tiene previsto publicar en 2013.                                                                                                                    | 75%                                   |
| 27. Ampliar la base de clientes fortaleciendo el proceso de bancarización                                                                   | 1.015.454 nuevos clientes de Cuenta Express, lo que supone un crecimiento de la base de clientes de Cuenta Express de 107%.                                                                                           | 100%                                  |

## BANCA RESPONSABLE - Orientación al cliente

| OBJETIVOS 2012                                                                                                                                                   | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                                                                             | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 28. Obtener certificación AA de Euracert para www.bancaparatodos.com                                                                                             | Obtenida certificación AA de Euracert para la web www.bancaparatodos.com                                                                                         | 100%                                  |
| 29. Diseñar plan de implantación de comunicación transparente, clara y responsable (TCR) en España                                                               | En desarrollo, en el marco del plan estratégico 2013-2015, con vistas a su implantación a nivel global                                                           | 50%                                   |
| 30. Incorporar criterios de RRC en el diseño de productos y servicios. Revisar y fortalecer la gestión de riesgo reputacional en los comités de nuevos productos | Aprobada la introducción del riesgo reputacional en los comités de nuevos productos, cuyo funcionamiento se encuentra en revisión                                | 100%                                  |
| 31. Realizar talleres de formación "people centrity" para Segment Managers                                                                                       | Iniciativa no llevada a cabo                                                                                                                                     | 0%                                    |
| 32. Desarrollo, implantación y seguimiento de soluciones individuales para clientes con dificultades de pago en sus hipotecas                                    | 46.238 operaciones vivas a 31 de diciembre del 2012 de refinanciación y reestructuración con garantía hipotecaria de BBVA S.A. a personas físicas no empresarios | 75%                                   |

## BANCA RESPONSABLE - Finanzas responsables

| OBJETIVOS 2012                                                                           | PROGRESOS REALIZADOS                                                               | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 33. Aprobar por el Risk Management Committee la Norma de Actuación en Materia de Defensa | Aprobada Norma de Actuación en Materia de Defensa por el Risk Management Committee | 100%                                  |

| OBJETIVOS 2012                                                                                                                                                                                                        | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                                                                                                                              | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 34. Incorporar a BBVA Compass (EE.UU.) en el circuito de gestión del riesgo medioambiental del Grupo                                                                                                                  | Iniciada la incorporación de BBVA Compass al circuito de gestión del riesgo medioambiental del Grupo. En este sentido, en 2012 ha entrado en vigor el procedimiento local de USA relativo a Principios de Ecuador | 50%                                   |
| 35. Adaptar manual para la gestión de Riesgos Sociales y Medioambientales en la actividad crediticia en todos los países del Grupo BBVA                                                                               | Adaptado el Manual para la gestión de Riesgos Sociales y Medioambientales en la actividad crediticia en Perú, Colombia, Venezuela, Chile, Argentina, México y USA                                                 | 75%                                   |
| 36. Celebrar dos sesiones del Comité SAR                                                                                                                                                                              | Durante el 2012 no se celebró ninguna sesión del Comité SAR                                                                                                                                                       | 0%                                    |
| 37. Mantener el número de analistas formados en análisis de riesgos ambientales y sociales                                                                                                                            | 13 analistas becados (de los cuales 10 tomaron el curso). En el 2011 fueron 12                                                                                                                                    | 75%                                   |
| 38. Continuar con el despliegue de infraestructuras tecnológicas globales para la gestión del fraude en el Grupo, y optimizar los procesos de gestión de este tipo de riesgo, especialmente en lo referido a tarjetas | Definidos nuevos controles de seguridad con el objetivo de cubrir nuevos riesgos y reforzar el modelo de control existente                                                                                        | 100%                                  |
| 39. Completar el mapa de riesgos consolidado con los ejercicios de USA y CIB (Corporate & Investment Banking)                                                                                                         | Consolidado el mapa de riesgos con el ejercicio de CIB                                                                                                                                                            | 50%                                   |

## BANCA RESPONSABLE – Recursos Humanos

| OBJETIVOS 2012                                                                                                             | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                                                                                                                   | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 40. Implantar e impulsar las iniciativas corporativas aprobadas en cada una de las áreas/países                            | Aprobadas por el Comité Estratégico y Operativo 8 iniciativas corporativas dentro del Plan de Diversidad de Género, que están siendo implantadas globalmente en cada una de las áreas/países           | 50%                                   |
| 41. Valorar evolución de la diversidad de género tras la implantación de las mismas                                        | En proceso de valoración como consecuencia de la necesidad de maduración de las iniciativas implantadas                                                                                                | 0%                                    |
| 42. Lanzar contenidos de RC a directivos a través de i-pad                                                                 | Iniciativa llevada a cabo en 2012                                                                                                                                                                      | 100%                                  |
| 43. Generalizar la incorporación de temas RRC en los perfiles funcionales de las áreas (PDI-Plan de Desarrollo Individual) | Objetivo pospuesto a 2013.                                                                                                                                                                             | 0%                                    |
| 44. Incorporar capítulo formación RRC en módulo de nuevas incorporaciones                                                  | Se ha lanzado el pack de formación “Welcome to BBVA” para todas las nuevas incorporaciones en todas las geografías y áreas del grupo donde se incluye un curso de formación on line en materia de RRC. | 100%                                  |
| 45. Mantener el número de empleados que colaboran como voluntarios                                                         | 4.334 empleados han colaborado como voluntarios en 2012, frente a los 4.328 en 2011                                                                                                                    | 100%                                  |

## BANCA RESPONSABLE – Inversión responsable

| OBJETIVOS 2012                                                     | PROGRESOS REALIZADOS                                            | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 46. Realizar el tercer rating de sostenibilidad del Plan de Empleo | Realizado rating de sostenibilidad del Plan de Empleo           | 100%                                  |
| 47. Extender el ejercicio del derecho de voto a compañías europeas | Extendido el ejercicio del derecho de voto a compañías europeas | 100%                                  |
| 48. Formar a gestores de Asset Management en ISR                   | Formación realizada para gestores de Renta Variable             | 100%                                  |

## BANCA RESPONSABLE - Compras responsables

| OBJETIVOS 2012                                                                  | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                      | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 49. Aprobar e implantar la política de compras responsables del Grupo           | Aprobada la Política de Compras Responsables de BBVA en el Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables | 50%                                   |
| 50. Extender el Global Procurement System a nuevas geografías y funcionalidades | Implantado en la plataforma GPS el ciclo completo de aprovisionamiento en México, Perú, Colombia y Chile  | 75%                                   |

## BANCA RESPONSABLE - Medio ambiente

| OBJETIVOS 2012                                                                                                                                                                                                              | PROGRESOS REALIZADOS                                                                   | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 51. BBVA firmante de CDP Carbon Action                                                                                                                                                                                      | Firmada adhesión a CDP Carbon Action                                                   | 100%                                  |
| 52. Reducir los consumos (por empleado): 12,69% de emisiones de CO <sub>2</sub> ; 1,59% de papel; y 6,03% de electricidad, con arreglo al PGE. Elaborar el nuevo Plan Global de Ecoeficiencia, que entrará en vigor en 2013 | - Emisiones: reducción 10,20% - Papel: reducción 9,60% - Electricidad: reducción 5,01% | 50%                                   |

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

| OBJETIVOS 2012                                                                                                                                                                  | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                                                                                                                                                             | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 53. Impulsar actuaciones para la sensibilización y promoción de la integración laboral de personas con discapacidad en España, con énfasis en las necesidades de carácter local | Premio Integra a La Fageda, empleo de integración. Iniciativas para discapacidad en región noroeste: créditos a hosteleros para accesibilidad, manual de atención a clientes con discapacidad y exposición de billetes para discapacidad visual. | 100%                                  |
| 54. 65.000 niños beneficiarios del programa de becas de integración Niños Adelante                                                                                              | 63.974 niños beneficiarios del programa de becas de integración Niños Adelante                                                                                                                                                                   | 100%                                  |
| 55. Consolidar los objetivos a través de los instrumentos financieros locales creados                                                                                           | Cientes aportan 4,6 millones de euros que refuerzan el programa de becas (Fondo B+Educa, Béalos, Leer es estar adelante, Boca Social), un 53% más que en 2011                                                                                    | 100%                                  |

| OBJETIVOS 2012                                                                                                             | PROGRESOS REALIZADOS                                                                                                                                                                          | % DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 56. II edición de Momentum Project España I edición de Momentum Project en México y Perú Concursos y talleres para jóvenes | Desarrollada II edición de Momentum Project España, la I edición en México y puestas las bases en Perú. Desarrollado Concurso para jóvenes "Cambia tu mundo"                                  | 100%                                  |
| 57. Consolidar Territorios Solidarios y ampliar en un 20% los proyectos presentados                                        | I edición Territorios Solidarios con 848 proyectos presentados. En la II edición se han presentado 937 (incremento del 12% sobre 2011). Se amplía en más de 1.000 el nº de empleados padrinos | 75%                                   |
| 58.. Lanzar BBVA Suma con herramientas de financiación colectiva en apoyo de pequeñas entidades solidarias                 | Lanzada BBVA Suma con herramientas de financiación colectiva para causas solidarias y respuesta humanitaria                                                                                   | 100%                                  |

*\* Errata publicada en Informe de Responsabilidad Corporativa de 2011 donde se hacía referencia a 400.000 beneficiarios, siendo el objetivo correcto: "200.000 beneficiarios del programa "Adelante con tu futuro" en México".*

## Otros hechos relevantes del 2012:

**Inversión Responsable:** Desarrollo de modelo propietario de ASG de Renta Fija para generar rating ASG. Para 2013 está previsto incorporar el modelo al proceso inversor de Renta Fija en pensiones. Inclusión Financiera: Piloto del programa «Celularízate» en 308 pequeños comercios en México.

**Orientación al Cliente:** Definición del programa «Yo soy empleo» para apoyar a Pymes en la generación de puestos de trabajo en España.

Los objetivos 2013 serán fijados de acuerdo con el marco del plan estratégico 2013-2015 recién aprobado y se comunicarán en [www.bancaparatodos.com](http://www.bancaparatodos.com).



# Criterios y estándares de la información



## Información de Responsabilidad Corporativa 2012

---

En el 2013 presentamos nuestro tercer informe integrado, con el objetivo de ofrecer una información relevante, concisa y clara para todos nuestros grupos de interés, y de acuerdo a las tendencias más innovadoras en materia de reporting a nivel internacional, promovidas por el *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Este informe describe nuestro desempeño y resultados en el 2012 en materia financiera, complementada con la información más relevante social, ambiental y de gobierno corporativo de BBVA.

Por su parte, esta versión online de nuestra Información de Responsabilidad Corporativa 2013 ofrece información complementaria sobre nuestro desempeño en esta materia, y responde a las demandas de nuestros grupos de interés más especializados. La información está organizada de acuerdo a los ejes estratégicos de nuestra política de RC, y ha sido sometida a una revisión independiente en los términos de alcance y procedimiento de años anteriores.

## Criterios del Informe

---

La información reportada corresponde al Grupo BBVA y al año 2012, e incluye datos comparativos referentes al 2011 y 2010 con indicación del alcance de los mismos. Si en algún caso han existido modificaciones de los datos históricos por mejoras en las métricas, siempre se ha recalculado la serie histórica y se ha incluido una explicación de dicha modificación. Por otro lado, para aquellos indicadores en los que ha sido posible la consolidación, se han incluido los datos de Unnim. No se ha consolidado información social y medioambiental de las sociedades multigrupo financieras, las cuales se integran en las Cuentas Anuales por el método de integración proporcional. La sociedad multigrupo más significativa es Garanti.

Entre los avances de este año relativos a nuestro proceso de *reporting*, destacamos:

- Una mayor integración de la información financiera y no financiera (también llamada ESG) en la información corporativa, fruto de una estrecha colaboración entre las áreas de Global Accounting & Information Management y Responsabilidad Corporativa.
- Un modelo de comunicación de la sostenibilidad avalado a nivel internacional, y que se basa en la constante actualización y diálogo con nuestros grupos de interés, a través de distintos canales, y especialmente, a través nuestra web, bancaparatodos.
- Una mayor accesibilidad a la información, ya que bancaparatodos ha sido desarrollada de acuerdo con los estándares de XHTML y CSS de la W3C, y cuenta el certificado EURACERT de accesibilidad doble A de de WAI (Web Accessibility Initiative), lo que posibilita el acceso a un mayor número de personas, incluidas aquellas con discapacidades (sean visuales, auditivas, cognitivas o motrices) o con limitaciones tecnológicas.

En la determinación de la relevancia y materialidad de los contenidos a incluir, se han tenido en cuenta las expectativas y demandas informativas de los principales grupos de interés de BBVA, con una continuidad en los procesos de consulta, según las recomendaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (versión 3 2006), de Global Reporting Initiative (GRI), y de la norma AA1000 que comprende la Norma de Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008) y la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000 AS (2008). En esta línea, se ha realizado un análisis específico para valorar la validez y relevancia de los asuntos considerados en el actual contexto tal y como se describe en el capítulo “Principios, Políticas y Grupos de Interés”. Asimismo, el Grupo BBVA prioriza la definición y ejecución de sus compromisos en función de los asuntos relevantes identificados en materia de RC. Estos compromisos se pueden consultar en el apartado “Progresos 2012 y objetivos 2013”.

La presente información se completa con el Informe BBVA en el 2012 y en las Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión 2012, además de otras informaciones disponibles en la web de accionistas e inversores de BBVA.

## Referencias básicas y estándares internacionales

Esta información ha sido elaborada de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI G3), con un nivel de aplicación A+, y de la que se incluye información sobre los indicadores centrales y del suplemento financiero. Además, sigue la norma AA1000 APS de Accountability. Asimismo, esta información da respuesta al Informe de Progreso 2012 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e incluye las actuaciones relativas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.

## Rigor y verificación

La sistematización y gestión de información nos permite proporcionar una sólida fuente de contenidos. Un auditor externo, en este caso Deloitte, revisa la información según el alcance incluido en el Informe de revisión independiente. Las recomendaciones puestas de manifiesto en estos procesos de revisión son objeto de un plan de acción que asegure su implantación.



## Indicadores GRI

### Perfil

| PERFIL                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Estrategia y Análisis                                                                                                       | Referencia                                                                                                                                                                       |
| 1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.          | Carta del presidente                                                                                                                                                             |
| 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.                                                          | BBVA en 2012 (pag. 89-129)<br>Impacto de BBVA en la sociedad<br>Principios, políticas y grupos de interés/<br>Grupos de interés / Asuntos relevantes y<br>Asuntos controvertidos |
| 2. Perfil de la organización                                                                                                   | Referencia                                                                                                                                                                       |
| 2.1 Nombre de la organización.                                                                                                 | Perfil, progresos y objetivos                                                                                                                                                    |
| 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.                                                                               | Perfil, progresos y objetivos                                                                                                                                                    |
| 2.3 Estructura operativa de la organización.                                                                                   | Perfil, progresos y objetivos                                                                                                                                                    |
| 2.4 Localización de la sede principal de la organización.                                                                      | Perfil, progresos y objetivos                                                                                                                                                    |
| 2.5 Número de países en los que opera la organización.                                                                         | Perfil, progresos y objetivos<br>CCAA (pag. 42)                                                                                                                                  |
| 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.                                                                               | Perfil, progresos y objetivos<br>IGC (2-8)                                                                                                                                       |
| 2.7 Mercados servidos.                                                                                                         | Perfil, progresos y objetivos                                                                                                                                                    |
| 2.8 Dimensiones de la organización informante.                                                                                 | Perfil, progresos y objetivos<br>CCAA (pag. 41-44)                                                                                                                               |
| 2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. | Perfil, progresos y objetivos/ Progresos<br>2012 y objetivos 2013<br>Criterios y estándares de la información/<br>Criterios del informe<br>CCAA (pag. 43-44)                     |
| 2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.                                                          | Perfil, progresos y objetivos/Premios y<br>reconocimientos                                                                                                                       |
| 3. Parámetros de la memoria                                                                                                    | Referencia                                                                                                                                                                       |
| PERFIL DE LA MEMORIA                                                                                                           |                                                                                                                                                                                  |
| 3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.                                                               | Perfil, progresos y objetivos<br>Criterios y estándares de la información/<br>Criterios del informe                                                                              |
| 3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).                                                                 | Perfil, progresos y objetivos<br>Criterios y estándares de la información/<br>Criterios del informe                                                                              |
| 3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).                                                                   | Perfil, progresos y objetivos<br>Criterios y estándares de la información/                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Criterios del informe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Contacto (bancaparatodos.com)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Principios, políticas y grupos de interés / Grupos de interés<br>Criterios y estándares de la información/<br>Criterios del informe                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.6 Cobertura de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Perfil, progresos y objetivos<br>Criterios y estándares de la información/<br>Criterios del informe                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Perfil, progresos y objetivos<br>Criterios y estándares de la información/<br>Criterios del informe                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.                                                                                                                    | Criterios y estándares de la información/<br>Criterios del informe<br>CCAA (17-18)                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.                                                                                                                                                                         | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Impacto de BBVA en la sociedad<br>BR/ Orientación al cliente/ Calidad, satisfacción y atención<br>BR/ Recursos Humanos/ Diversidad<br>BR/ Compras responsablesBR/ Medio ambiente/ Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambientalCompromiso con la sociedad/ Educación<br>Perfil, progresos y objetivos/ Indicadores claves de RC |
| 3.10 Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.                                                                                                                                                                                    | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Impacto de BBVA en la sociedad<br>BR/ Orientación al cliente/ Calidad, satisfacción y atención<br>BR/ Recursos Humanos/ Formación<br>BR/ Medio ambiente/ Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental; Cambio climático y financiación de energías renovables<br>Perfil, progresos y objetivos/ Indicadores claves de RC       |
| 3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios y estándares de la información/<br>Criterios del informe                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios y estándares de la información/<br>Indicadores GRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>VERIFICACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. | Criterios y estándares de la información/<br>Informe de revisión independiente (Deloitte)                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Referencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>GOBIERNO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.                                                                                                                                         | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Principios, políticas y gobierno de la RC<br>IGC (pag 8-47)                                                                                                                            |
| 4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).                                                                                                                                         | IGC (pag. 9)                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.                                                                                                                                                                   | IGC (pag.9-12)                                                                                                                                                                                                                       |
| 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.                                                                                                                                                                                                                           | Principios, políticas y grupos de interés /<br>Grupos de interés<br>BR/ Recursos Humanos/ Condiciones laborales<br>IGC (pág. 59-64)<br><a href="http://accionistaseinversores.bbva.com/">http://accionistaseinversores.bbva.com/</a> |
| 4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).                                                                                                          | BR/ Recursos Humanos/ Selección y remuneración<br>IGC (pag.18-22, 38-40)<br>IPRCA                                                                                                                                                    |
| 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.                                                                                                                                                                                                                                                 | IGC (pag. 48)                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.                                                                                                                     | IGC (pag. 23-24)                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.                                                                                                                                                    | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Principios, políticas y gobierno de la RC y<br>Estándares de conducta y otros compromisos                                                                                              |
| 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Principios, políticas y gobierno de la RC y<br>Estándares de conducta y otros compromisos<br>IGC (pag. 50-51, 58-59)                                                                   |
| 4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.                                                                                                                                                                                            | IGC (pag. 23-24)                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución                                                                                                                                                                                                                                                     | BR/ Medio ambiente<br>CC.AA. (pag. 49-52)<br>BR/ Finanzas Responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo                                                                                                        |
| 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.                                                                                                                                                                               | Principios, políticas y grupos de interés<br>BR/ Finanzas Responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo/<br>Principios de Ecuador<br>BR/ Medio ambiente Compromiso con la sociedad/ Educación                  |
| 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.                                                                                                                                                                                    | Principios, políticas y grupos de interés<br>BR/ Finanzas Responsables<br>BR/ Medio ambiente                                                                                                                                         |
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Grupos de interés                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.                                                                                                                  | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Grupos de interés                                                 |
| 4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.                                                                   | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Grupos de interés                                                 |
| 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Grupos de interés/ Asuntos relevantes y<br>Asuntos Controvertidos |

## Enfoques de gestión y dirección / Indicadores centrales

| Dimensión Económica                                                                                                                                                                                                                                  | Referencia                                                                                                                                                                                                                                                                         | Alcance de verificación        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Información sobre el enfoque de gestión                                                                                                                                                                                                              | Perfil, progresos y objetivos<br>Principios, políticas y grupos de interés/<br>Sistema de gestión de la RC y focos estratégicos<br>Educación financiera<br>BR/ Orientación al cliente, Recursos Humanos, Compras responsables, Finanzas Responsables<br>Compromiso con la sociedad |                                |
| <b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |
| EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Impacto de BBVA en la sociedad                                                                                                                                                                                                       | ✓                              |
| EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.                                                                                                                   | BR/ Medio ambiente/ Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental                                                                                                                                                                                                                | ✓ (1)                          |
| EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.                                                                                                                                                    | BR/ Recursos Humanos/ Condiciones laborales y Pasión por las personas<br>CC.AA. (pag. 126-134)                                                                                                                                                                                     | ✓                              |
| EC4. Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.                                                                                                                                                                                        | BR/ Recursos Humanos/ Formación                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ (7)                          |
| <b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |
| EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                                                                                                     | BR / Compras responsables                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓                              |
| EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                                                                        | BR/ Recursos Humanos/ Diversidad y Selección y Remuneración                                                                                                                                                                                                                        | ✓                              |
| <b>IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO</b>                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |
| EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.                                                        | Educación financiera<br>BR/ Orientación al cliente/ Diseño responsable de productos y servicios<br>BR/ Recursos Humanos / Voluntariado corporativo<br>Compromiso con la sociedad                                                                                                   | ✓                              |
| <b>Dimensión Ambiental (a)</b>                                                                                                                                                                                                                       | <b>Referencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Alcance de verificación</b> |
| Información sobre el enfoque de gestión                                                                                                                                                                                                              | BR/ Finanzas Responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo                                                                                                                                                                                                   |                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                    | BR/ Medio ambiente                                                                                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>MATERIALES</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |             |
| EN1. Materiales utilizados en peso o en volumen.                                                                                                                                                                                                                   | BR/ Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental                                    | ◆           |
| EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados                                                                                                                                                                                        | BR/ Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental                                    | ◆           |
| <b>ENERGÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |             |
| EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.                                                                                                                                                                                                  | BR/ Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental                                    | ◆           |
| EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.                                                                                                                                                                                                | BR/ Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental                                    | ◆ (2)(3)(4) |
| <b>AGUA</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                         |             |
| EN8. Captación total de agua por fuentes.                                                                                                                                                                                                                          | BR/ Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental                                    | ◆ (2)(4)    |
| <b>BIODIVERSIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                         |             |
| EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.                                                                                                                        | No material *                                                                                           |             |
| EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a la áreas protegidas | No material *                                                                                           |             |
| <b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                         |             |
| EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.                                                                                                                                                                           | BR/ Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental                                    | ◆ (2)(5)    |
| EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.                                                                                                                                                                                          | BR/ Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental                                    | ◆ (2)       |
| EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.                                                                                                                                                                                           | No material *                                                                                           |             |
| EN 20. NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.                                                                                                                                                                                          | No material *                                                                                           |             |
| EN 21. Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.                                                                                                                                                                                       | No material *                                                                                           |             |
| EN22: Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.                                                                                                                                                                                        | BR/ Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental                                    | ◆           |
| EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.                                                                                                                                                                                      | No material *                                                                                           |             |
| <b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                         |             |
| EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.                                                                                                                                          | BR/ Finanzas Responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo/ Principios de Ecuador | ◆ (6)       |
| EN27. Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil , por categorías de productos.                                                                                                                   | No material *                                                                                           |             |
| <b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                         |             |
| EN28. Coste de la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.                                                                                                                                          | Principios, políticas y grupos de interés / Estándares de conducta y otros compromisos                  | ✓           |

| Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo (b)                                                                                                                                                 | Referencia                                                                                                                                                                                       | Alcance de verificación        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Información sobre el enfoque de dirección                                                                                                                                                                       | BR / Recursos Humanos                                                                                                                                                                            |                                |
| <b>EMPLEO</b>                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                                |
| LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.                                                                                                                      | BR/ Recursos Humanos/ Diversidad                                                                                                                                                                 | ✓                              |
| LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad , sexo y región.                                                                                                   | BR/ Recursos Humanos/ Diversidad                                                                                                                                                                 | ✓                              |
| <b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                  |                                |
| LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.                                                                                                                                                | BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales                                                                                                                                                    | ✓ (7)                          |
| LA5. Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.                                                    | BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales                                                                                                                                                    | ✓ (6)                          |
| <b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                  |                                |
| LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.                                                                       | BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales                                                                                                                                                    | ✓ (8)                          |
| LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. | BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales                                                                                                                                                    | ✓                              |
| <b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                  |                                |
| LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.                                                                                                                 | BR / Recursos Humanos / Formación                                                                                                                                                                | ✓ (9)                          |
| <b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                                |
| LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla , desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.                                   | BR/ Recursos Humanos / Diversidad IGC (pag.8-12)                                                                                                                                                 | ✓ (10)                         |
| LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.                                                                                          | BR / Recursos Humanos / Selección y remuneración                                                                                                                                                 | ✓                              |
| <b>Dimensión Social: Derechos Humanos (c)</b>                                                                                                                                                                   | <b>Referencia</b>                                                                                                                                                                                | <b>Alcance de verificación</b> |
| Información sobre el enfoque de dirección                                                                                                                                                                       | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Estándares de conducta y otros compromisos<br>BR/ Finanzas responsables<br>BR/ Recursos Humanos/ Condiciones laborales<br>BR/ Compras responsables |                                |
| <b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS</b>                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                  |                                |
| HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.                           | Principios, políticas y grupos de interés /<br>Estándares de conducta y otros compromisos<br>BR / Finanzas responsables / Integración de variablesESG en la gestión del riesgo                   | ✓ (11)                         |
| HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.                                          | BR / Compras responsables                                                                                                                                                                        | ✓ (6)                          |
| <b>NO DISCRIMINACIÓN</b>                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                |
| HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas                                                                                                                                                     | Principios, políticas y grupos de interés /                                                                                                                                                      |                                |

|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| adoptadas.                                                                                                                                                                                                | Estándares de conducta y otros compromisos                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓ (6)                          |
| LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
| HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | Principios, políticas y grupos de interés /<br>Estándares de conducta y otros compromisos<br>BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales                                                                                                                                                                                                          | ✓                              |
| ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
| HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.                                             | Principios, políticas y grupos de interés /<br>Estándares de conducta y otros compromisos                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓                              |
| PREVENCIÓN DEL TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
| HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.                       | Principios, políticas y grupos de interés /<br>Estándares de conducta y otros compromisos                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓                              |
| <b>Dimensión Social: Sociedad (d)</b>                                                                                                                                                                     | <b>Referencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Alcance de verificación</b> |
| Información sobre el enfoque de gestión                                                                                                                                                                   | Principios, políticas y grupos de interés<br>BR / Finanzas responsables/ Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo<br>Compromiso con la sociedad                                                                                                                                                                      |                                |
| COMUNIDAD                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
| SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.                      | Principios, políticas y grupos de interés /<br>Principios, políticas y gobierno de la RC e Impacto de BBVA en la sociedad<br>Educación financiera<br>Inclusión Financiera / Fundación Microfinanzas BBVA<br>BR / Finanzas responsables / Integración de variables no financieras en la gestión del riesgo<br>Compromiso con la sociedad / Educación | ✓                              |
| CORRUPCIÓN                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
| SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.                                                                                   | BR / Finanzas responsables / Auditoría Interna                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓                              |
| SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.                                                                                                | BR / Finanzas responsables / Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo                                                                                                                                                                                                                                                | ✓ (13)                         |
| SO4. Medidas tomadas en respuesta a los incidentes de corrupción                                                                                                                                          | BR / Finanzas responsables / Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Prevención del fraude                                                                                                                                                                                                                        | ✓ (6)                          |
| POLÍTICA PÚBLICA                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
| SO5. Posición en la políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".                                                                                     | Principios, políticas y grupos de interés /<br>Estándares de conducta y otros compromisos<br>Compromiso con la sociedad                                                                                                                                                                                                                             | ✓ (12)                         |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
| SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.                                             | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Estándares de conducta y otros compromisos<br>CCAA (nota25)                                                                                                                                                                                                                                           | ✓                              |
| <b>Dimensión Social: Responsabilidad de producto (e)</b>                                                                                                                                                  | <b>Referencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Alcance de</b>              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                  | verificación |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Información sobre el enfoque de gestión                                                                                                                                                                                                                        | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Estándares de conducta y otros compromisos<br>BR/ Orientación al cliente/ Comunicación TCR,<br>Seguridad y protección y Continuidad del<br>negocio |              |
| SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                  |              |
| PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos | BR/ Orientación al cliente/ Calidad, satisfacción y atención; Seguridad, protección; Continuidad del negocio y Diseño responsable de productos y servicios<br>CCAA (Informe de Gestión 40-43)    | (6)          |
| ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                  |              |
| PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.                                                | BR/ Orientación al cliente/Calidad, satisfacción y atención<br>BR/ Orientación al cliente / Comunicación TCR<br>CCAA (Informe de Gestión 40-43)                                                  | ✓            |
| COMUNICACIONES DE MARKETING                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                  |              |
| PR6. Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.                                             | BR/ Orientación al cliente/ Comunicación TCR                                                                                                                                                     | ✓            |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                  |              |
| PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.                                                                                      | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Estándares de conducta y otros compromisos<br>CCAA (nota 25)                                                                                       | ✓            |

## Indicadores del sector financiero

| Impacto de productos y servicios                                                                                                                                             | Referencia                                                                                                                                                  | Alcance de verificación |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Información sobre el enfoque de gestión                                                                                                                                      | Principios, políticas y grupos de interés<br>BR/ Inversión Responsable                                                                                      |                         |
| FS1: Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.                                                                         | BR/ Finanzas responsables/<br>Integración de variables ESG en la gestión del riesgo<br>BR/ Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y huella ambiental | ✓                       |
| FS2: Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.                                                                | BR/ Finanzas responsables/<br>Integración de variables ESG en la gestión del riesgo                                                                         | ✓                       |
| FS3: Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.          | BR/ Finanzas responsables/<br>Integración de variables ESG en la gestión del riesgo                                                                         | ✓                       |
| FS4: Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio. | BR/ Finanzas responsables/<br>Integración de variables ESG en la gestión del riesgo<br>BR/ Medio ambiente/ Formación y sensibilización ambiental            | ✓                       |
| FS5: Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio                                                    | Principios, políticas y grupos de interés/<br>Grupos de Interés                                                                                             | ✓                       |

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| ambiente                                                                                                                                                               | Educación financiera / Iniciativas de educación financiera en colaboración con entidades                                                                                                                                                                    |                                |
| <b>CARTERA DE PRODUCTO</b>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |
| FS6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector                                            | BBVA en 2012 (pag. 135, 149, 159, 171, 186, 196, 201)                                                                                                                                                                                                       | ✓                              |
| FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.            | BR/ Inversión Responsable                                                                                                                                                                                                                                   | ✓                              |
| FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.    | BR/ Medioambiente/ Cambio climático y financiación de energías renovables                                                                                                                                                                                   | ✓                              |
| <b>AUDITORÍA</b>                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |
| FS9: Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.    | BR/ Finanzas responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo y Auditoría Interna                                                                                                                                                        | ✓                              |
| <b>GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD</b>                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |
| FS10: Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.                                            | BR/ Inversión Responsable                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ (6)                          |
| FS11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.                                                                                 | BR/ Finanzas responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo<br>BR/ Inversión Responsable/ Inversión Socialmente Responsable                                                                                                            | ✓ (13)                         |
| FS12: Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto. | BR/ Inversión Responsable/ Inversión Socialmente Responsable                                                                                                                                                                                                | ✓                              |
| <b>Dimensión Social: Sociedad</b>                                                                                                                                      | <b>Referencia</b>                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Alcance de verificación</b> |
| Información sobre el enfoque de gestión                                                                                                                                | Perfil, progresos y objetivos/<br>Progresos 2012 y objetivos 2013, Inclusión financiera                                                                                                                                                                     |                                |
| <b>COMUNIDAD</b>                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |
| FS13: Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos                                                                                    | Perfil, progresos y objetivos/<br>Progresos 2012 y objetivos 2013<br>Inclusión financiera                                                                                                                                                                   | ✓ (6)                          |
| FS14: Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros                                                                  | Inclusión financiera                                                                                                                                                                                                                                        | ✓                              |
| <b>Dimensión Social: Responsabilidad de producto</b>                                                                                                                   | <b>Referencia</b>                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Alcance de verificación</b> |
|                                                                                                                                                                        | Educación financiera<br>Inclusión financiera/Fundación Microfinanzas BBVA<br>BR/ Orientación al cliente/ Calidad, satisfacción y atención; Seguridad y protección; y continuidad del negocio; Comunicación TCR; Diseño responsable de productos y servicios |                                |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                                                                           | Compromiso con la sociedad/<br>Educación                                                                                                                                                                                                                              |   |
| SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
| FS15: Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa. | Principios, políticas y grupos de interés/ Estándares de conducta y otros compromisos<br>BR/ Orientación al cliente/ Calidad, satisfacción y atención; Seguridad y protección; Continuidad del negocio; Comunicación TCR; Diseño responsable de productos y servicios | ✓ |
| COMUNICACIONES DE MARKETING                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
| FS16: Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario                    | Educación financiera<br>Inclusión financiera/ Fundación Microfinanzas BBVA<br>Compromiso con la Sociedad/ Educación                                                                                                                                                   | ✓ |

## Leyenda y notas sobre alcance y revisión

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leyenda                                                                                                              | IGC Informe Gobierno Corporativo 2012BBVA en 2012CCAA Cuentas Anuales Consolidadas 2012IPRCA Informe sobre la Política de Retribuciones del Consejo de Administración 2012BR Banca Responsable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Principales áreas y unidades responsables                                                                            | (a) Riesgos, Inmuebles y Servicios, Responsabilidad Corporativa y las áreas de negocio.(b) Recursos Humanos.(c) Recursos Humanos y Cumplimiento.(d) Responsabilidad Corporativa y Cumplimiento.(e) Comunicación y Marca, Cumplimiento y las áreas de negocio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Justificación de la no inclusión de los siguientes indicadores principales de GRI en la información anual de RC 2012 | EN11: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.EN12: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.EN19: Indicador no material. Respecto al uso de sustancias que dañan la capa de ozono, las instalaciones de los edificios del Grupo BBVA no contienen cantidades significativas de CFCs.EN20: Indicador no material. Dada la actividad del Grupo BBVA las emisiones de SO y NO no son relevantes, pues derivan únicamente de los viajes de los empleados.EN21: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que los vertidos se hacen a través de redes urbanas de saneamientos.EN23: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que la captación de agua y su vertido se hacen a través de redes urbanas.EN27: Indicador no material. Los productos comercializados por el Grupo BBVA no tienen un impacto significativo en este sentido." |

### Notas sobre alcance y verificación.

✓ Grupo ♦ Grupo, excepto Unim y Puerto Rico(1) Se informa exclusivamente de los proyectos financiados por los Principios de Ecuador que mitigan el cambio climático.(2) Datos de 2011 actualizados según datos definitivos por país.(3) No se desglosa por fuente primaria.(4) Los datos de 2012 de agua y electricidad de Venezuela y de agua de USA incluyen estimaciones en función de la información disponible, no habiéndose podido completar la verificación a la fecha de preparación del informe.(5) El CO2 emitido por empleado incluye la compra de energía verde de BBVA España.(6) Se incluye únicamente información cualitativa.(7) Sólo se informa para BBVA España.(8) Se informa exclusivamente de la tasa de absentismo.(9) No se desglosa por categoría.

(10) Sólo se desglosa por grupo de edad y género.

(11) Se informa exclusivamente de financiación de grandes proyectos.

(12) Se informa exclusivamente de los acuerdos internacionales suscritos en materia de sostenibilidad.

(13) No se informa del porcentaje.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Informe de Revisión Independiente de la Información de Responsabilidad Corporativa 2012 del Grupo BBVA

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la Información de Responsabilidad Corporativa (IRC) 2012 del Grupo BBVA, cuyo alcance se define en la sección "Criterios y estándares de la información". Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de la IRC 2012 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como los indicadores de desempeño centrales y del suplemento financiero correspondientes a 2012 propuestos en dicha guía.
- La IRC del ejercicio 2012 de BBVA relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, establecidos en la norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre el cumplimiento de los objetivos en Responsabilidad Corporativa (RC) para el ejercicio 2012.

### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo BBVA que han participado en la elaboración de la IRC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo BBVA para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión de la RC aplicados tanto en España como en Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Venezuela y Estados Unidos.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la IRC 2012.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2012 de los Comités Locales de Responsabilidad y Reputación Corporativa, del Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables así como del Responsible Business Committee.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y de los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la IRC en función del entendimiento de BBVA de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por el Grupo y descritos en las secciones "Criterios y estándares de la información" y "Grupos de interés".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a RC.
- Contraste de que el contenido de la IRC no contradice ninguna información relevante suministrada en el informe "BBVA en 2012".
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la IRC a los recomendados en la Guía G3 de GRI y comprobación de que los indicadores centrales y del suplemento financiero que incluye se corresponden con los recomendados por dicha Guía.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información correspondiente a los indicadores de desempeño GRI incluida en la IRC de 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo BBVA. Dichas pruebas se han realizado tanto en España como en Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Venezuela y Estados Unidos.

### Responsabilidades de la Dirección de BBVA y de Deloitte

- La preparación de la IRC de 2012, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas del Grupo BBVA, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de BBVA de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de BBVA.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en RC y auditoría, específicamente en el desempeño económico, social y medioambiental.

## Conclusiones

En la sección "Indicadores GRI" se detallan los indicadores de desempeño revisados, las limitaciones al alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que la IRC 2012 contiene errores significativos o no ha sido preparada de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que BBVA no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en las secciones "Grupos de interés" y "Criterios y estándares de la información", de acuerdo con la norma AA1000APS:

- **Inclusividad:** el Grupo BBVA ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable, según se informa en la sección "Grupos de interés".
- **Relevancia:** el proceso de determinación de la materialidad supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para el Grupo BBVA y sus grupos de interés, según se informa en la sección "Grupos de interés".
- **Capacidad de respuesta:** el Grupo BBVA responde con acciones y compromisos concretos a los aspectos materiales identificados, tal y como se informa en la sección "Progresos 2012 y Objetivos 2013".

No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos en los Objetivos de RC para el ejercicio 2012 en la sección "Progresos 2012 y Objetivos 2013" contenga errores significativos.

## Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas del Grupo BBVA nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la IRC y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

### Inclusividad y relevancia

El Grupo BBVA dispone de diferentes herramientas de análisis y canales de comunicación que le permiten conocer las expectativas de sus grupos de interés. Con objeto de mejorar su comunicación hacia ellos, a lo largo del ejercicio 2012, BBVA ha ido incrementando la continuidad y periodicidad de sus análisis. La sistematización de esta información debería permitir mejorar la identificación y gestión de los riesgos reputacionales del Grupo BBVA.

BBVA mantiene acuerdos de gestión conjunta en varias entidades entre las que destaca Türkiye Garanti Bankası. Recomendamos profundizar en el entendimiento de los riesgos y oportunidades relativos a la RC en dichas entidades y definir las acciones de información y coordinación necesarias.

### Capacidad de respuesta

En 2012 el Grupo BBVA ha creado el Responsible Business Committee, que facilitará la tarea del Comité de Dirección del Grupo en el ejercicio de sus funciones de supervisión de los planes de responsabilidad y reputación corporativas (RRC). Este Comité debería reforzar la coordinación entre las distintas áreas y países del Grupo para el desarrollo del Plan de Negocio Responsable 2013-2015.

Asimismo, este nuevo Plan de Negocio de RRC debe ayudar a focalizar la estrategia de la organización en los asuntos relevantes identificados en los análisis de materialidad. En este sentido, BBVA debería avanzar en la definición de los objetivos clave en cada una de las nuevas líneas estratégicas y desarrollar un cuadro de mando de RC para facilitar la toma de decisiones y su articulación en actividades concretas.

Por otro lado, 2012 ha sido el año de finalización del Plan Global de Ecoeficiencia del Grupo BBVA 2008-2012. De cara a la puesta en marcha del nuevo Plan Global de Ecoeficiencia 2013-2015, y considerando las diferentes áreas y países implicados en el plan, recomendamos la actualización del sistema de información en el que se basa su seguimiento para mejorar la calidad de los datos.

DELOITTE ADVISORY, S.L.



Helena Redondo  
1 de marzo de 2013



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-14